



การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์: กรณีศึกษาร้านยาทีเอส ฟาร์มา  
STRATEGIC PLANNING THROUGH APPRECIATIVE INQUIRY  
THE CASE STUDY OF TS PHARMA

นางสาวกนิษฐา เจนเวชประเสริฐ

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
พ.ศ. 2556

การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์  
กรณีศึกษาร้านยาทีเอส ฟาร์มา

นางสาวกนิษฐา เจนเวชประเสริฐ

รายงานการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
พ.ศ. 2556

**STRATEGIC PLANNING THROUGH APPRECIATIVE INQUIRY  
THE CASE STUDY OF TS PHARMA**

**MISS KANITA JENWECHPRASERT**

**AN INDEPENDENT STUDY REPORT SUBMITTED IN PATIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER  
OF BUSINESS ADMINISTRATION  
COLLEGE OF GRADUATE STUDY IN MANAGEMENT  
KHON KAEN UNIVERSITY**

**2013**



ใบรับรองการศึกษาอิสระ  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทาลัยขอนแก่น  
หลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อการศึกษาอิสระ: การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์ กรณีศึกษาร้านยาทีเอส ฟาร์ม

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ: นางสาวกนิษฐา เจนเวชประเสริฐ

คณะกรรมการการสอบการศึกษาอิสระ

รองศาสตราจารย์ สุเมธ แก่นมณี ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์ กรรมการ  
ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์ กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ :

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการรับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วินิต ชินสุวรรณ)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทาลัยขอนแก่น

ชื่อการศึกษาอิสระ : การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียสาธก: กรณีศึกษาร้านยาทีเอส ฟาร์ม่า

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ : นางสาวกนิษฐา เจนเวชประเสริฐ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ :

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ภิญโญ รัตนพันธ์)

### บทคัดย่อ

การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษาร้านยาทีเอส ฟาร์ม่ามีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากผู้ที่เคยมีประสบการณ์ที่ดีในการเข้ารับบริการร้านยาและเพื่อพัฒนากลยุทธ์ให้กับร้านยาทำให้สามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดความประทับใจสูงสุดและเกิดความภักดีในแต่ละชั้นของพีรามิดแห่งความภักดี ค้นหาด้วยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจสูงสุดเมื่อเข้าไปรับบริการที่ร้านยา เป็นระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2556 จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2557 ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ซึ่งส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุอยู่ช่วงระหว่าง 20-70 ปี เกิดการค้นพบ 37 การค้นพบ ซึ่งมีจุดรวม 27 การค้นพบ และจุดต่าง 10 การค้นพบ จากการค้นพบนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ภายใต้แนวคิดสุนทรียสาธกได้ 5 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์เพิ่มยอดขายให้สินค้าใหม่หรือสินค้าเฉพาะกลุ่ม 2) กลยุทธ์นำเสนอแบรนด์ดัง 3) กลยุทธ์ฝากให้เราช่วยดูแล 4) กลยุทธ์สื่อสารเพื่อเข้าใจ 5) กลยุทธ์เกินความคาดหวัง พบว่าหลังจากที่นำทั้ง 5 กลยุทธ์ไปใช้สามารถทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้กลยุทธ์ถึง 36% ลูกค้ารู้จักร้านมากขึ้น จดจำได้มากขึ้น มีการซื้อซ้ำ ซื้อประจำและการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นๆเพิ่มมากขึ้น กล่าวได้ว่าการศึกษานี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยการค้นหาประสบการณ์ และสามารถ  
ใช้แนวคิดสุนทรียสาธกมาประยุกต์ใช้กับการสร้างกลยุทธ์ได้

Independent Study Title : THE STRATEGIC PLANNING THROUGH APPRECIATIVE  
INQUIRY: THE CASE STUDY OF TS PHARMA

Author's Name : Miss Kanita Jenwechprasert

Independent Study Advisor :

.....Advisor

( Dr. Pinyo Rattanaphan)

### **Abstract**

The strategic planning through appreciative inquiry: The case study of TS Pharma. This study aimed to discover positive experiences of customer in pharmacy services and to develop strategic plans for TS Pharma. All positive experiences of customer were recorded by observations and interviews throughout five months from December 2013 to April 2014. The questionnaires were distributed to 30 interviewees. Most interviewees were women aged between 20-70 years old. There were 37 experiment findings: 27 convergences and 10 divergences which led to five strategies; 1) how to increase sales volume of new products and specific products strategy 2) how to improve image and brand strategy 3) Hospitality strategy 4) Communication strategy 5) Above-expectation strategy. After applying these strategies, the study found gross sales were increased by 36% and customers had become more recognized TS Pharma, repeatedly and increasingly purchased, and also told others. This study has achieved its objectives by searching experience, and the concept of appreciation inquiry was applied to create strategies.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เรื่องการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้  
สุนทรียศาสตร์ ทัศนศึกษา ร้านยาทีเอส ฟาร์มา ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากคำแนะนำที่ดี  
ของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์ ซึ่งเป็นผู้ชี้แนะแนวทางในการศึกษารั้งนี้ ทำให้  
เห็นแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติใช้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริง เป็นผู้ที่สละ  
เวลา เพื่อที่จะมาอธิบาย ให้แนวคิด ให้ข้อสังเกตในการทำการศึกษารั้งนี้ ตลอดจนได้มอบโอกาส  
ดีๆ ให้ฝึกพัฒนาตัวเอง

ขอขอบคุณท่านประธาน และคณะกรรมการการสอบการศึกษาอิสระทุกท่านที่ได้สละเวลา  
อันมีค่าของท่านมาให้คำแนะนำและแนวคิดในการปรับปรุงกรณีศึกษาเพื่อให้รายงานการศึกษา  
อิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพี่เภสัชกร โรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่ให้คำแนะนำดีๆ ในการเรียนปริญญาโท  
โดยเฉพาะพี่แจ้วแหววและพี่ม่อน ที่ทำให้รู้จักกับอาจารย์ภิญโญ รัตนาพันธุ์ ให้คำแนะนำอย่างดี จน  
ทำให้ได้ทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้และได้ประสบการณ์ดีๆ ในชีวิต สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ  
ชีวิตประจำวันได้

ขอขอบคุณคนในครอบครัวทุกคน ที่มอบโอกาสในการเรียนปริญญาโทและการทำธุรกิจ  
ร้านยา คอยเป็นกำลังใจ อบรมเลี้ยงดู และมีส่วนสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จของชีวิตในทุกๆ  
เรื่อง

และสุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกคน ทุกเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่มาเติมเต็มให้ชีวิตมี  
คุณค่ามากยิ่งขึ้น

กนิษฐา เจนเวชประเสริฐ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. สรุปประเด็นปัญหา	5
3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
4. ขอบเขตการศึกษา	5
5. ข้อตกลงเบื้องต้น	6
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
7. นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
1. สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry)	8
2. ทฤษฎี Force Field Analysis	10
3. แนวคิดพีรามิดแห่งความภักดี (Loyalty Pyramid)	11
4. แนวคิดการตลาดเพื่อผู้หญิง	14
5. กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (CEM : Customer Experience Management)	18
6. การบริการ	20
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
8. กรอบแนวคิด	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	26
1. ขอบเขตของประชากร	26
2. เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษา	27
3. ขั้นตอนการศึกษา	27
4. การวัดผลการศึกษา	28



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
1. การค้นพบ (Discovery)	29
2. การสานฝัน (Dream)	32
3. การวางแผนกลยุทธ์ของร้านยาที่เอสฟาร์มา ภายใต้แนวคิดสุนทรียสาธก	32
4. ผลการศึกษา	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	43
1. สรุปผลการศึกษา	43
2. ข้อจำกัดของการศึกษา	46
3. ข้อเสนอแนะ	46
เอกสารอ้างอิง	47
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก ผลการสัมภาษณ์	50
ภาคผนวก ข ผลการสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านยาที่เอสฟาร์มา	86
ภาคผนวก ค การคำนวณอัตราการเติบโตของยอดขาย	99
ประวัติผู้เขียน	100

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลจำนวนร้านยาในจังหวัดขอนแก่น	2
ตารางที่ 2	การวิเคราะห์ตามทฤษฎี Force Field Analysis	5
ตารางที่ 3	ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง	15
ตารางที่ 4	เปรียบเทียบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดกับกลยุทธ์การบริหาร ประสบการณ์ของลูกค้า	18
ตารางที่ 5	กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายสินค้าใหม่หรือสินค้าเฉพาะกลุ่ม	33
ตารางที่ 6	กลยุทธ์สร้างภาพลักษณ์ สร้างแบรนด์	34
ตารางที่ 7	กลยุทธ์ฝากให้เราช่วยดูแล	35
ตารางที่ 8	กลยุทธ์สื่อสารเพื่อเข้าใจ	36
ตารางที่ 9	กลยุทธ์เกินความคาดหวัง	37
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ตามทฤษฎี Force Field Analysis	42

## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	แผนที่ร้านยาที่เอสฟาร์ม	3
ภาพที่ 2	วงจร AI (4-D Model)	10
ภาพที่ 3	แนวคิดทฤษฎี Force-field Analysis	11
ภาพที่ 4	พีรามิดแห่งความภักดีในตราสินค้า ตามแนวคิด Aaker	12
ภาพที่ 5	พีรามิดแห่งความภักดีตามแนวคิดของภิญโญ รัตนพันธ์	13
ภาพที่ 6	แนวคิดความต้องการของลูกค้า	22
ภาพที่ 7	กรอบแนวคิด	25
ภาพที่ 8	จุดร่วมเชิงบวกจากการค้นพบ	31
ภาพที่ 9	ยอดขายรวม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – เดือนเมษายน 2557	38
ภาพที่ 10	ยอดขายเฉลี่ยต่อวัน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – เดือนเมษายน 2557	39
ภาพที่ 11	จำนวนบิล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – เดือนเมษายน 2557	40
ภาพที่ 12	จำนวนรายการสินค้าตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – เดือนเมษายน 2557	41
ภาพที่ 13	ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์	45

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสหรัฐอเมริกา “ร้านยา” ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบยาให้กับผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่นอกเหนือไปจากโรงพยาบาลหรือคลินิกชุมชน ด้วยปัจจัยด้านความสะดวกและราคาที่ถูกลง โดยมีเภสัชกรทำหน้าที่จ่ายยาให้กับผู้ป่วยตามใบสั่งยาที่ได้รับ รวมถึงทำประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย ตรวจสอบใบสั่งยา ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา และให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยที่ได้รับยาเป็นครั้งแรก โดยเภสัชกรจะได้รับค่าตอบแทนจากการจ่ายยาตามใบสั่งเป็น dispensing fee นอกจากนี้ยังมีอีกบทบาทหนึ่งของการให้บริการของเภสัชกรในสหรัฐอเมริกา คือ รูปแบบบริการที่ไม่ใช่การจ่ายยา (non-dispensing services) ซึ่งมีรูปแบบและชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น cognitive service, pharmaceutical care service หรือ medication therapy management (MTM) services เพื่อให้เกิดการยอมรับวิชาชีพเภสัชกรรมในการมีส่วนร่วมดูแลผู้ป่วย อีกทั้งยังเป็นการช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายด้านยาและเพิ่มคุณภาพในการรักษา โดยผู้จ่ายค่าตอบแทนสำหรับบริการรูปแบบนี้ของเภสัชกร ได้แก่ระบบประกันสุขภาพของภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ผู้ป่วยแต่ละคนมีสิทธิ

สำหรับประเทศไทย ร้านยาจัดเป็นการค้าบริการประเภทหนึ่งในกลุ่ม G ว่าด้วยการขายส่งขายปลีกของกรมการพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีเภสัชกรเป็นผู้ควบคุมและดูแลบทบาทของเภสัชกรในร้านยาจะเป็นผู้วิเคราะห์ วินิจฉัยอาการในเบื้องต้นของผู้ป่วย จัดยาและจ่ายยา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่คัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งต่อไปยังโรงพยาบาลด้วย จึงทำให้ทุกวันนี้ร้านยามีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการดูแลเรื่องยาและสุขภาพของประชาชน

ปัจจุบันพบว่าธุรกิจร้านยามีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากการเปิดร้านยาที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี ไม่ว่าจะเป็นร้านยาเดี่ยวหรือร้านยาเชน (Chain) ซึ่งปัจจุบันมีการเปิดร้านยามากกว่า 17,463 ร้านค้าทั่วประเทศไทย (ระพีพรรณ พรหมธนา, 2556) จากการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทุกปีนี้เองทำให้ร้านยาแต่ละร้านต้องมีการปรับตัว หาทิศทางสร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่ง มีร้านยาจำนวนไม่น้อยที่ใช้กลยุทธ์ด้านราคา ปรับลดราคาหรือการขายตัดราคากันเองเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า วิธีนี้ดูเหมือนจะเป็นวิธีที่ถูกนำมาใช้กันมากที่สุด เกิดผลเร็วแต่ไม่ยั่งยืน สามารถทำให้ผู้ประกอบการล้มเลิกกิจการได้ นอกจากนี้การหาสินค้าที่หลากหลายมาจำหน่ายก็เป็นหนทางหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่งได้เช่นกัน และมีบางร้านที่จัดหาช่องทางการจำหน่ายที่เพิ่มขึ้น โดยการเปิดร้านในห้างตามแหล่งชุมชน เพิ่มช่องทางจำหน่ายหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า มีการ

ประชาสัมพันธ์สินค้าเพื่อส่งเสริมการขายเป็นระยะหรือตามฤดูกาล เป็นต้นหรือแม้กระทั่งกลยุทธ์ด้านคุณภาพก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งเช่นกันที่ผู้ประกอบการจะใช้เลือกในการแข่งขัน

สำหรับกลยุทธ์ด้านคุณภาพทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดตั้ง “สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา” เพื่อพัฒนาร้านยาให้เป็นร้านยาคุณภาพภายใต้วิธีปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม (Good Pharmacy Practice: GPP) ซึ่งเป็นหลักการที่ยอมรับในระดับสากลภายใต้ความร่วมมือของสมาพันธ์พัฒนาคุณภาพร้านยาแห่งประเทศไทยหากร้านยาร้านใดสนใจสามารถเข้าร่วมโครงการได้เพื่อพัฒนาร้านของตนเองให้เหนือคู่แข่ง อย่างไรก็ตามการได้เป็นร้านยาคุณภาพอย่างเดียวไม่ได้การันตีว่าธุรกิจจะอยู่รอดอย่างยั่งยืน ดังนั้นร้านยาจึงควรหากกลยุทธ์อื่นๆมาปรับใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความแตกต่างจากร้านอื่นจนนำไปสู่ความยั่งยืนในธุรกิจ

ปัจจุบันร้านยาในจังหวัดขอนแก่นมีทั้งหมด 370 ร้าน เป็นร้านยา ข.ย.1 จำนวน 305 ร้านซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจำนวน 214 ร้าน และมีร้านยาที่ได้รับรองมาตรฐานจากสำนักงานองค์การอาหารและยาว่าเป็นร้านยาคุณภาพจำนวน 14 ร้าน ซึ่งร้านยาคุณภาพที่อยู่ในเขตเดียวกับร้านยาของผู้ศึกษามีจำนวน 10 ร้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนร้านยาในจังหวัดขอนแก่น

ประเภทร้านขายยา	ร้านยาในขอนแก่น	ร้านยาในเขตอำเภอเมือง	เขตเดียวกับร้านทีเอสฟาร์มา (ถนนหน้าเมือง, ถนนกลางเมือง, ถนนหลังเมือง, ถนนศรีจันทร์)
ข.ย. 1	305	214	64
ข.ย. 2	65	14	7

ที่มา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น, 2556

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าจำนวนของร้านยาโดยมากจะกระจุกตัวอยู่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่นเป็นส่วนใหญ่ร้านยาทีเอส ฟาร์มา ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเช่นกัน ทำให้การแข่งขันสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกับร้านยาที่เปิดมานานแล้ว หรือร้านยาที่กำลังจะเปิดใหม่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

ร้านยาทีเอส ฟาร์มา เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2556 ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกธนาคารแห่งประเทศไทย ถนนกลางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นร้านยาขนาดกลางก่อนไปทางใหญ่ จัดจำหน่ายยา อาหารเสริมนมทางการแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ จัดเป็นร้านยาแผน

ปัจจุบัน ข.ย.1 คือเป็นร้านขายยาที่มีเภสัชกรประจำตลอดเวลาทำการ เปิดบริการทุกวัน เวลา 9.00-19.00 น.

สำหรับที่ตั้งของร้านยาทีเอส ฟาร์มาเป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหา ตั้งอยู่บริเวณมุมสี่แยกมองเห็นได้เด่นชัดใกล้กับสถานที่สำคัญหลายแห่ง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ขอนแก่น สถานีตำรวจ ตลาดสด โบ้เบ้ ตลาดบางลำพู ธนาคารแห่งประเทศไทย โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน สถานีปรับอากาศ มีรถประจำทางผ่านหลายสาย ได้แก่ สาย8 สีฟ้าสาย9 สีฟ้าสาย10 สีฟ้าสายสีเหลืองสายสีแดง นอกจากนี้ในช่วงเทศกาลต่างๆ จะมีการเดินแห่ขบวนผ่านหน้าร้านยาทีเอส ฟาร์มาเป็นประจำเนื่องจากเป็นถนนเส้นหลักของจังหวัดขอนแก่น เช่น งานเทศกาลงานใหม่ งานเทศกาลสงกรานต์ งานปิ้งเถ่ากงม่า งานกีฬาโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน เป็นต้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนที่ร้านยาทีเอส ฟาร์มา

ร้านยาทีเอส ฟาร์มาเป็นร้านยารูปแบบใหม่ที่เน้นความทันสมัย มีการตกแต่งร้านที่ดูสวยงาม สะอาด นำเข้าไปใช้บริการใช้เฟอร์นิเจอร์สีเขียวดัดกับสีขาวซึ่งเป็นสีที่ทำให้รู้สึกถึงการมีสุขภาพดี รู้สึกสดชื่น มีเครื่องปรับอากาศเพื่อความคุมคุณภาพของยา มีแสงสว่างเพียงพอ

ร้านยาทีเอส ฟาร์มา ได้รับการสนับสนุนเรื่องคลังยาและความรู้ในการทำธุรกิจยาจากร้านยา ABC (ร้านยาของเครือญาติ) มีการบริหารร่วมกันในเรื่องคลังสินค้า การสั่งซื้อยาจากบริษัทฯ ทำให้เกิดความได้เปรียบมากกว่าร้านที่กำลังจะเปิดใหม่ มีอำนาจการต่อรองจากบริษัทฯ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถบริหารฐานลูกค้าร่วมกันด้วย เช่น กรณีที่ร้านยาทีเอส ฟาร์มา ไม่มีสินค้าที่ลูกค้าต้องการ จะส่งต่อให้ร้านยา ABC หรือกรณีที่ร้านยา ABC ไม่มีสินค้าที่ลูกค้าต้องการ ก็จะส่งมาที่ร้านยาทีเอสฟาร์มาเช่นกัน ทำให้ลูกค้าได้สินค้าตามความต้องการอย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาสอบถามยาจากร้านอื่นๆ ทำให้ไม่เสียโอกาสในการขายสินค้าและยังสามารถรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีด้วย

สิ่งที่เป็นแรงสนับสนุนที่สำคัญอีกแรงหนึ่ง คือ เกษัชกรประจำร้าน ซึ่งร้านยาทีเอส ฟาร์มา มีเกษัชกรเป็นเจ้าของกิจการ และเป็นผู้ดูแลตลอดเวลาที่เปิดทำการ ทำให้มีความแตกต่างจากร้านยาบางร้านที่มีเกษัชกรประจำร้านเพียงบางช่วงเวลาที่เปิดทำการเท่านั้น จากการที่เกษัชกรเป็นเจ้าของกิจการเอง ทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำธุรกิจมากกว่าการเป็นลูกจ้าง

จากสถานการณ์ข้างต้น แม้ว่าจะมีแรงสนับสนุนหลายแรง แต่ยังคงมีแรงต่อต้านที่ทำให้ต้องพิจารณาหลายแรงเช่นกัน ได้แก่

- 1) ร้านยาทีเอส ฟาร์มา เป็นร้านเปิดใหม่ ยังไม่มีชื่อเสียง ไม่มีฐานลูกค้า ทำให้ต้องแข่งขันกับร้านยาในบริเวณข้างเคียงซึ่งบางร้านมีชื่อเสียงยาวนานกว่า 40 ปี มีฐานลูกค้ามากพอสมควร มียาที่หลากหลาย เพียงพอแก่ความต้องการของลูกค้าที่มากกว่า และราคาสินค้าที่ถูกลงกว่า
- 2) ไม่มีที่จอดรถหน้าร้านเนื่องจากร้านยาทีเอส ฟาร์มา ตั้งอยู่บริเวณมุมสี่แยกพอดี ซึ่งการมีที่จอดรถหน้าร้าน ก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการร้านยาเช่นกัน
- 3) ฐานลูกค้าน้อย เนื่องจากเป็นร้านยาเปิดใหม่
- 4) รายการสินค้าภายในร้านยังมีไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากเป็นร้านยาที่เปิดใหม่ ทำให้ไม่ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าทั้งแรงสนับสนุนและแรงต่อต้าน จึงเป็นที่มาในการทำการศึกษาอิสระครั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถสรุปการวิเคราะห์ตามทฤษฎี Force Field Analysis ได้ตามตารางที่ 2 ดังนี้

## ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ตามทฤษฎี Force Field Analysis

แรงสนับสนุน (Driving force)	แรงต่อต้าน (Restraining force)
1. มีพื้นฐานการทำธุรกิจยามาก่อน 2. มีร้านยาที่คอยสนับสนุน ได้แก่ ร้านยา ABC 3. ตึกแถวที่ดำเนินการเป็นของตนเอง 4. มีเกษตรกรประจำร้านตลอดเวลาที่เปิดทำการ และเป็นเจ้าของกิจการ 5. ที่ตั้งร้านอยู่ใจกลางเมืองขอนแก่น ใกล้กับแหล่งชุมชนและสถานที่ราชการสำคัญ มองเห็นชัดเจน	1. มีการแข่งขันที่สูง และร้านยังไม่มีชื่อเสียง 2. ไม่มีที่จอดรถหน้าร้าน 3. .ฐานลูกค้าน้อย 4. รายการสินค้ายังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

### 2. สรุปประเด็นปัญหา

จากสถานการณ์ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าร้านยาทีเอส ฟาร์มามีแรงสนับสนุนหลายแรงที่ช่วยส่งเสริม ถึงอย่างไรก็ตาม ยังคงมีแรงต่อต้านที่ทำให้เป็นกังวลเช่นกัน ได้แก่ การแข่งขันที่สูงในบริเวณเขตที่ตั้ง การเป็นร้านยาเปิดใหม่ยังไม่มีชื่อเสียง เรื่องที่จอดรถหน้าร้าน ซึ่งแรงต่อต้านเหล่านี้เป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้ผู้ศึกษาต้องการค้นหาว่า อะไรคือสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกเข้ามาใช้บริการร้านยา และสามารถนำสิ่งที่ค้นหาสร้างกลยุทธ์ให้กับร้านยาทีเอสฟาร์มามาเพื่อมาเสริมแรงสนับสนุนจนทำให้กลายมาเป็นจุดแข็งของธุรกิจ และค้นหาโอกาสที่จะลดแรงต่อต้าน โดยศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ ผ่านการตั้งคำถามเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกแล้วนำมาวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาร้านยาทีเอส ฟาร์มามา

### 3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 3.1 เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากผู้รับบริการร้านยา
- 3.2 เพื่อพัฒนากลยุทธ์ให้กับร้านยาทีเอส ฟาร์มามา ให้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

### 4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบแนวความคิดของทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ โดยค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่ไปรับบริการร้านยาแล้วเกิดความประทับใจสูงสุด ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2556 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2557 รวมระยะเวลา 5 เดือน



## 5. ข้อตกลงเบื้องต้น

### 5.1 ด้านประชากร

5.1.1 ประชากรที่ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิง เนื่องจากมีการศึกษาของแอนเดอร์ฮิลล์ (2554) พบว่าผู้หญิงส่วนใหญ่มีอิทธิพลมากที่สุดในการรอบครัว ซึ่งธรรมชาติของผู้หญิงจะสังเกตรายละเอียดเล็กๆน้อยๆ ได้ดีกว่าผู้ชาย ปัจจุบันพบว่าผู้หญิงส่วนมากมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าข้อมูลที่สัมภาษณ์จากผู้หญิงจะครอบคลุมและมีรายละเอียดที่มากกว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ชาย

5.1.2 ประชากรที่ถูกสัมภาษณ์ ต้องมีประสบการณ์เข้ารับบริการจากร้านยาจนเกิดความประทับใจสูงสุด เกิดการซื้อซ้ำ ซื้อประจำ หรือการบอกต่อ

5.1.3 ประชากรที่ถูกสัมภาษณ์ ต้องยินยอมให้สัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจและให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ

### 5.2 ด้านเวลา

เนื่องจากผู้ศึกษามีระยะเวลาการศึกษาที่จำกัด ทำให้การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือการเก็บข้อมูลมีจำกัดเช่นกัน หากมีระยะเวลาที่มากขึ้นผู้ศึกษาคาดว่าจะค้นหา ประสบการณ์เชิงบวกได้และสามารถนำไปขยายผลได้มากขึ้นอีก

### 5.3 ด้านเนื้อหา

5.3.1 ผู้ศึกษาได้ปรับแต่งเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์บางส่วนซึ่งเป็นภาษาพูดให้ใกล้เคียงกับภาษาเขียนมากขึ้น เพื่อให้บทความสามารถอ่านเข้าใจง่ายขึ้น

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตบางข้อมูล เป็นข้อมูลการวิเคราะห์ที่เกิดจากมุมมองของผู้ศึกษาเพียงคนเดียว

5.3.3 ข้อมูลที่ได้ มาจากการสัมภาษณ์หรือการสังเกตจากลูกค้าเพียงฝ่ายเดียว ไม่ได้มีการสัมภาษณ์จากกลุ่มอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานในร้านเนื่องจากปัจจุบันผู้ศึกษาทำงานเป็นหลักเพียงคนเดียว ยังไม่มีการจ้างพนักงาน

### 5.4 ด้านการวัดผล

เนื่องจากร้านยาทีเอส ฟาร์มา เป็นร้านยาที่เพิ่งเปิดดำเนินการทำให้ข้อมูลที่วัดผลเป็นการเปรียบเทียบยอดขายระหว่างก่อนการใช้กลยุทธ์และหลังการใช้กลยุทธ์เท่านั้น

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบข้อมูลที่เกิดจากประสบการณ์จริงของลูกค้าที่เข้าไปรับบริการร้านยา ทำให้สามารถนำกลยุทธ์มาใช้ในการพัฒนาร้านยาจากพื้นฐานประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้น

6.2 สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจุดแข็งของร้านได้และเพิ่มโอกาสให้ร้านยามีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

6.3 สามารถเพิ่มฐานลูกค้าที่มีความภักดีต่อร้านได้มากขึ้นตลอดจนทำให้สามารถเพิ่มยอดขายได้

6.4 สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ร่วมกับความรู้ด้านอื่นๆ เพื่อช่วยวางแผนกลยุทธ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ร้านยา ข.ย. 1 คือ ร้านยาที่ให้บริการโดยเภสัชกรประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ สามารถจำหน่ายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษได้

7.2 ร้านยา ข.ย.2 คือ ร้านขายยาที่จำหน่ายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือควบคุมพิเศษ

7.3 ร้านยาที่ประทับใจ คือ ร้านยาที่ลูกค้าเข้าไปรับบริการเกิดความชอบ ฟังพอใจ หรือได้รับการบริการที่เกินความคาดหวัง แล้วมีการกลับไปซื้อร้านยาซ้ำ หรือเป็นลูกค้าประจำ หรือ มีการบอกต่อแก่บุคคลอื่น

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการการศึกษา

จากกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางสุนทรียศาสตร์เพื่อศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ของร้านยาทีเอส ฟาร์มา โดยผ่านการสัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด สิ่งที่น่าประทับใจมากที่สุดในการเข้ารับบริการที่ร้านยา เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

#### 1. ขอบเขตของประชากร

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เคยไปรับบริการร้านยาที่ตนเกิดความประทับใจมากที่สุด และลูกค้าที่มารับบริการร้านยาของผู้ศึกษา สำหรับลูกค้าที่เข้ารับบริการร้านยาทีเอสฟาร์มา ผู้ศึกษาเลือกสัมภาษณ์ลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำหรือเป็นลูกค้าประจำ มีการเก็บข้อมูล 2 รูปแบบ ได้แก่

##### 1.1 การสัมภาษณ์โดยมีกลุ่มประชากรดังนี้

1.1.1 ผู้ที่เคยไปรับบริการร้านยาแล้วเกิดความประทับใจสูงสุด

1.1.2 ผู้ที่เข้ารับบริการร้านยาทีเอสฟาร์มา ซึ่งเป็นลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำหรือเป็นลูกค้าประจำ โดยผู้ศึกษาเป็นผู้พิจารณาเลือกกลุ่มประชากรในการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ศึกษาอยู่ประจำร้านยาทีเอส ฟาร์มา ตลอดเวลาทำการ ทำให้ทราบว่าลูกค้ารายใดที่เข้ามาซื้อซ้ำ หรือเป็นลูกค้าประจำกับทางร้านยาทีเอส ฟาร์มา

ผู้ศึกษาสัมภาษณ์ด้วยชุดคำถามที่สร้างมาจากแนวคิดสุนทรียศาสตร์ สำหรับกลุ่มประชากรที่ผู้ศึกษาเลือกนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การที่กลุ่มลูกค้าดังกล่าวกลับมาซื้อซ้ำจะต้องเกิดความประทับใจขึ้นในการเข้ารับบริการที่ร้านยา ซึ่งกลุ่มดังกล่าวสามารถให้ ข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกที่เป็นประโยชน์ได้

1.2 การสังเกตสังเกตลูกค้าที่เข้ารับบริการที่ร้านยาทีเอส ฟาร์มา ตั้งแต่ลูกค้าที่เข้ารับบริการครั้งแรก จนถึงลูกค้าที่มาซื้อซ้ำ และลูกค้าประจำสังเกตทั้งเพศชาย เพศหญิง เด็กและผู้ใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากที่สุด โดยสังเกตจากคำพูด การแสดงท่าทาง และคำบอกเล่าของลูกค้า ตลอดจนสังเกตร้านยาอื่นๆที่พบเจอในชีวิตประจำวันด้วย เพื่อนำสิ่งดีที่ค้นเจอมานำมาพัฒนาร้านยาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด

## 2. เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษา

ใช้สุนทรียศาสตร์เป็นเครื่องมือหลัก เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าร้านยาที่เอส ฟาร์มาและกลุ่มลูกค้าที่ประทับใจร้านยาที่เคยไปรับบริการ ร่วมกับการใช้แนวคิดพีระมิดแห่งความภักดี (Loyalty Pyramid) เพื่อค้นหาจุดเปลี่ยนที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ซื้อประจำ จนกระทั่งบอกต่อ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์และสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านยาที่เอสฟาร์มาจากนั้นได้นำ AI (4-D Model) มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการศึกษาเพื่อนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์ให้แก่ร้านยาที่เอสฟาร์มา ร่วมกับใช้ทฤษฎี Force Field Analysis เพื่อค้นหาแรงต่อต้านและแรงสนับสนุน นำมาสู่การเปลี่ยนแปลง พัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น

## 3. ขั้นตอนการศึกษา

### 3.1 Discovery ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด โดยมี 2 วิธี ดังนี้

3.1.1 การสัมภาษณ์ โดยตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อค้นหาจากกลุ่มประชากรว่าสิ่งที่ทำให้ประทับใจมากที่สุดในการเข้าไปรับบริการในร้านยาคืออะไร และให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด เมื่อเข้าไปรับบริการที่ร้านยา การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ผู้ที่ยินยอมให้สัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ โดยสัมภาษณ์จาก ผู้ที่มีประสบการณ์การเข้ารับบริการร้านยาแล้วเกิดความประทับใจมากที่สุด จากการสัมภาษณ์ กลุ่มประชากรมีทั้งหมด 30 รายเป็นเพศหญิงจำนวน 29 ราย เพศชาย 1 ราย อายุอยู่ระหว่าง 20-70 ปี สำหรับชุดคำถามหลักมีดังต่อไปนี้

1. คุณประทับใจร้านยาที่คุณเคยเข้าไปรับบริการร้านไหนมากที่สุด
2. เมื่อคุณเข้าไปรับบริการที่ร้านยา คุณให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

คำถามของการศึกษานี้จะมีคำถามหลักอยู่ 2 คำถาม เมื่อผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์พบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์บางรายไม่เข้าใจคำถาม ผู้ศึกษาจึงได้ตั้งคำถามเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์บางกรณีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.1.2 การสังเกตจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ตลอดจนประสบการณ์ของผู้ศึกษาเองที่ทำให้เกิดความประทับใจจนกระทั่ง ซื้อซ้ำ ซื้อประจำและบอกต่อไม่ว่าจะเป็นการสังเกตวิธีการใช้ชีวิตของคนเมือง ซึ่งปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและเวลาเป็นอย่างมาก ความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจซื้อให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพและยาตลอดจนการบริการหลังการขาย

### 3.2 Dream การจินตนาการสร้างฝันที่อยากจะให้เป็นในอนาคต

เมื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกได้แล้ว ก็นำสิ่งที่ค้นพบที่เป็นจุดร่วมหรือจุดต่าง มาจินตนาการว่าสิ่งที่อยากจะให้ร้านยาที่เอส ฟาร์มาในอนาคตเป็นอย่างไร มีการดำเนินการอย่างไร มีวิสัยทัศน์เป็นอย่างไร

### 3.3 Design ออกแบบแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ความฝันนั้นเป็นจริง

ขั้นตอนนี้จะขั้นตอนการวางแผนและออกแบบว่าจะต้องทำอะไรเพื่อให้บรรลุผลที่ตั้งไว้ตามขั้นที่ 2 (Dream) โดยนำมาจัดทำเป็นกลยุทธ์

### 3.4 Destiny การนำไปปฏิบัติ

เป็นการปฏิบัติจริง โดยนำกลยุทธ์ที่ตั้งไว้มาลงมือทำจริงเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงประสบการณ์เพื่อให้เกิดความประทับใจ และให้ลูกค้ามีความภักดีมากยิ่งขึ้น

หลังจากศึกษาโดยค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการเข้าไปรับบริการในร้านยา ได้นำสิ่งที่ค้นหาสร้างกลยุทธ์โดยผ่านกระบวนการ AI (4-D model) จากนั้นได้นำผลจากการศึกษามาพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภายใต้ทฤษฎี Force Field Analysis เพื่อวิเคราะห์ว่ามีแรงต่อต้านใดที่ลดลงจากการศึกษาภายใต้แนวทางสุนทรียสาธก ได้สรุปผลภายหลังจากการศึกษาให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

## 4. การวัดผลการศึกษา

ผลการศึกษาจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้กลยุทธ์ (เดือนตุลาคม 2556 – เดือนพฤศจิกายน 2556) และหลังการใช้กลยุทธ์ (เดือนธันวาคม 2556 – เดือนเมษายน 2557) ดังนี้

### 4.1 ยอดขายต่อเดือน

### 4.2 ยอดขายเฉลี่ยต่อวัน

### 4.3 จำนวนบิลต่อเดือน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดทางด้านสุนทรียสาธกมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดปริมาตรแห่งความภักดี ทฤษฎี Force Field analysis แนวคิดการตลาดของผู้หญิงและ Business Model Canvas เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของร้านยาทีเอส ฟาร์มา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากผู้ที่เคยไปรับบริการร้านยาที่ตนประทับใจและลูกค้าของร้านยาผู้ศึกษาแล้วสามารถนำไปสร้างเป็นกลยุทธ์ให้แก่ร้านยา โดยมีความสอดคล้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านยาเพื่อตอบสนองให้เกิดความประทับใจสูงสุดจนนำไปสู่การซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังบุคคลอื่นๆ

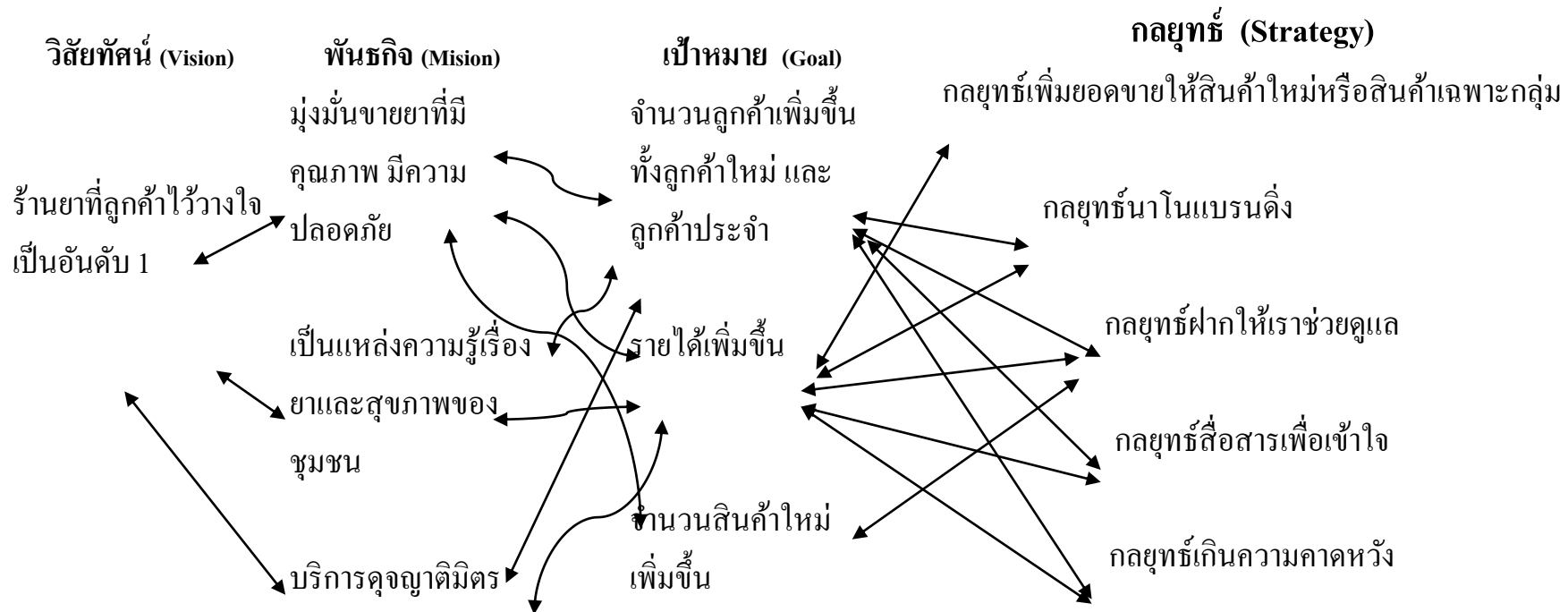
โดยในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 5 เดือน คือ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2556 ถึง 30 เมษายน 2557 ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดด้านสุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาครั้งนี้มีการค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการ 2 รูปแบบ คือ

- 1) การสัมภาษณ์ ด้วยชุดคำถามที่สร้างขึ้นมาจากแนวคิดสุนทรียสาธกเป็นหลัก
- 2) การสังเกต การเข้ามาใช้บริการของลูกค้าในร้านยาทีเอส ฟาร์มา ตลอดจนการสังเกตจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาที่เข้าไปรับบริการร้านยาอื่น

จากการศึกษาครั้งนี้ นำไปสู่การค้นพบเชิงบวกที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจสูงสุด ถึง 37การค้นพบโดยค้นพบจุดร่วม (Convergences) 27การค้นพบ และค้นพบจุดต่าง (Divergence) 10การค้นพบและจากการค้นพบได้พบจุดร่วมเชิงบวก (Positive core) ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่มีเภสัชกรประจำร้านและมีสินค้าให้เลือกที่หลากหลายจากนั้นได้นำสิ่งที่ค้นพบมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ ทั้งหมด 5 กลยุทธ์ ได้แก่

- 1) กลยุทธ์เพิ่มยอดขายให้สินค้าใหม่หรือสินค้าเฉพาะกลุ่ม
- 2) กลยุทธ์นำโน้ตแบรנדิ่ง
- 3) กลยุทธ์ฝากให้เราช่วยดูแล
- 4) กลยุทธ์สื่อสารเพื่อเข้าใจ
- 5) กลยุทธ์เกินความคาดหวัง

การนำกลยุทธ์ทั้ง 5 มาศึกษาภายใต้แนวคิดของสุนทรียศาสตร์ผ่านกระบวนการค้นหาการสาน  
ฝัน การออกแบบและการลงมือทำ พบว่าหลังจากที่นำกลยุทธ์ทั้ง 5 มาใช้สามารถทำให้ยอดขาย  
เพิ่มขึ้น โดยมีอัตราการเติบโตโดยยอดขายเพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้กลยุทธ์ 36% นอกจากนี้สามารถทำให้  
คนรู้จักร้านยาทีเอส ฟาร์มา มีลูกค้าซื้อซ้ำ ซื้อประจำและบอกต่อเพิ่มมากขึ้น โดยจากการสังเกตของผู้ศึกษา  
และผู้ศึกษาและจากจำนวนบิลที่เพิ่มขึ้น และทำให้แรงต่อต้านจากที่เคยมีลดลง ซึ่งกลยุทธ์ทั้ง 5 มีความ  
เชื่อมโยงไปสู่วิสัยทัศน์ของร้าน ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์



## 2. ข้อจำกัดของการศึกษา

การวัดผล เรื่องจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นตามพีรามิดแห่งความภักดี ผู้ศึกษาได้วัดผลจากจำนวนบิลและการสังเกตลูกค้าร่วมด้วย ซึ่งจะเห็นเป็นภาพรวมของจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นเท่านั้นแต่ไม่สามารถวัดจำนวนลูกค้าแต่ละระดับขั้นของพีรามิดแห่งความภักดีได้ ทั้งนี้เนื่องจากเวลาไม่เอื้ออำนวย ไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และผู้ศึกษายังทำงานคนเดียวเป็นหลัก และการศึกษาครั้งนี้ได้เปรียบเทียบกับยอดขายก่อนและหลังการก่อนการใช้กลยุทธ์เท่านั้น เนื่องจากเป็นกิจการที่เพิ่งเปิดดำเนินการ

## 3. ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้สนใจหรือผู้ประกอบการรายใดที่สนใจจะนำความรู้ที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบไปใช้งานหรือขยายผลต่อ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและควรมีเวลาศึกษาอย่างเต็มที่
- 2) ควรเป็นคนช่างสังเกตโดยหมั่นสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ พยายามเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- 3) ควรพิจารณาถึงความถูกต้องของวิชาชีพพร้อมด้วย ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สินค้าบางรายการไม่สามารถจำหน่ายในร้านยาได้ก็ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อทำความเข้าใจ
- 4) การนำกลยุทธ์มาใช้ควรพิจารณาให้เหมาะสมตามสถานการณ์และตามโอกาสของแต่ละร้านที่สามารถทำได้ และควรทำอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินผลว่าใช้ได้ผลหรือไม่และควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป
- 5) ควรฝึกเป็นคนมองโลกในแง่ดี หัดมองข้ามปัญหา แล้วมองหาสิ่งดีๆ เพื่อมาพัฒนาเป็นจุดแข็งของร้านให้โดดเด่นขึ้น
- 6) รายได้ที่เพิ่มขึ้นนั้น ควรพิจารณาด้วยว่าเกิดจากปัจจัยใดบ้างอาจไม่ใช่เพียงกลยุทธ์ที่สร้างขึ้นเท่านั้น และควรมีการเตรียมพร้อมปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์
- 7) การวัดผล ควรมีการวัดผลจำนวนลูกค้าแต่ละขั้นของพีรามิดแห่งความภักดีและหากเป็นกิจการที่เปิดดำเนินการมากกว่า 1 ปีแล้ว ควรเอาข้อมูลจากปีก่อนมาเปรียบเทียบกับเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยอื่นๆมาเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ เช่น ฤดูกาล วันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- จรรยารัตน์ ทะมั่ง. (2554). การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายของร้านขายยา  
คุณภาพจรรยารัตน์เภสัช จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษารัฐบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตราวดี ศรีภูธร. (2554). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาร้านขายยา  
AND อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษารัฐบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนชนก ศรีมี. (2555). การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขาย กรณีศึกษาร้านขาย  
ยาศรีสถานเภสัช อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหาร-  
ธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษารัฐบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. (2549). กลยุทธ์การบริหารประสิทธิภาพของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพมหานคร: พิกเนศ พรินติ้ง เซ็นเตอร์.
- ไทรภพ มนูญวงศ์. (2553). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของลูกค้า  
กรณีศึกษาร้านขายยา ABC. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษารัฐบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปีเตอร์ และ บาเลตตาร์. (2550). แนวโน้ม. แปลโดย อุษณีย์ นุชอนงค์. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ในเครืออนานมีบุ๊คส์.
- พัทยา อุประ. (2555). วิเคราะห์ธุรกิจด้วย Business model canvas 1. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2557, จาก  
<http://incquity.com/articles/officeoperation/business-model-canvas-introduction>
- พัทยา อุประ. (2555). วิเคราะห์ธุรกิจด้วย Business model canvas 2. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2557, จาก  
<http://incquity.com/articles/business-model-canvas-perspectives>
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์. (2551). บริการให้ตรงใจ ใครๆก็กลับมา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
พงษ์วีรนาการพิมพ์ จำกัด.
- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2556). Loyalty Pyramid (พีรามิดแห่งความภักดี). ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2556,  
จาก <http://www.gotoknow.org/posts/542041>
- ระพีพรรณ พรหมเรขา. (2556). ร้านยาในรูปแบบ Chain Store: การแข่งขันและการพัฒนาในคลาคลา  
รักษาโรคมองโลกแข่งขัน (10). ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2556, จาก <http://otcc.dit.go.th>

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วรภัทร ภูเจริญ. (2555). **บริการคืองานที่ใจรัก**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- สมิต สัมภูกร. (2553). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- อันเดอร์ฮิลล์ ปาโค. (2554). **เจาะใจสาวนักช้อป**. แปลโดย นรา สุภักโรจน์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโพสต์พับลิชชิง จำกัด (มหาชน).
- อุกฤษฏ์ กุลชาติชัย. (2555). **การวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มยอดขายของเวกซ์ท์ยาไอแบนโดรเนต โดยใช้สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) กรณีศึกษาการทำตลาดยาไอแบนโดรเนตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหาร-ธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษาร มหาววิทยาลัยขอนแก่น.
- Aaker, D. (1991). **Aaker's Brand Loyalty pyramid**. Retrieved March 12, 2556, from <http://www.eurib.org>
- Barrett, F.J. and R.E. Fly. (2005). **Appreciative Inquiry**. 1<sup>st</sup> ed. Ohio: Taos Institute Publications.
- Coopperider, D.L. and D.A. Whitney. (1999). **Appreciative Inquiry**. San Francisco, CA: ALLrights reserved, Publishers, Inc.
- Coopperider, D.L. and D.A. Whitney. (1999). **Appreciative Inquiry คืออะไร What is AI?**. Retrieved December 20, 2556, from <http://www.aithailand.org/>
- [Lewin](#), K. (1951). **Field Theory in Social Science**. United States of America: Harper & Row. Publishers, Inc.
- Osterwalder, A., and Pigneur, Y. (2010). **Business Model Generation**. 1<sup>st</sup> ed. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ผู้ศึกษาใช้ถามกลุ่มตัวอย่าง สร้างมาจากแนวคิดของสุนทรียสาธก โดยมีคำถามหลัก ดังนี้

1. คุณประทับใจร้านยาที่คุณเคยเข้าไปรับบริการร้านไหนมากที่สุด
2. เมื่อคุณเข้าไปรับบริการที่ร้านยา คุณให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

นอกจากนี้หากคำถามใดที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถตอบได้ชัดเจน ผู้ศึกษาจะมีคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้คำตอบที่ชัดเจนมากที่สุด ได้ผลดังต่อไปนี้

บทสัมภาษณ์ที่ 1: คุณชนิษฐา พรประทุม เพศหญิง อายุ 24 ปี อาชีพ พนักงานที่ห้างเทสโก้ โลตัส

อำเภอชุมแพ ขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านที่ประทับใจมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : จำชื่อร้านไม่ได้นะ แต่ชอบร้านที่อยู่ข้างเซเว่นอิลีเว่นที่ชุมแพ ชอบตรงที่ร้านเปิด ดึก บริการดี แนะนำดี พุดดีด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งล่าสุดไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไปซื้อยานอร์ฟล็อกซาซินเค้าก็อธิบายวิธีใช้ยาว่ากินยังไง ห้ามใช้กับเด็ก เค้าบอกละเอียด

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วรู้จักครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้อข้าว แล้วเห็นร้านยา เลยทดลองเข้าไปซื้อ ตอนนั้นไปซื้ออีโนลด์ กรด ตอนนั้น เค้าพูด “สวัสดิ์ครับ ซื้ออะไรครับ หายตัวไหนครับ” เรายกบอกว่า “เราแน่นท้อง” เค้าก็แนะนำเป็นพวกอีโน แบบที่ลดกรดด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งที่ประทับใจมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : จริงๆประทับใจก็เกือบทุกครั้ง แต่ที่ประทับใจมากๆ ตอนไปซื้อยานอร์ฟล็อกซาซินรู้สึกว่าคุณขายละเอียดยิบติ บางครั้งเราไปซื้อร้านอื่น ก็ไม่มีการอธิบายคือซื้อยาแล้วก็หยิบให้เลย แต่ร้านนี้อธิบาย ชอบตรงที่อธิบายละเอียด ถ้ามีคนมาถามว่าร้านไหนเปิดดึกบ้างหรือร้านไหนที่แนะนำยาดีก็จะบอกไปร้านนี้เลย ส่วนมากก็จะเข้าแต่ร้านนี้

ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อคุณเข้าไปรับบริการที่ร้านยา ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบตรงที่คนขายแนะนำนี้แหละ เพราะบางทีเรากินยาผิดๆถูกๆ มันก็อันตรายถามว่าร้านยาก็มียาครบคล้ายๆกันทุกร้าน แต่ร้านนี้คนขายอธิบายละเอียดสรุปก็คือให้ความสำคัญกับการอธิบายยานี้แหละ และก็มีการบริการที่ดีคือเวลาเราไปซื้อยาถ้ามีคำถามว่ามาซื้ออะไรจะเป็นไรอะไรอะ เดี๋ยวเข้ามาดูแลเรา

บางทีเวลาเค้าไม่สบายเป็นไข้ ก็อาจเอามือไปแตะที่หน้าผากเค้า แสดงความ  
เป็นห่วง

- บทสัมภาษณ์ที่ 2** : คุณพรทิศา ผันสว่าง เพศหญิง อายุ 26 ปี อาชีพ เกษตรกร โรงพยาบาล (ลูกค้า  
ประจำ) อำเภอเมือง ขอนแก่น
- ผู้สัมภาษณ์** : ร้านที่ประทับใจมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์** : เป็นร้านของเพื่อนค่ะ ตอนนั้นไปเห็น ชอบสไตล์การจัดร้าน การตกแต่งร้าน มี  
การจัดยาเป็นระเบียบเรียบร้อย แยกยาแต่ละประเภทเป็นมุมๆ มีการจัดแยกเก็บ  
ยาที่เป็นอันตราย แล้วก็เขียนชื่อกลุ่มยา เวลาให้คำแนะนำ มีแผ่นพับที่จัดทำ  
เอง เช่นภาวะโรคไมเกรน ให้แก่ลูกค้าได้อ่าน
- ผู้สัมภาษณ์** : คุณให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์** : ด้านบริการ ทั้งทางด้านอรรถศาสตร์ ความรู้การจ่ายยา การเลือกยาให้เราด้วย คิดว่า  
คนที่เข้าร้านยาก็ต้องคาดหวังว่า เค้าจ่ายยาไปจะต้องได้ยาที่ดีและมีคุณภาพ กิน  
แล้วหาย ไม่นั่นทำยอดขายอย่างเดียว ควรให้มีความรู้ด้วย
- ผู้สัมภาษณ์** : ชอบร้านยาที่เอส ฟาร์มา ตรงไหนมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์** : ชอบที่มียาหลากหลาย จัดยาอยู่เรื่อยๆ อย่างมีอะไรใหม่ๆ ก็จะเปลี่ยนมุมมอง จัด  
ยาเป็นระเบียบ เราเห็นชื่อยากลุ่มแรกก็จะเห็นยาทั้งหมดของกลุ่มนั้น มีให้เลือก  
เยอะ หลากหลาย

- บทสัมภาษณ์ที่ 3** : คุณกมลชนก กิจกิจวิวัฒน์ เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว (ลูกค้า  
ประจำ) อำเภอเมือง ขอนแก่น
- ผู้สัมภาษณ์** : ร้านกาแฟที่รู้สึกประทับใจ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์** : ที่ประทับใจจริงๆคือร้านที่อยู่ที่ยางราย คือตอนแรกไปรู้จักพี่เค้าก็ ไปนั่งกิน  
กาแฟปกติแหละ ไม่เคยคิดจะไปเปิดร้านกาแฟเลยด้วยซ้ำ อันดับแรกที่ชอบ  
นะคืออร่อย กว่าร้านอื่นๆ ตอนแรกก็ไม่รู้สึกอะไร สักพักเจ้าของร้านก็มาคุย  
ด้วยว่าเป็นไง กาแฟอร่อยไหม ชอบตรงที่ว่าวันแรกที่ไปกิน เค้าก็ไม่ได้คุยอะไร  
มากมาย เหมือนกับเค้าก็เพิ่งเปิดร้านเหมือนกัน คือไม่มาถามจนเรารู้สึกราคา  
เค้าไม่ได้มาต่อหรืออะไรกับเรามาก นอกจากนั้นก็ชอบบรรยากาศของร้าน พี่  
เจ้าของร้านเค้าใจดี ใจดีในที่นี้คือ เค้าพูดให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง เค้าก็  
สังเกตด้วยนะว่าเราราคาหรือเปล่า เวลาอ่านหนังสือเค้าก็ไม่มาคุย หรือบาง

ที่ ถ้าชั้นเหงาๆ พี่เค้าก็เข้ามาคุย เหมือนมาถูกจังหวะ คุยแล้วสบายใจ การที่เรามา  
กินกาแฟบ่อยๆ แล้วรู้จักเจ้าของร้าน ทำให้เรารู้สึกว่า นี่เราเป็นลูกค้าประจำของ  
เค้านะ รู้สึกว่าเป็น VIP ฉันทชอบ

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ปกติเป็นคนชอบกินกาแฟ ก็ชอบขับรถไปนั่นไปนี่ ก็เห็นร้านนี้เล็กๆดี น่ารักดี  
บรรยากาศก็โอเค เลยลองเข้าไปนั่ง ก็ได้เจอโดยบังเอิญ ครั้งแรก ประทับใจ  
รสชาติ ครั้งต่อไป ก็ประทับใจเจ้าของร้านหลังจากนั้นก็เข้าร้านนี้ประจำ เพราะ  
การที่จะหากาแฟอร่อยๆ มันหาได้ยาก ไปเจอร้านที่รู้สึกสบายด้วยก็เลยชอบ ถ้า  
ร้านไหนคุยกับเรามากเกินไป ก็ไม่ชอบเหมือนกัน คือชวนคุยตลอดทั้งๆที่เราอ่าน  
หนังสือ อันนี้ก็ไม่นชอบเหมือนกัน ใช้เวลาอยู่ในร้านก็นานเหมือนกันนะ  
ประมาณ ครึ่งชั่วโมง บางวันก็ สามสี่ชั่วโมง

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีเหตุการณ์ไหนไหมที่เราประทับใจมากๆ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีอยู่ คือร้านนี้เป็นร้านเปิดใหม่ เค้าก็จะทำเค้ก มาให้ชิม ซึ่งไม่ใช่ชิ้นเล็กๆนะ เป็น  
ชิ้นที่ขายตามปกติเลย เค้าก็เอามาให้ชิมเลย แล้วพอจะกลับบ้าน ถ้าเค้กขายไม่  
หมด เค้าก็จะเอาให้เราเพิ่มอีกเลย คือเอากลับไปกินเลย เพราะเค้าไม่มีเค้กค้างคืน  
ทำสดใหม่ทุกวัน ก็ประทับใจตรงที่เค้า จริงใจ แล้วแบบเราจะกลับอยู่แล้ว เค้าก็  
ยังเต็มใจที่จะให้เรา

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาร้านไหนที่ประทับใจมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านที่อยู่ตรงหลังมอ คนนี้เค้าเป็นเจ้าของร้าน เค้าอธิบายได้ดีมากๆ ซึ่งฉัน  
คิดว่าไม่จำเป็นจะต้องอธิบายแต่ยาเท่านั้นนะ ตอนนั้นฉันโดนลูกซอพบอลที่ขา  
แล้วก็ช้ำวม ก็ไปขอซื้อยาลดบวม แล้วก็เอามาให้ดู เค้าก็เอามาให้ฉันมา แล้วก็  
อธิบายยา แล้วก็เกี่ยวกับแผลด้วยว่า การเป็นแผลแบบนี้มันคือเส้นเลือดแตกนะ  
นี่ต้องประคบเย็นก่อนแล้วค่อยประคบอุ่น ฉันคิดว่าการที่เราไปซื้อยา เรา  
ไม่ได้อยากรู้เฉพาะสรรพคุณของยา ถ้าเค้าอธิบายโรคได้แบบคร่าวๆ ด้วย ว่าเกิด  
จากอะไร เราก็จะได้รู้ว่าเค้าเข้าใจร่างกายของเราว่าเป็นแบบนี้ ซึ่งพี่คนนี้เค้า  
อธิบายได้ดี ทำให้รู้สึกมั่นใจว่าเค้ามีความรู้ นอกจากนี้ที่ร้านเค้าก็จะมีขายพวก  
บิวตี้โพนล์ล้างหน้า ผลิตภัณฑ์ลบล้างรอย ซึ่งฉันก็ชอบเดินดูของพวกนี้ พี่เค้าก็  
บอกตามสบายๆ ให้เราเดินดูได้ ก็เลยรู้สึกสบายเมื่อไปอยู่ที่นั่น พอหลังจากนั้น  
ฉันก็ไปหาอีก เพราะยังไม่หาย พอไป พี่เค้าก็ถามว่า ยังไม่หายอีกหรือ คือเหมือน  
เค้าจำได้ ซึ่งฉันเพิ่งไปหาเค้าแค่ครั้งเดียว ก็เลยรู้สึกประทับใจ ฉันทชอบเก็ลล์ที่



พูดเยอะๆ ไม่ใช่ถามผู้ถูกสัมภาษณ์คำ แต่ก็จะมีอีกกรณีหนึ่ง พูดเยอะแต่ไร้สาระ  
ไม่รู้จะหยุดยังไง คือคนที่บ้านไปครั้งเดียวแล้วก็เลิกไปเลย แลมาชอบมาเสนอขาย  
สินค้าตัวอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องแล้วอธิบายสรรพคุณเกินจริง

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์ที่กลับไปซื้อซ้ำไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็คือ เจ้าพุดดิ ให้คำแนะนำดี หลังจากนั้นก็คิดว่า ถ้าจะไปซื้อยาในมือ ก็จะไปซื้อ  
ร้านนี้ร้านเดียวเลย เพราะรู้สึกว่าเขาเต็มใจที่จะอธิบาย เวลาพูดเขาก็ยิ้มแย้ม  
แจ่มใส ไม่เห็นดเหนียวที่จะอธิบาย เหมือนตั้งใจที่จะอธิบายชอบมากเลยคำพูด  
ที่ว่า “ถามได้นะไม่ซื้อไม่เป็นไร” ถ้าเขาจะคุยก็ปล่อยให้เขาคุย คือไม่ต้องไปจ้อง

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านยาทีเอส ฟาร์มมาตรงไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบบรรยากาศในร้านดูโปร่งสบาย การจัดยาที่เป็นระเบียบดี อย่างเป็นทางการร้านก็ดู  
รกรๆ ร้านนี้หาได้ง่ายดี

บทสัมภาษณ์ที่ 4 : คุณเพ็ญ เพศหญิง อายุ 52 ปี อาชีพแม่บ้าน (ลูกค้าประจำ) อำเภอเมือง ขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่พี่ไปใช้บริการร้านยา พี่ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : พี่คิดใจ ร้าน A คือเขามียาหลากหลายชนิด เป็นขาประจำร้านนั้น

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์ไหนที่ทำให้รู้สึกประทับใจมากที่สุดไหมคะ ในร้าน A

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : พนักงานเค้าต้อนรับดี พุดจาดี

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหมคะ ว่าเค้าพูดว่าอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ ถามเราว่า พี่อยากได้ยาอะไรคะ แล้วก็อธิบายว่าต้องรับประทานยาอย่างไร  
สมมุติว่าเราซื้อวิตามินซีนะ กับคอลลาเจน เขาก็จะบอกว่า วิตามินบีรวมอะอันนี้  
ไม่จำเป็นเลย เพราะเรามีครบแล้ว ไม่ต้องกิน อย่างพี่ไปร้านอื่น เขาก็ไม่ค่อยบอก  
ไม่ค่อยแนะนำ ชอบตรงที่เค้าบอกว่ายานั้นกินยังไง ควรทานเวลาไหน อันไหน  
ไม่จำเป็นต้องกิน พุดถึงพี่มาร้านน้อง น้องก็แนะนำดี พี่ก็เลยมาหาอีก

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาพี่เข้าร้านยาพี่ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบที่มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย ปกติพี่เป็นคนสนใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บำรุง  
ร่างกาย พวกวิตามิน ยาพื้นๆทั่วไปก็ไม่ต้องได้ใช้ มีโรคประจำตัวเป็นภูมิแพ้ ก็จะ  
กินแต่วิตามินซี พี่ก็จะกินอยู่ยี่ห้อเดียวคือแบลคมอลล์ ลูกสาวพี่ก็ทานด้วย คือให้  
ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ปกติพี่ชอบดูแลสุขภาพตัวเองอยู่แล้ว จะ  
กินผลไม้ มะเขือเทศ แต่ก่อนพี่จะแพ้พวกควินนัวร์ แล้วก็เลยฝังใจว่าทำอย่างไรถึง  
จะหาย ก็เลยต้องดูแลสุขภาพตลอด

- ผู้สัมภาษณ์ : ร้านที่พี่ชอบ พี่รู้จักได้ยังไง
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คือมีคนแนะนำค่ะ คือเวลาไปหาหมอที่คลินิก แล้วให้เราเก็บเม็ดยาไว้อย่างละเม็ด แล้วเอาตัวยามาไปซื้อที่ร้านนี้ ส่วนมากบางที ก็มี ถ้าไม่มีเค้าก็แนะนำว่าเป็นตัวยาตัวเดียวกันแต่คนละสี แฟนแกเค้าก็เป็นอาจารย์สอนในขอนแก่น เลยแนะนำดี ตามที่ได้ยินมานะ ส่วนมากที่จะมาร้านนี้ คนที่แนะนำก็เป็นญาติกันนิแหละ คือไปหาหมอแพง เลยเก็บตัวย่างยาแล้วไปซื้อที่ร้านนี้แหละ
- ผู้สัมภาษณ์ : พี่ประทับใจอะไรมากที่สุดที่ร้านยานี้คะ (ร้านของผู้ศึกษา)
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบการจัดร้าน แล้วก็ตัวเจ้าของร้านด้วย พูจจาดี พูจจาเพราะ แล้วก็ใกล้ด้วยถ้ามาจากตลาด แต่ถ้าร้าน A ก็ต้องเดินต่อไปอีก พี่ก็คิดว่าไม่รู้จะเดินไปทำไม ก็มียาเหมือนกัน แต่ว่าพุดถึงร้านน้องยากี้ยังไม่ครบเหมือนร้านนั้นนะ นั่นเค้าร้านใหญ่ เพราะเราเพิ่งเปิด

บทสัมภาษณ์ที่ 5: คุณยายเพชรหญิง อายุ 74 ปี อำเภอเมือง ขอนแก่น

- ผู้สัมภาษณ์ : คุณยายชอบร้านยาร้านไหนมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้าน A
- ผู้สัมภาษณ์ : คุณยายรู้จักร้านนี้ได้ยังไงคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ยายรู้จักตั้งแต่สมัยนานแล้ว บางทีก็ไปหาหมอก่อน แล้วก็ไปเอายาร้านนี้ บางทีไปหาหมอมันก็แพง 700-1000 บาท เราก็เอายา/ซองยาไปให้ร้านนี้ดู เค้าก็จัดให้ บางทีอาจไม่ใช่ยาสีเดียวกันหรือแพงแบบเดียวกัน แต่เภสัชเค้าก็บอกว่า เป็นยาตัวเดียวกัน ยายกินแล้วก็หาย สรรพคุณเหมือนกัน
- ผู้สัมภาษณ์ : มีคนแนะนำคุณยายมาร้านนี้หรือเปล่านั้น
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่ ยายรู้จักเพราะยายเป็นคนขอนแก่นยายเห็นเอง แล้วก็อยู่ใกล้ๆบ้านยายด้วยไม่ไกลจากร้านขายยาเท่าไร
- ผู้สัมภาษณ์ : ก่อนหน้านี้เคยไปร้านยาอื่นหรือไม่
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่นะแต่ถ้าเป็นยาธาตุน้ำขาว ยายก็ซื้อร้านไหนก็ได้
- ผู้สัมภาษณ์ : คุณยายมีโรคประจำตัวไหม หรือว่ากินยาอะไรประจำ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ยายกินยาลดความดันประจำ เอามาจากโรงพยาบาล แคลเซียมนิ เป็นเม็ดไซ้ไหม บางคนเค้าก็บอกว่า กินไปนานๆนี้ ที่มันเป็นแข็ง กินไปนานมันจะมาเกาะ ทำให้เป็นโรคมะเร็งได้ ยายเลยมากินของร้านแทน ทำให้กระดูกแข็งแรง
- ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนี้คือคุณยายเป็นลูกค้าประจำร้านนี้เลยใช่ไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ซ้าย ขายเป็นลูกค้าประจำเลย  
ผู้สัมภาษณ์ : คุณขายเคยกบอกต่อหรือไม่  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็เคยบอกอยู่นะ บางทีนั่งอยู่แล้วมีคนมาบ่นๆเป็นนั่นเป็นนี่ ขายก็แนะนำ  
ผู้สัมภาษณ์ : ขายแนะนำยาหรือแนะนำร้านยาละ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ขายก็แนะนำทั้งยาและร้านยาเลย แต่ต้องให้เค้าไปหาหมอก่อนนะ ไปดูอาการ  
ก่อนว่าเป็นอย่างไร  
ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์อะไรที่ประทับใจไหมเวลาไปร้านนี้  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้าไป เค้าก็ดีกับเรา ก็ประทับใจที่เค้าพูดดี แนะนำดี  
ผู้สัมภาษณ์ : มีประโยชน์ไหนที่เค้าพูดกับคุณขายแล้วรู้สึกประทับใจมาก  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เค้าก็แนะนำว่าสรรพคุณว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ก็ประทับใจเราเหมือนกับที่หมอ  
พูด แต่ถ้าคนไหนมาถามซื้อเฉยๆ เค้าก็จัดให้เฉยๆ โดยไม่รู้จักโรค เค้าก็จัด  
ตามทีบอก แต่ไม่มีแผนยามาให้ดู แต่เวลาขายไปนิ มีแต่เอาตัวยามาให้เค้าดู ถ้าขาย  
ปวดท้องหรือเป็นโรคเกี่ยวกับท้องก็หมอปัสกาลหรือถ้าปวดขา ก็หมอสิริชัย  
โดยมากขายจะไปเอายาที่โรงพยาบาลประจำ 3 เดือนไปครั้งหนึ่ง

บทสัมภาษณ์ที่ 6 : คุณชนิษฐา กุณะ เพศหญิง อายุ 50 ปี อาชีพ ค้าขาย (ลูกค้าประจำ) อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : คุณชอบร้านยาร้านไหนมากที่สุด ตั้งแต่ไปใช้บริการละ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ประทับใจ ไม่เอาคนขายนะ เอาเจ้าของ คือ ร้าน Store Drug ตามที่ดู เค้าก็บริการ  
คนอื่นดีเหมือนกัน  
ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เรารู้สึกประทับใจ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เป็นการแนะนำ การพูดจา การพูดแบบ สายตาพูดกับเรา ตอนนั้นยังไม่รู้จักกัน  
เปรียบเทียบจากตอนที่ยังไม่รู้จักเป็นรู้จักก็ดีนะแต่พอรู้จักแล้วดีกว่าเดิม  
ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหม ตอนนั้นซื้อยาอะไร  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ยาโรคผิวหนัง วิตามิน พูดจानीเสียงอ่อนโยน สมมุติเราเป็นโรงริดสีดวง ถ้าร้าน  
อื่นก็ไม่กล้าเข้าไป แต่ร้านนี้กล้าเข้าไปถามแนะนำดี จจริงๆ ก็เป็นการพูดธรรมดา  
แต่น้ำเสียงเค้าไม่กระด้างนะ ชอบ  
ผู้สัมภาษณ์ : ไปครั้งแรกประทับใจเลยไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ประทับใจเลย  
ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เป็นทางผ่าน พอเข้าไป ก็มีการไถ่ถาม

ผู้สัมภาษณ์ : เหตุการณ์อะไรที่ทำให้โดนใจ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : กริยาท่าทางการพูด เราไม่อายุที่จะถาม มีครั้งหนึ่ง เราค้นช่องคลอด แล้วถามเราแบบสุภาพขนาดเป็นผู้ชายนะ เขาก็จะแนะนำเวลาถามเรื่องช้อนเร็น เราก็ไม่อายุที่จะถามเค้า เลยบอกลูกและสามีว่า ถ้าป่วยไม่สบายก็ให้มาร้านนี้ แต่หลังๆ ไม่ค่อยได้เจอลูกค้า เพราะว่ามีพนักงานมาขายแทน (ไม่ใช่เก๊สซ์) ซึ่งพนักงานชอบมาถามว่าจะเอาอันนี้ไหม เราไม่ค่อยชอบ ถามมากเกินจะรำคาญพนักงานมาถามมากๆ ไม่ชอบ อาจเป็นเพราะเค้าไม่ใช่เจ้าของใจ คุณลูกค้าไม่ดี ถ้าเจ้าของมาถามเอง มันเหมือนให้ความเป็นกันเองจริงๆ อยู่ที่เรื่องการบริการเป็นที่สุด เริ่มแรกเป็นทางผ่านที่ไปซื้อ พอหลังๆ แม้ว่าจะอยู่ไกลแค่ไหน ก็ยังไปซื้อเลย ร้านที่ราคาถูก เช่น ร้านต้น ก็มีนะ แต่ไม่ซื้อ เพราะคนเยอะ บางทีเราอยากคุยกับเก๊สซ์ ก็ไม่ได้คุย เพราะคนเยอะ จะมีพนักงานมาขายแทนร้านนี้ จะไม่แนะนำว่าต้องใช้อันนี้ หรือของแพงบางทีก็ไม่แนะนำให้เราเลือกเอง ตัดสินใจเอง บรรยากาศร้าน ก็ มีการแบ่งโซน ยาเยอะ

ผู้สัมภาษณ์ : เราได้บอกต่อบ้างไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : แต่ก่อนแนะนำ อยู่มองแล้วสะดวก สะอาดตา มียาครบ ถามแล้วมีตลอดไม่ต้องไปไหนพอลดราคาได้ก็ลด มีของแถมนิดๆหน่อยๆ ก็ดี ไม่ต้องรอให้เค้าถามเวลาเค้ามาซื้อขนม เขาก็ทักทาย ถามว่า อยู่ตรงนี้หรือหรือแต่ก่อนซื้อร้านหมोज้อม ไม่ชอบซื้อยาร้านนี้เลย ตอนนั้น โบบิลตอนฟันหลุด ไปซื้อยา ตอนนั้น บุคลิกพูดเร็ว แล้วเรายังตัดสินใจไม่ได้เลยว่าเราจะเอาอันไหน เค้าทำท่ารำคาญเรา ก็เพิ่งเคยเห็นนิแหละ แล้วก็มาตัดสินใจแทนเรา พอไปครั้งนั้น ก็ไม่อยากจะกลับไปซื้ออีกเลย มาตัดสินใจแทนเราได้อย่างไร ตอนนั้นเหมือน เค้าเร่งให้เรารีบๆซื้อไปครั้งเดียวก็ไม่ไป อีกเลย มีอีกร้านคือ ร้านไท่อัน มีน้องผู้ชาย ใส่เสื้อกราวด์แนะนำยาดีเหมือนกัน แต่เค้าไม่ใช่เก๊สซ์ซึ่งก็แนะนำดีนะ แต่คิดว่ามันเป็นการหลอกลวงจริงๆ เค้าควรใส่เสื้อสีขาวก็ได้ ไม่น่าจะใส่เสื้อกราวด์เลย พอรู้แล้วเราก็ก็น่าจะไปซื้อเลย ถ้าจะซื้อก็ซื้อร้านที่เค้าเป็นเก๊สซ์ไม่ดีกว่าหรือจริงๆ ของแบบนี้มันพลาดกันได้ ถึงจะขายเก่งรู้หมด แต่เราก็ไม่เชื่อมันนะ อย่างเรื่องแพ้ยามันก็อันตรายมาก ถ้าเกิดให้ยาผิด ก็ถึงชีวิตได้นะ เลยคิดว่าจริงๆร้านนี้ อาจทำให้ตัวเองดูภูมิฐานก็ได้นะแต่มันไม่ใช่

บทสัมภาษณ์ที่ 7 : คุณรัชฎาภรณ์ คีนอก เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพ พนักงานธนาคาร อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาไหนที่คุณรู้สึกชอบมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านที่ชอบหรือ ก็มีนะ แต่จำชื่อไม่ได้ เป็นร้านที่อยู่ กังสดารถ้ำมาจากชิดชลใต้  
ใหม่ ก็เลี้ยวขวา แล้วร้านจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนั้น ได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนแรกไม่รู้จัก พอติแวะไปซื้อยา คนขายเป็นเภสัชกร โรงพยาบาลศรีนครินทร์  
แล้วก็มีผู้ชายเป็นอาจารย์

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เราประทับใจร้านนี้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้อยาระบาย แกบออกการทำงานของลำไส้ ใหม่ๆ แก่ม้าซื้อยาระบายเอง  
นะ บอกลำไส้ของเราเป็นแบบนี้ละ ต้องกินยาแบบนี้ละ คืออธิบายอยู่ประมาณ  
20-30 นาที ชอบร้านนี้เพราะว่าอธิบายละเอียดแล้วก็กลับไปซื้ออยู่นะ

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์อะไรที่ทำให้ไปซื้อซ้ำ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็การอธิบายนั้นแหละ อย่างเวลาเราเป็น โรคกระเพาะเคื่อก็อธิบายการทำงานของ  
กระเพาะให้ฟัง แล้วยาไปรักษาอย่างไรอีกอย่าง เคื่อก็เชียร์ยาไทย ไม่เชียร์ยานอก  
เคื่อก็บอกว่า ยามันก็ตัวยาเดียวกัน ออกฤทธิ์ได้เหมือนๆ กันของไทยจะถูกกว่า  
แต่ถ้าเราอยากได้ของนอกก็มี สรุปคือเคื่อก็ทำให้เราเลือกปกติ ไม่ค่อยซื้อยาบ่อยนะ  
ร้านประจำจริงๆ คือร้านที่อยู่ใกล้ๆกับที่ทำงาน แบบถ้าด่วนก็ซื้อที่ร้านใกล้ๆที่  
ทำงาน แต่ถ้าอยู่บ้านก็จะไปซื้อร้านนู่น รู้สึกประทับใจบรรยากาศในร้านที่เรา  
รู้สึกประทับใจหรือมองไปแล้วรู้สึกสะดวกตามาก อยากให้เราเดินเข้าไปดูสินค้า  
ขึ้นนั้นอย่าง ไปร้านยา อยากได้ยาที่จับเอง เลือกเอง หยิบเอง เห็นชัดว่ายา  
กระเพาะอยู่ตรงนี้ ยาแก้ปวดอยู่ตรงนี้ คือไม่ต้องกลัวดสายตาไปไกลมาก มองไป  
ก็เจอ เคื่อก็คิดว่ามันน่าจะอยู่ตรงนี้ พอมองไปที่เจอ เช่น ยาอีโน เคื่อก็วางไว้ใกล้ๆที่  
เก็บเงินเลย เราก็หยิบแล้ว จ่ายเงินเลย ก็ไม่มีอะไรมากนักนะ ยาที่หยิบบ่อยๆ เคื่อก็จะ  
วางใกล้มือ ยาที่คนรู้จัก เจ้าของร้านไม่จำเป็นต้องวางไว้ใกล้ๆตัวเคื่อก็ คือเคื่อก็ให้เรา  
หยิบยาเองได้เลย ไป 2 ครั้ง เจอ ผู้หญิง 1 ครั้ง ผู้ชาย 1 ครั้งแต่เราประทับใจผู้หญิง  
ส่วนผู้ชาย จะเป็นคนประเภทชอบฟังเรามากกว่า เป็นถามตอบ เฉยๆ แต่ผู้หญิง  
จะเป็นคนที่อธิบายละเอียด ชอบแบบผู้หญิงมากกว่า อาจจะเป็นเพราะว่าเคื่อก็เป็นผู้ชาย  
เลยไม่ค่อยกล้าถามผู้หญิงคงเป็นอายุๆ

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาในอุดมคติที่เราอยากเข้าไปเป็นอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์ : มีสินค้าหลากหลายบางร้านเก่ามาก ไม่น่าเข้า บางที่กึ่งๆแผนโบราณ ก็ไม่อยาก  
เข้า คนขายเป็นแก่ๆ ไม่ใช่เก๊สขมออกว่าใครเป็นเก๊สขม ใครเป็นเจ้าหน้าที่ รู้  
ว่าเราจะปรึกษาใครได้ยากง่ายให้คำปรึกษาละเอียด ส่วนร้านหุ้มมากใหม่ ก็  
ไม่ต้องก็ได้นะเพราะเราก็ไม่ได้ไปเดินช้อปปิ้งอย่างทำเล มีผลต่อการเข้าไปซื้อ  
ใหม่ก็แค่มีที่จอดรถ หาง่าย อย่างเราวาดแผนที่ให้เพื่อนไปซื้อแบบนี้ หาง่าย มีที่  
จอดรถก็พอแล้ว ไม่ต้องไฮโซมาก แบบประตูเลื่อนเอง ก็ไม่ต้องก็ได้ ยาที่เรา  
หยิบได้สะดวก ก็วางไว้ข้างนอก อย่างเช่นยาธาตุ อะไรแบบนี้ มองไปก็รู้เลย

บทสัมภาษณ์ที่ 8: คุณศิริรัตน์ อรุณยเดช เพศหญิง อายุ 20 ปี อาชีพ นักเรียน อำเภอเมือง ขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาไหนที่คุณรู้สึกประทับใจมากที่สุด

ผู้สัมภาษณ์ : ร้าน A ประทับใจเรื่องการบริการ แบบที่เราเข้าไปที่ร้าน เขาก็จะถามอาการเรา  
แนะนำยาให้เรา แบบว่ายาที่เหมาะสมกับเราประมาณนี้ แล้วพอเราซื้อไปทานแล้ว ก็  
ดีขึ้น เขาก็ใส่ใจลูกค้า แล้วก็เขาก็เยอะดี รักษาให้เราได้ตรงจุด ประมาณนี้

ผู้สัมภาษณ์ : เรารู้จักร้าน A ได้อย่างไร

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักเพราะว่าแม่แนะนำมา ว่าร้านนี้เปิดมานานแล้ว แล้วก็เภสัชกรเขามีประสบ-  
การณ์และก็มีคนพูดต่อกันมา แล้วพอเราไป กินยาแล้วก็หาย

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหมว่าตอนที่เราไปซื้อครั้งล่าสุดเราไปซื้อยาอะไร

ผู้สัมภาษณ์ : ซื้อยาแก้ปวด น้ำมูกไหล นิแผละ

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหมว่าเค้าพูดกับเราอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์ : เขาก็ถามอาการเรา ว่าเป็นยังไง เราก็บอกว่าเราไม่สบาย เจ็บคอ ปวดจมูก เขาก็ให้  
ยาเรามาทาน แล้วก็แนะนำว่าควรจะทำยังไง ควรที่จะพักผ่อน เขาก็อธิบาย  
ว่าช่วงนี้อ่ากินน้ำเย็นนะ

ผู้สัมภาษณ์ : เหตุการณ์อะไรที่ทำให้เราเดินเข้าไปร้านยาเค้าครั้งแรก

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นเราไม่สบาย แล้วเราก็เลยไป ร้านอยู่ใกล้บ้านด้วยแหละ

ผู้สัมภาษณ์ : หลังจากนั้นเราได้กลับไปซื้อซ้ำไหม

ผู้สัมภาษณ์ : ก็ไปนะ

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เรากลับไปซื้อซ้ำ

ผู้สัมภาษณ์ : ก็คือ ยาเค้านี้แหละ ที่เรากินแล้วหาย แล้วเราก็เลยไว้ใจว่า เขาก็จัดยาตรงตาม  
อาการ ทำให้เรามั่นใจว่าถ้าเรากลับไปแล้วเราจะหายส่วนมากก็จะเป็นอาการ  
เล็กๆ น้อยๆ อย่างตาแดง

ผู้สัมภาษณ์ : คิดว่าร้านนี้เป็นร้านประจำของเราไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ใช่นะ เพราะเราไปซื้อร้านนี้บ่อยที่สุด

ผู้สัมภาษณ์ : เราได้บอกต่อใครไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่ได้บอกนะ แต่ถ้ามีเพื่อนมาถามเราก็ค่อยบอก

ผู้สัมภาษณ์ : เราชอบบรรยากาศในร้านส่วนไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : น่าจะเป็นตรงเคาเตอร์ยา มันเด่นๆ เยอะ เหมือนกับมีพนักงานทุกเคาเตอร์ พนักงานเค้าก็จะรับผิดชอบแต่ละเคาเตอร์ไปเลย ดูเป็นสัดส่วนดี

ผู้สัมภาษณ์ : ประทับใจชุดยูนิฟอร์มไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : น่าจะเป็นที่ร้าน บู๊ท ดูสะอาดเรียบร้อย น่าเชื่อถือดี ดูเป็นทางการดี

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบตรงไหนมากที่สุดในร้านยาทีเอส ฟาร์ม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : กว้างใหญ่ ดูสะอาด ดูเป็นจุดเด่น และถ้าเทียบกับการเปิดปิด กับร้านอื่น ร้านนี้ก็ปิดดีกว่า ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น และทำเลวาวคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญ อีกอย่างถ้ามีคนเข้ามาใช้บริการแล้วประทับใจ เค้าก็จะกลับมาอีก ก็เหมือนกับเป็นการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้คนอื่นที่เป็นลูกค้าاجر แล้วพอเค้ามาครั้งแรกประทับใจ เค้าก็จะมาเป็นลูกค้าประจำของเรา คิดว่าเราน่าจะมีการบริการ ให้คำแนะนำเพิ่มเติม คิดว่าน่าจะเป็นสิ่งที่ดี อย่างลูกค้าประจำร้านอื่นแล้วเค้ามาร้านเราเป็นครั้งแรก ซึ่งมาเพราะอาจจะเป็นเวลาเปิดปิดของเราที่ปิดดีกว่า แล้วเค้าประทับใจเรา เค้าก็จะกลับมาซื้อ แล้วยาถ้ามีมาให้เลือกเยอะกว่า ก็จะดี มีผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำให้ลูกค้า มีมุมหรืออะไรที่ดึงดูดลูกค้า มีสีส้ม สะอาดคิดว่า น่าจะดึงดูดใจลูกค้าได้มาก

บทสัมภาษณ์ที่ 9 : คุณสุพิชญากัด วิทยาขาว เพศหญิง อายุ 33ปี อาชีพ แม่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่พี่กลัวไม่เข้าร้านยามา พี่ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้าน ร.8 แต่เป็นน้องผู้ชายนะ ตอนนั้นป่วยไม่สบาย เจ็บคอ ชอบเจ็บคอ เค้าก็ถามว่ามีอาการยังไง เป็นยังไง เราก็ตอบไปว่าเรามีแผลในใจใหม่ เค้าก็ถามต่อว่าแผลคืออะไร พอเราบอกอาการเสร็จ เค้าก็จะพยายามให้ ยาแก้หวัด หรือยาแก้ไอเสบ แล้วเค้าก็มีการอธิบายว่า ต้องดูแลตัวเองยังไง เหมือนคุยทุกๆ ไปแหละ ซึ่งบางร้านเภสัชเค้าก็ไม่ค่อยได้คุยเท่าไร แค่ถามอาการ แล้วหยิบยาให้ บอกว่ากิน

ยังไ้แค่นั้น แต่ร้านนี้เราถามอะไรเรื่องอื่นๆ เขาก็จะคุยต่อ ถามยอื่นว่าเป็นยังไ้  
เขาก็อธิบาย ทั้ๆที่เราก้ไม่ได้ชื้อนะ

ผู้สัมภาษณ์ : พี่ชื้อร้านนี้บ่อยไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็บ่อยอยู่นะ แต่ก่อนเรามาอยู่ขอนแก่น ก็ไม่รู้หรือกว่าร้านยาไหนดี แต่พอดีนี้  
เป็นเส้นทางที่เข้าบ้าน เราก้ลองไปชื้อ มีร้านหนึ่งลองไปชื้อ ตอนนั้นป่วย เขาก็ให้  
ยามาอะไรไม่รู้ สุดท้ายแล้วกินแล้วไม่หาย เลยได้ไปหาหมอที่คลินิกในเมือง  
หมอบอกว่าเป็นสารตั้งต้นไรไม่รู้ กินแล้วจะเบลอ แล้วปากจะแห้ง เราก้เลยไม่  
กล้าไปชื้อยาร้านนี้อีก พอเห็นร้าน ร.8 เปิดใหม่ เห็นว่าน่าเข้า ก็เลยลองไปชื้อ  
น้องเขาคูดี เป็นกันเอง พูคให้คำปรึกษา ให้รายละเอียดอาการของเราว่าจะเป็น  
อย่างนั้นอย่างนี้

ผู้สัมภาษณ์ : ไปชื้อครั้งแรกแล้วชอบเลยไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ครั้งแรกก็รู้สึกดี พอครั้งที่สองคุยกับเราเยอะขึ้น เราก้เลยชอบ แต่ตอนนี้เห็นแต่  
แม่ะ ไม่รู้แกไปไหน ร้านนี้ก็จะปิดเร็วนะ ทุ่มสองทุ่มก็ปิดแล้ว

ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าเรารู้จักร้านนี้ครั้งแรก โดยที่เราขับรถผ่านใช่ไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ใช่ ตอนขับรถก็สังเกตเห็นว่า เอ๊ะมีร้านยามาเปิดแถวนี้ด้วยหรอ เราก้เลยเข้า เพราะ  
ร้านที่เคยเข้า เราก้ไม่ยอมเข้าแล้ว เพราะเจอประสบการณ์ที่ไม่ดี ป่วยแล้วไม่หาย  
ยิ่งเป็นหนักกว่าเดิมอีก ก็เลยลองมาค้ร้าน ร.8 ดู เห็นร้านใหม่ น่าเข้า

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาพี่ไปร้านยา พี่ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เรื่องการให้ข้อมูล คือคิดว่ายากก็เหมือนกันทุกที่ แต่ความเป็นกันเองของคนขายนิ  
แหละ พอได้คุยมากขึ้น เราก้รู้สึกว่ไม่ใช่ไปชื้อขายกันธรรมดาเฉยๆ มันมีความ  
เป็นกันเอง เหมือนได้ใจเราด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : พี่เห็นร้านทีเอส ฟาร์มา ชอบอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านนี้ก็เป็นมุมนะ เห็นได้หลายด้าน พอมองเข้าไป ก็จะเด่น มองมุมไหนก็เห็น  
ชอบทำเลที่เห็นชัดเจนดีนะ บรรยากาศข้างใน ก็มีที่นั่ง ให้นั่ง แบบว่ามาชื้อยา  
เพื่อคุยนาน ก็มีที่นั่งให้นั่งคุย ก็โอเคนะ คือบางที่ไป ก็ไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง บางที่คุย  
นาน ก็ต้องยืน ข้อเสนอแนะ น่าจะมีมุมให้ดื่มน้ำ เพื่อบางคนที่จะมาชื้อยา แล้ว  
อยากกินยาเลยก็จะได้กินได้เลย เพราะบางที่ก็ไม่ได้ถาม อาจจะเป็นเหยือกน้ำ  
ก็ได้



บทสัมภาษณ์ที่ 10 : คุณชญญาภรณ์ สุวรรณไพบุลย์ เพศหญิง อายุ 28ปี อาชีพ เกษตรกรร้านยา

กรุงเทพมหานคร

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้าไปแล้วประทับใจแบบไม่ลืม ก็ไม่มีนะ แต่ถ้าเป็นร้านที่พูดแนะนำดีก็มีอยู่นะ แถวซอยที่บ้าน

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้อยาเกลือโคซามิน

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเหตุการณ์อะไรที่ทำให้ชอบร้านนี้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คำก็ สวัสดิศรรับ เราก็ถามไปว่ามีเกลือโคซามิน ยี่ห้อ GCS ใหม่ คำก็บอกว่า ยี่ห้อนี้มีหลายรส อยากรู้ได้เป็นซองหรือเป็นกล่อง เราก็บอกว่า เราเอารสมะนาวเป็นกล่อง เราก็ถามว่า เท่าไหร่ คำก็บอกว่า เดี่ยวลดให้แล้วกัน จำได้ว่าเคยมาซื้อ ก็เลยลดราคาให้ คือคำก็แนะนำดีว่ามียี่ห้อไหนบ้าง

ผู้สัมภาษณ์ : ไปร้านยาแล้วให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้าหลักๆก็คือ มียาหลากหลาย มีให้เลือกหลายยี่ห้อคือ เราอยากได้ตัวนี้ คำมีเราก็จะได้ไม่ต้องไปหาจากที่อื่น คือมียาครบถ้วน แล้วราคาก็ไม่แพง คือพอรับได้อย่างร้านบู๊ท ขายแพงก็รับไม่ได้ แต่ถ้าร้านเพื่อนๆเภสัชกรที่ขายยากัน เรื่องราคาก็ไม่แพงหลักๆ ก็มีสองอย่างนี้นะ

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบตรงไหนมากที่สุดจากร้านยาทีเอส ฟาร์มมา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบตรงที่กว้างขวาง ไม่แออัด การวางยาค่อนข้างเป็นระเบียบ คือ ไม่ใช่วางยาออกมาเกะกะ ออกมาข้างนอก คือมันรกรกใน Store Drug ไม่ได้ดูน่าเกลียด รู้สึกว่าร้านนี้ยาค่อนข้างเยอะ ชอบตรงนี้แหละที่ร้านยาก็คือร้านยา อย่างเข้าไปบางร้านก็มีอุปกรณ์ทำผม ขนมน อะไรพวกนี้ ซึ่งให้ความรู้สึกไม่ใช่ร้านยาเช่นร้านบู๊ท มีสบู่ แชมพู มาจำหน่ายในร้านด้วย ทำให้รู้สึกว่าไม่เหมือนร้านยา คือร้านยาก็คงจะมีแต่ยา แล้วหากต้องการยาอะไร ควรมีให้ครบ ไม่ใช่ว่าถามไปไม่มีสักอย่างทำให้ต้องไปหาร้านอื่นอีก ทำให้เสียเวลา ก่อนหน้านี้เคยทำงานที่ร้านยามาหลายร้านเหมือนกัน

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบที่ทำงานที่ไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านฟาร์มเม็ก คือเป็นร้านยาก็ขายยาอย่างเดียวกันนะ คือมีอาหารเสริมเวชภัณฑ์ พวกนี้ แต่ที่ลาออกเพราะว่ามันเหนื่อย วันหยุดน้อย รายได้ไม่ดี แต่พอมาอยู่ร้านบู๊ท เราก็ต้องมาขายพวกสบู่ แชมพู ยาหอมพวกนี้ รู้สึกว่ามันไม่ใช่ จะ

ชอบบรรยากาศแบบร้านแรกมากกว่าเวลามาทำงาน อีกอย่างลูกค้าชอบมาถาม ยาร้านบู๊ทนะ แล้วก็ ไม่มี จนลูกค้าถามว่ามีตัวอื่นแทนไหม ก็ไม่มี จนบางที ลูกค้าบอกว่า อะไรนี้ร้านยาริเปล่า ตอนนั้นมีฝรั่งมาถามว่า คุณมีอะไรบ้าง ตอน นั้นมาถามยา 3 อย่าง คือ สองอย่างไม่มี อีกอย่างหนึ่งหมด แล้วฝรั่งก็ถามว่าคุณ มีอะไรบ้าง เราก็เลยรู้สึกว่าร้านยানাจะมียาเยอะๆ ให้ครบถ้วนดีไหม

สำหรับการสั่งยาของบู๊ท ก็สั่งเอง ได้นะจากบริษัท แต่ก็ไม่ได้มียา Local เพราะจะเน้นขาย Original มากกว่า เวลาที่คนไทยเรียกหายา Local ก็จะไม่ มีแล้วอีกอย่าง ชั้นวางน้อยมาก ต่อให้เราสั่งก็ไม่มีที่ไว้ ซึ่งไม่เหมือนพวกร้านที่ เป็นร้านยาเลย ก็จะมีชั้นวางยาเพียบ

ส่วนร้านเดิมที่อยู่เวลาสั่งยา ก็จะสั่งกับคลังยากลางของเค้าเลย มันมียาให้ เลือกเยอะ อย่างพลาไซท์ พวกยาแผนโบราณ ยาคลองเหล้าเสือ 11 ตัว เซโรจีน ก็ มีหมด แต่พอมายูบู๊ท ก็ไม่เจอเลย บางทีก็สังเกตลูกค้านะ ว่าเวลามาซื้อยาที่บู๊ท แล้วไม่มี ก็จะหันไปคุยกัน ว่า เอ่อ ไปดูร้านยา ดีกว่า คือพูดแบบว่า ร้านบู๊ท ไม่ใช่ร้านยา ให้ความรู้สึกที่ไม่ใช่ร้านยา เหมือนประมาณว่าร้านบู๊ทมาซื้อแค่แก้ จัดเฉยๆ ราคา ก็เหมือนกัน มาบ่นว่าแพงจัง สำหรับฉันคิดว่า ร้านยามันน่าจะ เป็นอีกแบบหนึ่ง ไปเลยใหม่คือมีแต่ยาอย่างเดียว ให้โคดเด่นไปเลย ตอนที่อยู่ ร้านยาเดิม ก็มีการวัดความดันให้ลูกค้าด้วย

บทสัมภาษณ์ที่ 11 : คุณเอี่ยมพร ไผตรีแพน เพศหญิง อายุ 28ปี อาชีพ ทนตแพทย์

อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านที่อยู่ข้างชัยมหาโนมอ เพราะวาสนิทกับเจ้าของร้าน ชอบตรงที่แนะนำ ตรงดี มีราคาขายส่ง ขายปลีกให้ ตอนนั้นก็ซื้อเยอะ ให้ของแถมมาเยอะ

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหมว่าตอนนั้นซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ซื้อยูเซอริน ลดให้มากกว่า 10 % เพราะฉันไปซื้อร้านบ่อย

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีเหตุการณ์ไหนที่ชอบ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : พนักงานอธิบายข้อดีข้อเสียของสินค้าให้ฟัง แนะนำสิ่งที่เหมาะสมกับเรา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับราคาว่า ไม่บวกเปอร์เซ็นต์มากเกินไป เพราะโดยส่วนตัว ชอบตรวจสอบราคาจากหลายร้านเพราะซื้อครั้งหนึ่งก็เยอะพอสมควร

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านยานี้ครั้งแรกได้อย่างไร  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นขับผ่าน มันอยู่ข้างร้านเบเกอรี่เป็นเส้นทางผ่านไปเรียน มีร้านการ์ตูน มีร้านอาหาร ตอนนั้นไปซื้อขนมเลยแวะไปซื้อร้านนี้ลองดู ไปครั้งแรก ก็รู้สึกดี ราคาไม่แพง  
ผู้สัมภาษณ์ : ชอบกินกาแฟไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบ  
ผู้สัมภาษณ์ : มีร้านโปรดไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ อามซอน  
ผู้สัมภาษณ์ : สาขาไหน  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้าอร่อยก็จะเป็น ถนนศรีจันทร์ ก่อนถึงโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น พอดีไปจ่ายตลาด รอแม่ เลยไปนั่งกินรอ แต่อร่อยกว่าทุกร้าน แต่ถ้าเป็นร้านประจำก็จะเป็น หน้าหมู่บ้าน เพราะว่าผ่านตลอด มีที่จอดรถ

บทสัมภาษณ์ที่ 12 : คุณ โอิ๊ะ เพศหญิง อายุ 30ปี อาชีพ ทำงานบริษัท

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คือมันมีที่สุดหลายสุดคือ ร้านที่ให้ข้อมูลเยอะๆกับลูกค้า  
ผู้สัมภาษณ์ : จำเหตุการณ์ได้ไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่ได้เพราะส่วนมากจะเบิกยาที่บริษัทมากิน  
ผู้สัมภาษณ์ : แล้วถ้าไปทำงานแต่ละร้าน ชอบร้านยาไหนมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็จำชื่อร้านไม่ได้ แต่ก็มีร้านที่ชอบนะคือคนขายแนะนำวิธีการใช้ยา ถามลูกค้าว่าอยากได้อะไร ต้องการอะไร ชอบคุยกับคนขาย  
ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเวลาไปร้านยา  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เจ้าของร้าน เป็นกันเอง อธิยาศยติ ยืมแยม แจ่มใส  
ผู้สัมภาษณ์ : ชอบกินเบเกอรี่ไหมคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบอยู่ๆ ร้าน After you อร่อย  
ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไร  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบกิน Honey toste แต่ก็ไม่ชอบรอนาน ก็จะไปกินสาขาที่ไม่ได้อยู่ในห้าง  
ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีเหตุการณ์ไหนที่ไปแล้วชอบมากๆไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็คนขาย ยืม บางร้านเราไปแล้วคนขายหน้าบึ้ง เราก็ไม่ยอมเข้า จบแค่นั้นแหละ ถึงขนมเค้าจะอร่อย แต่เป็นแบบนี้เราก็กิน เราจะไม่กิน เราจะไม่กินไปสาขาอื่น

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วสาขาไหนที่ชอบ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : สาขาตรังรัชโยธิน ไม่รู้ว่าเรียกว่าอะไรเพราะตรง เช่นทรัลลาดพร้าว ไปไม่ไหว เพราะคิวยาวมาก  
ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าเราชอบตรงที่ได้ของตามที่เรต้องการ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ใช่อะไรไป ชื่อของที่ซูปเปอร์มาเก็ต เราก็จะไปเลือกๆซื้อๆ แล้วก็กลับเลย ไม่ได้เดินดูนู่นนี่นั่น ไม่ค่อยเหมือนคนอื่นๆ ปกติ ถ้ามีเวลา ก็จะชอบอยู่ที่บ้าน เพราะส่วนมากใช้ชีวิตอยู่ในรถนานแล้ว อยากพักบ้างอะไรบ้าง

บทสัมภาษณ์ที่ 13 : คุณกาญจนา อ่อนศรี เพศหญิง อายุ 29ปี อาชีพ พนักงานธนาคาร

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านวัดสัน สาขาฟอร์จูนทาวน์  
ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งล่าสุดไปซื้ออะไร  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไปซื้อวิตามินซี  
ผู้สัมภาษณ์ : จำเหตุการณ์ได้ไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คำก็จะพนักงานมาแนะนำว่าตัวไหนดี ตัวไหนที่ถูกคำซื้อเป็นประจำ ก็จะมีพนักงานมาคอยดูแล  
ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์ครั้งไหนไหมที่ไปแล้วมันโดน  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : จริงๆคิดว่าน่าจะเหมือนกันทุกร้านนะ แต่ที่ซื้อร้านนี้เพราะว่ามันสะดวก ใกล้ที่ทำงาน แล้วโปรโมชั่นก็มีเหมือนกัน ก็เลือกความสะดวกมากกว่า  
ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็แนะนำยาที่ตรงกับอาการที่เราเป็น แล้วก็ไม่ใช่จะจนเกินไป อย่างเราเป็นแค่นี้ ก็อยากให้มีแนะนำแค่นี้ แต่บางทีเค้าจะแนะนำให้ซื้อนู่นนี่ ก็ไม่ชอบจริงๆ ก็ไม่ค่อยได้ไปซื้อยาหรอก  
ผู้สัมภาษณ์ : ปกติกินกาแฟไหม  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่นะ กินแต่ชาเขียวจะมีร้านประจำอยู่  
ผู้สัมภาษณ์ : เรารู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็คือเค้ามาเปิดร้านใหม่ เหมือนกับมาแนะนำในที่ทำงานเลย ว่ามีโปรโมชั่น แล้วพอไปที่ร้านคำก็จะมีการแนะนำเสนอผลิตภัณฑ์ของเค้าว่าในร้านเค้าใช้ส่วนผสมน้ำตาลธรรมชาติที่แบบคนเป็นโรคเบาหวานก็กินได้ เรา รู้สึกว่าเรากินทุกวันไง เราก็ไม่อยากจะกินแล้วอ้วน เราก็เลยซื้อร้านนี้ประจำ อย่างร้านอื่น

อาจจะทำรสชาติที่หวานไป แต่ร้านนี้ใช้น้ำตาลธรรมชาติที่ไม่ทำให้เป็นโรคเบาหวานอะไรอย่างนี้ไง

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรในร้านนี้มากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านนี้ไปซื้อบ่อยๆ เวลาเค้ามีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เจ้าของร้านเค้าก็จะเอามาให้ลองชิมที่ธนาคาร

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเราได้มีการบอกต่อบ้างไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็มีนะ แต่ว่าแต่ละคนเวลาเค้ากินกาแฟ ก็จะติดแบรนด์บ้าง แต่ละคนก็จะชอบต่างกัน แต่ที่เราชอบร้านนี้เพราะว่าเรื่องสุขภาพมากกว่า ใช่มั้ย อย่างบางคนหนีต้องกิน สตาร์บัค แบลคแคนยอน แต่ละคนก็เลือกไม่เหมือนกัน โดยส่วนตัวนะที่ชอบร้านยาที่มีเภสัชประจำ อย่างร้านบู๊ท วัตสัน แล้วก็ร้านที่อยู่ตรงตึกซีพีเป็นร้านสีส้มๆ ร้านนั้นก็จะมีการมีเภสัช ตอนนั้นไปซื้อยาให้แฟน พี่ก็บอกๆอาการเค้าไป เค้าก็จัดยาให้ตามอาการ คือบอกเราว่า กินแค่นี้ก็พอ

บทสัมภาษณ์ที่ 14: คุณแอรพรรณ วิเชียรสาร เพศหญิง อายุ 34 ปี อาชีพ นักกายภาพบำบัด  
จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบ 2 ร้าน ร้านแรกเป็นเป็นร้านไต้หวัน พี่ว่าร้านนี้ถูกดี แต่ที่จอดรถยากอีกร้าน เป็นร้านเภสัชเซดชัย เพราะคนขายเป็นกันเอง คุยแบบธรรมดาๆ ให้ข้อมูลแนะนำดี

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วระหว่างสองร้านนี้ ชอบร้านไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านไต้หวัน เพราะว่ายามันเยอะดี แล้วก็หลายทางเลือก อย่างที่เป็นสิ่ว พี่จะซื้อยา XXX ก็จะมีหลายยี่ห้อให้เลือก และที่สำคัญคือ ร้านนี้จะเปิดทั้งวันเปิดนาน แล้วมีคนอยู่ประจำ แต่ร้านเภสัชเซดชัย แยกก็ต้องไปทำงานด้วย บางครั้งแยกก็ไม่เปิด เรื่องของความแน่นอน ก็จะเป็นร้านไต้หวันมากกว่า ที่จะเปิดตลอด อย่างร้านเซดชัยก็จะเป็นร้านเล็กๆ บางทีก็มียาบ้างไม่มีบ้าง แต่ร้านไต้หวัน ก็มีครบแทบทุกอย่าง อาจจะเป็นไปได้ว่า ร้านใหญ่สั่งของเยอะๆ แล้วยาจะถูกกว่านะ แต่พอรู้จักกับเพื่อนที่เป็นเภสัชที่มีร้านยา เวลามีปัญหาเรื่องการใช้อยากก็จะโทรถามเพื่อนก่อน แล้วหลังจากนั้นก็สั่งตรงกับเพื่อนเลยนะ ถ้าไม่ใช่ยาที่กินประจำ คือเป็นยาที่เฉพาะเจาะจง ที่ต้องมีที่ปรึกษา ก็จะโทรหาเพื่อนที่เป็นเภสัชเลย ถ้าถามว่าชอบซื้อยาแบบไหน สำหรับพี่แล้ว ถ้าเป็นยาทั่วไปแบบ

ไม่ซีเรียส ตรงไหนสะดวกก็จะซื้อตามร้านต่างๆ ไปเลย แต่ถ้ามีเวลา พี่ก็จะไปร้านที่มีหลายอย่างให้เลือก แต่ถ้าเป็นยาอันตราย ควรมีที่ปรึกษาพี่ก็จะเลือกหาที่ปรึกษาที่ไว้ใจได้

ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าเวลาไปร้านไต้หวัน เราไปบอกซื้อยาเค้าเลยใช่ไหมคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : พี่ก็จะบอกซื้อยาเค้า แต่พี่คิดว่าคนที่เฝ้าร้าน น่าจะไม่ใช่เภสัชนะ น่าจะจบผู้ช่วยเภสัชมากกว่า แต่ด้วยความที่เค้าอยู่นาน เค้าก็จะรู้จักซื้อยา แต่เรื่องการออกฤทธิ์หรือกลไกต่างๆ เวลาเราคุยด้วย เค้าก็จะไม่ค่อยรู้นะ เค้าจะรู้แค่ว่า ยาตัวนี้บริษัทนี้มี แต่ถ้าพูดถึง Half life เค้าก็ไม่ค่อยรู้เรื่องหรอก เพราะฉะนั้น ถ้าเป็นยาธรรมดา ก็ซื้อ แต่ถ้าเป็นยาอันตรายๆ พี่ก็เลือกปรึกษามืออาชีพ

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนแรกจะดูก่อนเลยว่าเราจะใช้ยาอะไร ณ เวลานั้น ถ้ายาธรรมดาก็ไปที่ไหนก็ได้ สำหรับพี่ราคาก็ไม่ได้เป็นอันดับแรกนะ เลือกความสะดวกมากกว่า เป็นเบอร์หนึ่งเลย เพราะอย่างเราเข้าทำงาน บ่ายสอนนักศึกษา เย็น เข้าเวร หรือต้องไปทำงานเสริมอีก คือเราจะมีปัญหาเรื่องเวลา

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักครั้งแรกได้อย่างไร ร้านไต้หวัน  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : จำได้ว่ามีคนแนะนำ เป็นเพื่อนนักกายภาพด้วยกัน แต่พี่สาวเค้าเป็นเภสัช ตอนนั้นพี่หยา XXX ตอนนั้นไปปรึกษากับคลินิก BBB ตอนนั้นที่คลินิกขาย เม็ดละ 50 บาท เราารู้สึกว่าแพงมาก หมอให้กิน 8 เดือน เราก็คิดว่า เราจะไปหาหมอแค่ 2 เดือนพอแล้วจะหาซื้อเองดีกว่า ก็เลยถามเพื่อนที่ทำงาน เพื่อนก็เลยไปถามพี่เภสัช เค้าก็เลยบอกมาให้ไปดู ร้าน A เค้าบอกว่าในขอนแก่น จะมีร้านใหญ่ๆ อยู่ 2 ร้าน คือมีร้าน A กับไต้หวัน เค้าว่าถ้าสองร้านนี้ไปถามแล้วไม่มี ก็ไม่ต้องไปถามร้านอื่นแล้ว เพราะมันเป็นยาที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญสั่งใช้ พี่ก็เลยไปหาร้านยาสองร้านนี้ ก็เลยรู้จัก แต่ทั้งสองร้านก็ไม่มียาตัวนี้นะ มีแต่ตัวที่แทนกันได้เวลาไปเซ็นโทซ่า พี่ก็จะไปจ้อครดที่สถานีตำรวจ เวลาซื้อยาพี่ก็ไม่ต้องวนหาที่จ้อครดอีกใช่ไหม พี่ก็เดินออกมาจากตลาด แล้วก็มาซื้อที่ร้านไต้หวัน คือพี่ได้ที่จ้อครดแล้ว พี่ก็ไม่ต้องไปไหนอีก แต่ก่อนทำไมถึงชอบซื้อร้านไต้หวัน ก็เพราะว่าวันอาทิตย์ พี่ชอบไปตลาดดอนลิบโมง เพราะว่าตรงตลาดบางลำพูข้างหลังมันมีสินค้าพื้นเมืองเยอะ เวลาเดินออกมาข้างหน้าก็จะมาซื้อของที่ไต้หวัน คือมาครั้งเดียวได้ซื้อของหลายอย่าง ได้ซื้อยา ไม่ต้องไปหาที่อื่นอีก

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านที่เอสดรงไหนดมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบตรงที่เด่น พี่มองว่าร้านนี้เด่นมาก มันเจ๋ง แล้ว TS สีส้ม เขียวก็เด่นนะ เป็น  
ตู้กระจกใส แบบสโตนโมเดิล ลองเทียบกับร้านอื่นๆที่พูดถึงนะ ก็จะเป็นร้านยา  
เก่าๆ อันนี้เป็นกระจกใส มองเข้าไปโปร่ง โลง สบาย พี่บอกเลยว่า ร้านโคตรเด่น  
ดูทันสมัย แต่ปัญหาคือที่จอดรถ พี่จะแวะไปหาหลายรอบแล้วแต่หาที่จอดรถ  
ไม่ได้ พี่ว่าที่จอดรถก็มีผลกับชีวิตอยู่นะ

บทสัมภาษณ์ที่ 15 : คุณส้มโอ เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพ เกษัชโรงพยาบาล

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนดมากที่สุดคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ขอดอนไปฝึกงานละกันนะคะ เป็นร้านหนองใหญ่เกษัช พอดีอาจารย์ที่ร้าน  
ทำงานในสมาคมร้านยาด้วย แล้วอาจารย์ก็เป็นหนึ่งในกรรมการ อาจารย์เขียน  
หนังสือเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปในร้านยาด้วย ที่ชอบก็คือ อาจารย์จะให้ความรู้  
ค่อนข้างละเอียด ก็จะมีทั้งภาคทฤษฎี คือสอนเราเลย เหมือนเรียนในห้องเรียน  
เลยนอกจากนี้ก็จะหา ซิตีมาให้ฟังบ้าง แต่ถ้าเราไปใช้บริการ ก็มาร้านนี้แหละ  
ของเออะดี

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเป็นอันดับแรก  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็คือมี ขาดตามที่เราต้องการและอีกอย่างก็คือให้คำแนะนำอย่างดี จิงๆเราก็เป็น  
เกษัช แต่ก็ยังอยากให้คำแนะนำอยู่ดี เพราะเวลาไปซื้อเค้าก็ไม่รู้หรอก ว่าเรา  
เป็นเกษัช อยากให้เค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเรา บางร้านที่ไป ก็ไม่ค่อยแนะนำ  
แต่ร้านที่แนะนำดีๆ เวลาเราไปเราก็จะรู้สึกดี

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้ออะไรจากร้านที่เรบอกคำแนะนำดีๆ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้อยาแก้เจ็บคอ ธรรมดาสิแหละ เราก็บอกไปว่าเราต้องการยาอะไร  
แต่เค้าก็ยังแนะนำดี ตามสิ่งที่ควรถามทั่วไป แต่เราก็เห็นความพยายามว่าเค้า  
อยากแนะนำเรา

ผู้สัมภาษณ์ : มาร้านนี้ชอบอะไรมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบของหลากหลาย ไม่ร้อน บรรยากาศในร้านรู้สึกสบาย เพราะไปบางร้านก็  
ร้อน ไม่ค่อยสบาย คนขายใส่ใจ เพราะเมื่อกี้ไปอีกร้านหนึ่งมาไม่ชอบเลยคือ  
ไปแล้วไม่ใส่ใจเลยถึงแม้ว่ายังไม่ถึงคิวเราแต่ถ้าเค้าบอกเราว่า รอสักครู่จะ  
เพื่อให้รู้ว่าเค้าเห็นนะว่าเรามา หรือบางครั้งเราก็รู้จะว่าเค้ายุ่งอยู่กับคนไข้คนนั้น  
แต่ก็น่าจะทักเรานิดหนึ่ง ก็ยังดี แต่ไม่ทักเลย เราก็รู้สึกว่ เค้าไม่ค่อยใส่ใจเลย

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เห็นบ่อยแล้ว ขับรถผ่านไปผ่านมาเห็นตลอด เคยคิดว่าจะแวะเข้ามาอยู่ไม่เคยเห็นข้างใน แต่ไม่ได้แวะเพราะว่าหาที่จอดรถยาก แต่ถามว่าจำได้ไหม จำได้เลยว่าร้านนี้เป็นร้านยา แต่ก็คิดอยู่ว่าจะจอดรถที่ไหน

บทสัมภาษณ์ที่ 16: คุณวรรณ เพศหญิง อายุ 53 ปี อาชีพ แม่บ้าน จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ส่วนมากก็ไม่ค่อยซื้อยานะ ก็ นานมาแล้วละ ก็ซื้อพวก ยาริดสีดวง ก็มีร้านต้นเกสร กับร้าน A

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านต้นเกสรนะ เพราะเค้าจะมีวัดมวลกระดูก ว่าหนาหรือบาง

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านต้นเกสรได้อย่างไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีคนเค้าคุยกันว่า ร้านต้นเกสรดี แต่ก่อนปีก็ไม่รู้หรอก พอมีคนบอกก็ไป แต่ตอนนี้ก็ไม่ค่อยได้ไปร้านยาแล้ว ส่วนมากจะไปแต่ศูนย์แพทย์ พวกยาความดัน ก็ไปรับที่ศูนย์แพทย์

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไปซื้อยา ก็ต้องไว้ใจเภสัชแหละ ทุกคนแหละ ถ้าเค้าอยู่จุดนั้น ก็ต้องมีดีแหละ เค้าไม่ประมาทแน่นอน คือให้ความสำคัญว่าร้านนั้นต้องมีเภสัช เพราะว่าเค้าคงไม่ขายยาสุ่มสี่สุ่มห้าหรอก ตั้งแต่จำได้ ถ้าเราจะเข้าร้านยาเราต้องไว้ใจ มีความศรัทธาในใจ เราค่อยไป อย่างยาแก้ปวดฟัน แก้วหัวค้ ก็จัดให้ เป็นโรครองๆ

ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าคุณปีนี้จะเข้าร้านยาที่มีเภสัชใช่ไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ปีก็ไม่ได้สังเกตนะ จะเข้าร้านไหนก็เข้าได้ แต่ไม่ได้สังเกตว่ามีหรือไม่มีเภสัช เพราะปีเป็นคนรุ่นเก่า อยากซื้อร้านไหนถ้ามียา ก็เข้าไปเลย สำหรับคนรุ่นเก่านะ เค้าไม่สนใจว่ามีเภสัชหรือเปล่า แต่ปีก็ไม่เคยมีปัญหาอะไร ถ้าปีสะดวกตรงไหนก็ไปตรงนั้น ถ้าเจ็บป่วยหนักๆ ก็ไปโรงพยาบาล ส่วนมากก็ไปโรงพยาบาล คือปีก็ไว้ใจนะ ถ้าเราเป็นโรคร้ายแรง ต่อให้ได้ยาดีแค่ไหน เรายังไม่รอดหรอก ยังไงก็ถึงจุดเดียวกันนั่นแหละ ปีเลยไม่คิดมากว่า จะเข้าตรงไหน ยาดีหรือเปล่า ปีจะไม่คิดตรงนั้น หมอก็เคยแนะนำปีว่า จะขึ้นรถบัสหรือรถทัวร์ ก็ถึงกรุงเทพเหมือนกัน



ถ้าเราเกิดมามีเงินมีทองไปเข้าเอกชน มันก็ดี แต่ เราไม่มีเงิน ก็มาเข้าของ  
รัฐบาลนี้แหละ ก็รักษาหายเหมือนกัน พอถึงเวลาที่ต้องตายเหมือนกัน มันไม่มี  
ใครจะอยู่รอดหรอก ถ้าคนจะตาย แต่ถ้าเข้าโรงพยาบาลศูนย์ เราก็ต้องเข้าใจนะ  
อย่างเราก็ต้องเข้าใจหมอ หมอก็ต้องเข้าใจญาติคนไข้ เพราะคนมันเยอะ  
เหลือเกิน ป้าว่าต้องมีหมอ พยาบาล เยอะกว่านี้

บทสัมภาษณ์ที่ 17: คุณเตี้ย เพศชาย อายุ 55 ปี อาชีพ ค้าขายขอนแก่น (ลูกค้าประจำ)

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านต้นเก๊สซ์

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เรารู้จักกับคนขายอยู่แล้ว พอรู้จักเค้าก็แนะนำเราดี แล้วราคาก็ไม่แพง

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนแรกไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนแรกไปซื้อยาให้แม่ เป็นยาหยอดตา แบบโคนลม โคนฝุ่นไรพวกนี้ เค้าก็  
แนะนำยาให้เรา พอใช้แล้วก็ดี แล้วก็คิดราคาถูก แถมยังแนะนำดีอีก ช่วงที่ร้าน  
ต้นเปิดใหม่ๆ จะแนะนำดีมาก ถามว่าคุณแพ้ยาอะไรบ้างไหม ไม่เหมือนกับร้าน  
A ที่ขายยาแพงยังไม่พอยังให้เด็กจดยาอีก ทำใหญ่ พอร้านต้นเปิด คนเต็มเลย  
นะ เค้าแนะนำดีด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีเหตุการณ์ไหนที่เราชอบเป็นพิเศษ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คือ ตอนไปซื้อแล้วไม่ค่อยมีคน เพราะ ร้านนี้ไปที่ใครคนเยอะ คล้ายๆว่าไปซื้อ  
แล้วก็รีบกลับ มันสะดวก รวดเร็ว แต่ส่วนมากที่ไปซื้อจะได้ยื่นรอสักพัก แล้ว  
พอเค้าก็ถามเรา เค้าก็จดยาให้ อย่างบางที่เรารีบก็จะบอกว่า วันนี้เรารีบนะ เค้าก็  
จะรีบจัดให้ คือแซงคิวคนอื่นให้เลย คือเราเป็นลูกค้าประจำแล้วไง

ผู้สัมภาษณ์ : ได้บอกต่อใครไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : บอกเพื่อนฝูง ว่าไปซื้อยาร้านนี้นะ แนะนำดี จดยาดี ราคาถูกจดยาดีคือกินแล้ว  
หาย อย่างบางที่เป็นหวัดก็จดยาเท่าที่เป็น ไม่ใช่ให้อะไรมาหลายอย่างมากมาย  
แบบไม่จำเป็น เรากินแค่นี้ก็ดีขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาเข้าร้านยาให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เก๊สซ์กร คือร้านนั้นต้องมีเก๊สซ์กรถึงจะเข้า เพราะเก๊สซ์กรเวลาเราถามเค้าก็จะ  
แนะนำเราได้ อย่างกิน โครเมียม ตอนนั้นเค้าว่าเรากินเกินขนาดแล้ว ร่างกายก็  
เหนียวอ่อนล้า เค้าก็บอกให้ลดลงเหลือครึ่งเดียว พอกินแค่ครึ่งเม็ดก็รู้สึกดี แรง

เริ่มกลับมาเหมือนเดิม แล้วเดี๋ยวนี้ก็หยุดกิน ซึ่งร้าน A เจ้าไม่บอกเลย เจ้าก็ขาย ตามที่เราเรียกหาไม่เหมือนร้านต้นที่เจ้าแนะนำ

ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าเราให้ความสำคัญกับเกสซ์เพื่อที่จะได้มีคำแนะนำ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ใช่ เพราะเราไม่ใช่เกสซ์กร เราไม่มีความรู้ด้านนี้

ผู้สัมภาษณ์ : มาร้านนี้ชอบอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบจัดร้านสวย สะดวกเวลามาซื้อ แต่ร้านต้นจัดไม่สวยเพราะแคบคนเยอะ แต่ ชอบเพราะจัดเป็นระเบียบ ง่าย อย่างร้านยาที่โลตัสเอ็กตรา จัดสวย ชอบ เพราะมันมองง่าย เห็นง่าย มีอยู่ร้านหนึ่งจัดยาแย่มากเลยนะ แต่ที่ว่าเจ้าไม่ได้ เพราะเจ้าขายส่ง ขายถูกก็จริงนะ แต่วางของระเกะระกะ แล้วอีกอย่างเจ้าของก็ ไม่ได้เรื่องไม่มีความรู้ มีแต่คนใช้ที่รู้เรื่อง

บทสัมภาษณ์ที่ 18 : คุณอรณา อารยะสัจพงษ์ เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านไหนก็ได้นะ รู้แต่ว่ามีเกสซ์วางให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นเกสซ์ที่ดูน่าเชื่อถือ

ผู้สัมภาษณ์ : มีร้านไหนที่ชอบที่สุดไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เคยไปซื้อร้านที่กรุงเทพ แต่เป็นร้านเล็กๆนะ แบบธรรมดาๆนะ แต่คนไปซื้อร้านนี้เยอะมาก เจ้าขายยาถูก อย่างตอนนั้นไปซื้อน้ำยาคอนแทกเลน ถ้ามามีขนาดเล็กไหม เจ้าก็ถามก่อนว่า ใช้ปกติอยู่แล้วหรือว่าใช้ครั้งคราว คือเจ้าคำนวณให้ว่า ถ้าจะเอาขนาดนี้คุ้มกว่า คือเจ้าช่วยเราประหยัด แล้วก็แนะนำว่ามีตลับหรือยัง ทั้งๆที่ลูกค้าเจ้าก็เยอะ เจ้าก็ไม่รีบร้อน หรือเร่งให้เราซื้อแค่น้ำยา คอนแทกเลน ซึ่งราคาที่เราซื้อก็ไม่ได้ราคาสูง ประทับใจตรงที่ว่าเจ้าใจเยอะ แต่เจ้าก็ยังดูแล คิวต่อคิว ดูแลดี แล้วก็ขายในราคายุติธรรม

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาเข้าร้านยาให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้ารีบร้อน ก็ซื้อจากบู๊ท วัตสัน แต่ถ้าไม่รีบก็จะซื้อจากร้านที่เรารู้จัก ส่วนมากจะให้พนักงานไปซื้อให้ (น่าจะเป็นความสะดวก)

บทสัมภาษณ์ที่ 19: คุณณภัคมนตรี ลักษณะ เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพ เกษีกรร้านยา

อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีนะ ร้านที่อยู่แถวชัยมหา ข้างมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นรู้จักได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็แค่เข้าไปดูไปซื้อยาเฉยๆ ตอนนั้นก็ตั้งใจไปซื้อร้านนั้นเลย เหมือนมันสะดวก  
แล้วก็จัดแบบมีระบบดี

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนแรกเราไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ยารักษาสิว

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เราคุย เราถามได้ นอกจากนี้อาจการจ้กร้านของเค้ามันยังทำให้เราเห็นสินค้า  
บางอย่างที่เราต้องการด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : เหตุการณ์อะไรที่ทำให้ชอบ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็มีแค่แนะนำดีนะ

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาเข้าร้านยาให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ส่วนมากจะเป็นความสะดวกมากที่สุด อย่างบางที่เราไปร้านยา เราไม่รู้ว่เภสัช  
เป็นยังไงเพราะเราไม่เคยใช้บริการมาก่อน อย่างแรกที่เราพิจารณาคือ ความ  
สะดวก แล้วก็ภาพลักษณ์ ของโซนร้านยาแถวนั้น ดูว่สะดวกตาไหม ดูเป็นร้าน  
ยาหรือเปลว มันจะมีร้านยาบางร้านที่ดูไม่เป็นร้านยา อย่างเช่น การจ้กรหน้าร้าน  
ก็ควรระบุชัดเจนว่มีเภสักรประจำ เป็นสถานที่จำหน่ายยา พอเข้ามาในร้าน  
แล้วดูสะดวก น่าเชื่อถือ เราเห็นภาพลักษณ์แบบนี้ อย่างน้อยต้องมีเภสักรประจำ  
แหละ เพราะมันไม่ใช่ร้านเก่า ที่อาจเป็นหมอดีมาขาย

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบกินกาแฟไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบ ร้านเครปเบเกอรี่ รู้จ้กรเพราะว่าขับรถผ่าน เพราะว่าเป็นคนช่างสังเกต ร้าน  
ไหนเปิดใหม่ เราจะรู้ทันที วันนั้นขับรถไปเจอ เป็นวันที่ร้านนี้เปิดเป็นครั้งแรก  
ด้วยซ้ำ ยังไม่มีป้ายชื่อด้วยซ้ำ แต่เราก้เข้าไปถาม เค้า ว่เป็นร้านอะไรคะ ใช้ร้าน  
กาแฟไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เราไปกินครั้งแรกเราชอบเลยไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบเลย เพราะเค้าทำเค้กเอง เหมือนคนที่ทำกับคนขายเป็นคนอื่นๆเดียวกัน อย่างผลงานที่ออกมา เวลาเราถามว่าอันนี้คืออะไร ทำจากอะไร เค้าก็จะอธิบายได้ดี ได้ละเอียด ทำให้เรารู้สึกดี รู้สึกมันสดนะ

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนี้ได้จ้างเกิ้ลซ์ไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไม่ แต่จ้างผู้ช่วยแทน ตอนนั้นเค้าอยู่ร้านกาแฟ แล้วมีปัญหาว่ายืนนานไม่ได้ เราเห็นน้องเค้าว่างงานสองสามวัน เราก็เรียกน้องเค้ามา เพราะน้องเค้าพูดภาษาอังกฤษได้ พูดภาษาจีนได้ เค้าจบ ป.ว.ช. แล้วเราก็เคยคุยกันอยู่ว่าสนใจมาทำงานไหม แต่ตอนนั้นนานแล้วนะ พอน้องเค้าว่างงาน เค้าก็มาถามเรา เราก็ดีนะ ให้ลองมาฝึกดู น้องเค้าก็เข้าใจเร็วดี ใจเย็นมากๆ อายุแค่ 23 ปี

บทสัมภาษณ์ที่ 20 : คุณนัทธมน สมเทพ เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพ เกิ้ลซ์กร โรงพยาบาล  
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เป็นร้านที่โคราช ร้านอวยแซ่ตั้ง

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรมากที่สุดในร้านนั้น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีเกิ้ลซ์ประจำตลอดเวลานะ แล้วก็มียาแผนปัจจุบัน แผนโบราณ แล้วก็ยาจีน

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นเราไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นเป็นรอบเดือน ปวดท้อง เค้าพูดอะไรกับเราเค้าก็จัดยาให้เราแหละ แล้วก็สอบถามเราว่าเป็นบ๊วยไหม ถ้าเป็นมานานๆ ก็ควรไปปรึกษาหมอเฉพาะทางก็คือไม่ใช่ให้แต่ยามากินบรรเทาครั้งคราว แต่ก็ยังแนะนำอย่างอื่นด้วย เวลาให้บริการก็มีซองยา ซื่อๆ เขียนเรียบร้อยเลย เขียนวิธีใช้

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเมื่อไปใช้บริการร้านยา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คุณภาพของยาว่ายาได้มาตรฐานไหม หมดอายุไหม ราคา สภาพแวดล้อม แล้วก็ผู้ให้บริการ ตามลำดับ อันดับแรกคือตัวยาเลย

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบตรงไหนของร้านทีเอส ฟาร์ม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านคูใหญ่ จัดวางดูสะอาดตา น่าเข้าไปซื้อ ผู้ให้บริการเป็นเกิ้ลซ์อยู่ บางร้านเล็กๆ มันดูแออัด ดูแน่น เวลาเข้าก็รู้สึกไม่สบาย แต่ถ้าร้านกว้างมันก็ดูมีพื้นที่ให้บริการลูกค้าเยอะ พุดง่าย ๆ ก็รู้สึกดี เวลาเข้ามาหลายๆคนพร้อมกัน ก็ไม่รู้สึกแน่น บางอย่างเราก็อยากเดินดูยาเองด้วย

บทสัมภาษณ์ที่ 21: คุณกันยภัตสร โชติชัยชาญสิทธิ์ เพศหญิง อายุ 31 ปี ทำงานธุรกิจส่วนตัว

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านเศรษฐียา

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เป็นร้านเพื่อนของเพื่อนอีกทีหนึ่ง

ผู้สัมภาษณ์ : เราชอบอะไรในร้านนี้มากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คำให้คำปรึกษาดี วันนั้นไปซื้ออาหารเสริมค่ะ คือคำอธิบายเยอะ อธิบายละเอียด ให้ความรู้มากมายเลย คือใส่ใจ คุณเป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้รู้จริง แนะนำเราได้ดี เปรียบเทียบอาหารเสริม แต่ละบริษัทให้ฟังว่าเป็นอย่างไร คุณแล้วน่าจะเชื่อถือแล้วคำก็ไม่ได้ให้เราซื้อของแพง คำก็จะบอกว่า อันไหนถูกแล้วดี จจริงๆเราก็ไม่รู้หรอกว่ามันจริงหรือเปล่าที่ถูกแล้วดี เพราะไม่รู้ว่าคำอาจจะได้ค่าคอมมิชชั่นจากตัวนั้นมาก แต่เรารู้สึกว่าคำก็ไม่ได้อยากได้แต่เงินเรา คำพูดแล้วคุณจริงใจ

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเมื่อไปใช้บริการร้านยา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ที่จอดรถ แล้วก็มองจากข้างนอกแสงสว่างเพียงพอ สะอาด

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วระหว่างที่จอดรถกับความสว่างสะอาด ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ที่จอดรถค่ะ

บทสัมภาษณ์ที่ 22: คุณนวพร ด่านวิรุณ เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพทันตแพทย์ (ลูกค้าประจำ)

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านรุ่งศักดิ์เภสัช อยู่แถวๆเซ็นโทซามะลิวัลย์ ใกล้ๆธนาคารกรุงศรี

ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งแรกไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นเข้าไปซื้อผงพิเศษ เพราะสิ่วขึ้น ได้ซื้อกับเภสัชที่เป็นเจ้าของร้าน พี่คำก็บอกว่า สนใจยารักษาสิ่วไหมเพราะว่าพี่เห็นมาซื้อผงพิเศษ คงจะกังวลเรื่องสิ่ว แล้วพี่คำก็แนะนำยา แล้วก็คุยกันเรื่องยา

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วรู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ขับรถผ่านบ่อย แล้วเห็นปิดตึกประมาณ 3 ทุ่ม

- ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเมื่อไปใช้บริการร้านยา
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลของเภสัชกร บางที่เราตั้งใจจะไปซื้ออะไรบางอย่าง แต่บางที่เราอาจจะรู้จักแค่ผิวเผิน เราไม่รู้ว่ามันมีทางเลือกอื่น หรือมีอะไรที่ดีกว่า หรือถูกกว่าแต่ด้วยยาเดียวกัน คือชอบเภสัชกรที่จริงใจ ไม่ชอบแบบที่พยายามขายแต่ยานอก ทั้งๆที่มันเป็นตัวเดียวกันกับยาไทยแต่ว่าตัวเองได้กำไรเยอะกว่า คือพี่เภสัชที่ร้านรุ่งศักดิ์ เขาก็แนะนำว่า ใช้นี้ก็ได้นะ ราคาถูกกว่าแต่เป็นยาผลิตในไทย คือให้เลือกได้ว่าเราอยากได้ตัวไหน เหมือนเขาก็ให้ทางเลือกเรา
- ผู้สัมภาษณ์ : ตอนที่มารับบริการที่ร้านยาของผู้ศึกษา ชอบอะไรมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบเวลาให้ข้อมูล เวลาที่เภสัชกรบอกไม่รู้ ก็จะบอกว่าจะค้นหาข้อมูลให้ร้านยาเยอะดี แล้วก็เวลาลูกค้ามาซื้อสินค้าที่ไม่มี ก็เห็นเภสัชกรบอกว่าจะสั่งยาให้อันนี้ก็ดีนะ เพราะหลายๆ ร้าน ถ้าเค้าบอกไม่มียานี้ก็คือไม่มีเลย
- ผู้สัมภาษณ์ : มีอะไรอยากแนะนำเพิ่มเติมไหม
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : อยากให้ปิดคิกกว่านี้นะ

บทสัมภาษณ์ที่ 23 : คุณสมนึก เพศหญิง อายุ 35 ปี ทำงานพยาบาล (ลูกค้าประจำ)

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

- ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านยาทีเอส ฟาร์มครั้งแรกได้อย่างไร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนนั้นไป โรงพยาบาลขอนแก่นราม คุณหมอแนะนำว่าให้มาซื้อยาข้างนอกได้ แฉะๆ เบงค์ชาติ แต่หมอก็ไม่แน่ใจว่าซื้อร้านยาอะไร บอกแต่มาให้มาซื้อแถวนี้ เค้าจะมียาครบหมดทุกอย่าง
- ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรมากที่สุดคะร้านยาทีเอส ฟาร์ม
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : จริงๆก็ ทำเลขของร้านอยู่ห้วมุม อยากให้มีที่จอดรถ เพราะแถวนี้หาที่จอดรถยาก ถ้าไม่มีก็จะทำให้คนเข้าร้านน้อย แต่คนที่เข้ามาอาจจะไม่ใช่ประเด็นสำคัญก็ได้คะ
- ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งล่าสุดประทับใจอะไรคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านร้อน ไม่มั่นใจเรื่องการเก็บยา แล้วรู้สึกว่ามีค แต่ไม่รู้ว่าข้างนอกแดดจ้าหรือไม่ คิดว่าเรื่องอากาศร้อน อาจจะเป็นเพราะว่าเราอยู่ข้างนอกด้วย พอเข้าร้านก็ยังรู้สึกร้อนๆ อยู่
- ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับอะไรเมื่อไปใช้บริการร้านยา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ต้องมียาที่เราอยากได้ก่อนเป็นอันดับแรก ถ้าร้านไหนไม่มียาที่เราต้องการ เราก็จะไม่ค่อยเข้า สิ่งแรกที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือตัวเภสัชเอง อย่างที่กรุงเทพ จะชอบเภสัชอยู่คนหนึ่ง เวลาเข้าร้านมาเค้าจะสอบถามอาการก่อนว่า เป็นอะไรมา ต้องการยาแบบไหน คือคำถามแรกที่เค้าถามคือ ไม่สบายเป็นอะไรมา แล้วเค้าสามารถสื่อให้เห็นได้ว่าเค้าเป็นห่วงเรา อย่างยบางตัวเค้าก็ลดราคาให้ แนะนำให้ระวังอะไร ต้องดูแลอะไรบ้าง

ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนั้นไปซื้อยาอะไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไปซื้อยาแก้แพ้ และยาพ่นจมูกให้ลูก อย่างยาที่เราถามไม่มี เค้าก็จะมียี่ห้ออื่นๆ แนะนำ ก็ประทับใจที่มียาหลากหลายให้เลือก ที่ไปซื้อยาที่ขอนแก่น ก็ประทับใจตัวเภสัชด้วยว่าอย่างน้อยก็ตามยาให้เรา หายาให้เราได้ค่ะ แนะนำเนื่องจากได้สัมผัสเภสัชกรที่อยู่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ค่อนข้างเยอะ สิ่งที่เค้าสร้างความประทับใจนอกเหนือจากความรู้ที่สามารถสอบถามได้ เค้าไม่ได้มองว่า เอ๊ะเรื่องนี้ก็ไม่วู้ คือเค้าจะไม่แสดงสีหน้า เค้าจะยินดีให้ข้อมูลทุกอย่างที่เราถาม อย่างเช่น เราถามเรื่องผลตรวจว่า จุดไหนควรระวังบ้าง เค้าก็สามารถให้ข้อมูลได้ทันที อย่างแต่ก่อนเวลาเราจะเอายาให้คนไข้แต่ละครั้ง เราต้องไปค้นหาข้อมูลจาก MIMS คือบางอย่างเราก็ไม่ทันใจ เราเลยต้องอาศัยเภสัชกรที่ให้ข้อมูลแก่คนไข้อีกอย่าง ถ้าเราโทรหาลูกค้าเก่าๆ ได้ก็จะดี คือสร้างฐานลูกค้าของเราในเชิงแบบเราเป็นญาติมิตร อยากให้ลองคิดคอนเนกชั่นกับหมอที่โรงพยาบาลต่างๆ ไว้ อย่างคนไข้บางคนที่ต้องการยาแล้วให้ออกมาซื้อที่ร้านยาข้างนอก เพราะหมอเค้าก็รู้ว่ายาที่โรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างแพงมาก อย่างเรายังรู้จากหมอเลยว่าให้ลองมาสอบถามร้านยาข้างนอกสิว่ามีขายหรือเปล่า

บทสัมภาษณ์ที่ 24 : คุณกรรกริรมย์ เดชวิชิตชัย เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพ ทำพนักงานธนาคารออมสิน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ผู้สัมภาษณ์ : ตั้งแต่ที่เข้าร้านยามา ชอบร้านไหนมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ร้านยาโลตัสชุมแพ รู้จักกับเภสัชที่เป็นรุ่นเดียวกัน ปรึกษาได้หลายเรื่อง อาจจะมีวัยใกล้เคียงกัน

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านยาที่โลตัสชุมแพได้อย่างไร

- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : รู้จักเพราะทำงานที่โลตัสเหมือนกัน ตอนนั้นทำงานที่ธนาคารกรุงเทพมีเก๊สซ์ มาเปิดบัญชี ก็เลยสอบถามว่าทำงานที่ไหน เก๊สซ์บอกว่าทำงานที่โลตัสนี่ไง ก็เลยได้ไปซื้อยาด้วย จริงๆเห็นร้านนี้ตั้งแต่ตอนแรกที่ทำงานแล้ว แต่ว่าไม่ได้ไปซื้อ จะซื้อแต่ในวัดสัน
- ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อจะเข้าร้านยา คุณให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เรื่องบริการ
- ผู้สัมภาษณ์ : บริการอย่างไร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีการอธิบาย แนะนำยา อย่างมีร้านหนึ่งอยู่ถนนสีแจ้เกาะ ในชุมแพ เป็นพี่เก๊สซ์ คำอธิบายดี ไม่รำคาญลูกค้า คือเวลาลูกค้าไปซื้อยา ส่วนมากเค้าก็จะถามเยอะ ไซ้ไหมละ อย่างเก๊สซ์บางคนเค้าก็ไม่อธิบายให้หายสงสัย บางครั้งก็อธิบาย ฟุ้งๆ เค้าก็รู้อยู่แล้ว ตอนที่เก๊สซ์จ่ายยา เรายังไม่รู้หรือว่าไซ้แล้วจะดีกับเรา ไหม เค้าก็ต้องลองดูก่อน อย่างการประทับใจครั้งแรกก็ต้องอธิบายดี บริการดี แนะนำดี ส่วนเรื่องยาจะเห็นผลไหมมันก็อีกเรื่องหนึ่ง มันเป็นผลตามมา
- ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรเวลามาซื้อยาที่ร้านทีเอส ฟาร์มา (เป็นลูกค้าที่สั่งซื้อมาโดยตลอด)
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : อธิบายดี พูดตรงๆตอบตรงๆ อย่างมีอะไรก็ไลน์หาได้ โทรหาได้ อย่างเวลาเป็น นุ่นเป็นนี้ พี่ก็คอยถามอาการเป็นระยะๆว่าดีขึ้นหรือยัง เหมือนให้ความสนใจ ลูกค้า อย่างเราทำงานบริการเหมือนกันไซ้ไหม การที่เราเป็นลูกค้าคนหนึ่งมีคน ให้ความสนใจเรา เรารู้สึกดี เหมือนเราเป็นคนสำคัญ อย่างพี่ถามว่า ดีขึ้นหรือยัง ก็เหมือนว่าเค้าใส่ใจ ถ้าเป็นบางคนนะ อย่างเพื่อนเราที่เป็นเก๊สซ์ แล้วเราปรึกษา เค้าแทบจะไม่ไลน์มาถามอาการเลย ว่าดีขึ้นยัง คือแล้วก็แล้วไป
- ผู้สัมภาษณ์ : มีอะไรอยากแนะนำเพิ่มเติมไหมคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : อยากให้มียาให้เลือกเยอะๆ แล้วก็การบริการของเก๊สซ์ก็สำคัญ อธิบายดี พูดให้ รู้เรื่อง อย่างบางคนก็อธิบายนะ แต่พูดไม่รู้เรื่อง เราฟังแล้วไม่เข้าใจ บางทีก็พูด กำกวม อย่างมีเก๊สซ์คนหนึ่งหน้าเป็นหยิ่งๆ ตอนนั้นพาเพื่อนไปซื้ออาหารเสริม เพราะเรารู้ว่าร้านยาร้านนี้ขายอาหารเสริมถูกกว่าในวัดสัน เพื่อนเราก็ถามเก๊สซ์ แต่เก๊สซ์ก็ตอบไปเล่นโทรศัพท์ไป รู้สึกว่าไม่มีมารยาท คือถ้าจะเล่นแบบนี้ก็ไม่ ต้องมาทำงานบริการ เหมือนไม่ให้เกียรติลูกค้า ดูไม่ใส่ใจลูกค้าเลย เค้าก็ไม่รู้นะ ว่าเค้าคุยเล่นไลน์ หรือว่ามีธุระจริงๆ แต่ก็ไม่ควรทำต่อหน้าลูกค้า เวลาถามก็ อธิบายนะ แต่จากนั้นก็ก้มหน้ากอดๆ เล่นให้เราดู เค้าคงคิดว่าไม่ใช่ร้านยาของ เค้า รู้สึกไม่ประทับใจเลย



บทสัมภาษณ์ที่ 25 : คุณสุพัตรา สุคนธชาติ เพศหญิง อายุ 39 ปี อาชีพพนักงานราชการ

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาที่คุณชอบมากที่สุดคือร้านไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : แถวข้างมหาวิทยาลัยขอนแก่น เราก็ไม่ได้บอกนะว่าเราจะซื้อยาที่ไหนอะไร แต่เราบอกอาการเค้า เค้าก็แนะนำตัวนี้ ชอบตรงที่ว่าเวลาไปร้านยาเค้าให้ข้อมูลยา และเค้าก็แนะนำดี เปรียบเทียบยาแต่ละตัวให้ฟัง

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เพื่อนพาไปไปใช้ซ้ำเพราะว่ามันอยู่ใกล้ สะดวก

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบครั้งแรกที่สุด เพราะถ้าไม่มีครั้งแรกก็คงไม่มีครั้งที่สอง

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ไหมว่าครั้งแรกไปซื้อยาอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ไปซื้อยาลดไข้แหละ ตอนนั้นไม่สบายเป็นมาเป็นสัปดาห์แล้ว แล้วเค้าก็แนะนำให้เอายาที่แรง เรากินแล้วก็หาย จากที่เป็นมาเป็นสัปดาห์ พอมากินยาร้านนี้แล้วหาย

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับเรื่องไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คู่ที่จอดรถ คือสะดวกในการที่เราจะลงไปจอดรถซื้อได้ เพราะถ้าไม่มีมันก็ไปมาลำบาก

ผู้สัมภาษณ์ : พี่เคยขับรถผ่านร้านทีเอสฟาร์มาไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เคยอยู่นะ

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านยาทีเอสตรงไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบตรงที่ว่ามันใกล้แหล่งชุมชน กว้างดี

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการที่ร้านยาทีเอส ฟาร์มา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบเพราะว่าส่งให้ได้ สะดวกดีไม่ต้องไปที่ร้านก็ได้แต่ที่ซื้อก็คือเป็นยาไม่ด่วนอย่างพวกวิตามินบำรุงร่างกาย แล้วก็ให้ข้อมูลเปรียบเทียบหลายๆอย่างๆ ซื่อดีแต่ละอย่างเวลาเราถามตัวที่เราสนใจ อย่างบางตัวที่ไม่มี ก็หาข้อมูลเพิ่มเติมให้หลังจากที่ถามไปแล้วก็อาจมียาตัวนั้นเพิ่มเข้ามาในร้านด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : อยากแนะนำอะไรเพิ่มเติมไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : อย่างถ้ามีคนถามสินค้า ถ้าเรามีพร้อมให้เค้า เค้าก็ดีใจ แล้วครั้งต่อไปเค้าก็อยากมาอีก คือมาแล้วไม่ผิดหวัง ก็คือควรมีสินค้าให้ครบ แต่ถ้าจะครบทุกอย่างมันก็

คงต้องมีคลังยาเยอะ เราก็อาจจะเลือกตัวที่ติดตลาดก็ได้ อย่างตอนนี้กระแสจะเน้นความสวยความงาม ก็อาจจะมีสินค้าพวกนี้เยอะขึ้น

บทสัมภาษณ์ที่ 26 : คุณสุณิษา แก้วสมบัติ อายุ 35 ปี อาชีพ ทำธุรกิจส่วนตัว  
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาที่คุณชอบมากที่สุดคือร้านไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้าน Store Drug เวลาจัดอะไรเค้าก็จะจัดตามที่เรابอกเลย

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านนี้ได้ยังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : รู้จักเพราะว่าแฟนพาไปซื้อ

ผู้สัมภาษณ์ : ครั้งแรกจำได้ใหม่ว่าไปซื้ออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็ไปซื้อยาที่ใช้ประจำ ก็อย่าง ยาแก้ปวด พวกยาสามัญประจำบ้าน ยาแก้ปวดท้อง เวลาช่วงวันเกิดก็จะไปสั่งยาชุดสังฆทาน

ผู้สัมภาษณ์ : มีครั้งไหนที่เราไปแล้วเราชอบมากไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็คือเค้าแนะนำเราได้ละเอียดดี เวลามาใช้เราก็ถูกกับยาด้วย ตอนนั้นไปซื้อยาแก้ปวดท้องประจำเดือน ก็มีเภสัชมาแนะนำ ชอบตอนที่เภสัชอยู่

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับเรื่องไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : รายละเอียดยาที่เราต้องการมันมีทุกอย่างตามที่เราต้องการไหม บางร้านก็ไม่มีตามที่เราต้องการ ร้านที่ไปประจำก็มีข้อเสียคือไม่มีที่จอดรถ เวลาไปซื้อยาแฟนก็ต้องไปวนรถแล้วค่อยมารับ แต่ราคาก็ไม่แพงนะ

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านทีเอส ฟาร์มาตรงไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : โทรสั่งได้ แล้วก็แนะนำดี ไปซื้อยาแต่ละครั้งก็ดีนะ ใช้แล้วไม่มีปัญหาอะไร คุณร้านกว้างดี ไม่แออัด ชอบตรงเคาน์เตอร์ยา มีกระจกข้างนอกเวลามองเข้ามาเห็นยา อย่างบางร้านไปก็จะเป็นทึบๆ มีดๆ มองไม่ค่อยเห็น

บทสัมภาษณ์ที่ 27 : คุณตุ๊ก เพศหญิง อายุ 35-40 ปี อาชีพแม่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านไหนมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : มีคะ เป็นร้านยาที่เป็นเภสัช คือเค้าแนะนำยาแล้วเราใช้แล้วก็หาย

ผู้สัมภาษณ์ : จำได้ใหม่ว่าเรารู้จักร้านนั้นครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : รู้จักเพราะว่าพ่อใช้บริการก่อน ที่นี้ก็เลยเหมือนกับเป็นร้านยาประจำบ้านเลย พอมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ก็จะไปที่นี่ก่อนเลย เราก็เล่าอาการให้เค้าฟังว่าเป็นแบบนี้ละ เค้าก็จะจัดยาให้

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์ไหนที่ชอบมากไหมคะ จำได้ไหมคะ ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย

ผู้สัมภาษณ์ : ก็เป็นยาของลูกชายนี่แหละ คือเราพาลูกไปหาหมอแล้วไม่หาย เราก็เล่าอาการให้ฟัง เภสัชก็เลยลองจัดยาให้ พอกินแล้วก็หาย หลังจากนั้นถ้าป่วยไม่สบายเล็กๆน้อยๆ ก็จะไปหาร้านนี้เป็นประจำ

ผู้สัมภาษณ์ : พี่รู้จักร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เดินผ่านนะ เพราะไปตลาดทุกวัน เห็นว่าร้านนี้มีเภสัชประจำร้านก็เลยตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ เพราะเวลาเลือกเข้าร้านยา ปกติแล้วจะเลือกตรงที่มีเภสัช ถ้าไม่มีเภสัชเราก็ไม่ค่อยเข้าไปใช้บริการ

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรในร้านนี้คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบอรรถาธิบายของเภสัช คือแนะนำยาต่างๆให้เราดี แนะนำยาที่เหมาะสมกับเราเวลาเรามีปัญหา

ผู้สัมภาษณ์ : มีเหตุการณ์ไหนที่ประทับใจไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็เป็นการแนะนำคะ คือมันดี มันเหมาะกับเรา คือชอบความเก่งของเภสัชนิแหละ อย่างปกติแล้วแฟนที่ไม่ค่อยจะหาหมอและไม่ค่อยจะทานยา ชอบปล่อยให้หายเอง อย่างยานวดเหมือนกัน ไข้มาตั้งนานแล้วก็ไม่หาย จนมาที่นี่แนะนำให้ใช้ลองกานอยด์ ก็ทำให้ดีขึ้น แต่ก่อนใช้แต่พวกเคาเตอร์เพนก็ดีขึ้น แล้วก็กลับมาเป็นใหม่ บางทีเราก็บอกนะให้แฟนกินยาด้วยเพราะมันอาจจะอีกเสบแต่เค้าก็ไม่เชื่อ จนมาเภสัชแนะนำ ก็เลยยอมทานพอทานแล้วมันดีขึ้น ก็เลยอยากกลับมาซื้อยาต่อกินให้หายขาดเลย ขนาดว่ายามีเม็ดใหญ่และเหม็นมาก ก็ยังยอมทานเลยนะ คนใกล้ชิดเวลาบอกก็จะไม่ค่อยเชื่อ ปล่อยให้มันเป็นเรื้อรังนาน จนมาเจอที่นี่แกเลยยอมทาน พอทานแล้วก็ดีขึ้น ก็ชอบตรงที่จัดยาถูกกับเรา กินแล้วดีขึ้น ทำให้คนอื่นๆหนึ่งหายจากอาการทูเลาปวด ไม่ต้องมานั่งบ่นให้ฟัง

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาจะเข้าไปรับบริการร้านยาให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากที่สุด

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านนั้นต้องมีเภสัช เพราะยาบางตัวเรากินแล้วแพ้ ถ้าไม่มีเภสัชเวลาเค้าบอกอาจจะไม่ใช่ความจริงก็ได้ เพราะเราคิดว่าเค้าไม่ได้เรียนมา ส่วนมากต้องมีเภสัชประจำร้านถึงจะเข้า อย่างจะเข้าร้านนี้ ก็ดูรูปของหนูก่อนว่าเป็นเภสัช

แล้วเห็นว่าเราเขียนขายตรงนี่จริงๆ ก็เลยกล้าที่จะเข้ามาซื้อบางร้านเขียนว่ามีเภสัช  
มาประจำที่นี่ แต่เราไม่เห็นหน้า เราก็ไม่เข้าไปซื้อนะ

- บทสัมภาษณ์ที่ 28 :** คุณแอนนา เพศหญิง อายุ 35 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว อำเภอเมือง ขอนแก่น
- ผู้สัมภาษณ์ :** ร้านยาร้านไหนที่ไปใช้บริการแล้วชอบมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** ชอบร้านอุษณีย์เภสัช เพราะว่าตรงนั้นมันอยู่ตรงไต้รุ่ง อีกร้านก็เป็นร้านศรี-  
จันทร์ เพราะเขาเยอะดี มีที่จอดรถ
- ผู้สัมภาษณ์ :** แล้วระหว่างสองร้านนี้ชอบร้านไหนมากกว่า
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** ชอบร้านอุษณีย์เภสัช เพราะว่าสนิทกับเจ้าของร้าน
- ผู้สัมภาษณ์ :** มีเหตุการณ์ไหนที่ไปแล้วชอบมากที่สุดคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** เภสัชแนะนำดี ตอนนั้นไปซื้ออาหารเสริม อย่างตอนแนะนำก็บอกว่าตัวนี้ใช้  
ยังไง กินยังไงเวลาเราถามอะไรเค้าก็จะตอบคำถามที่เราถามได้
- ผู้สัมภาษณ์ :** เวลาจะเข้าร้านยา ให้ความสำคัญกับเรื่องไหนมากที่สุดคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** เรื่องยาที่จะไปซื้อ ว่ามีอย่างที่เราต้องการหรือเปล่า เภสัชกรให้คำแนะนำได้ดีแก่  
ไหน สรุปคือ อันดับหนึ่งคือมียาที่เราต้องการหรือเปล่า ขายของคุณภาพดีไหน
- ผู้สัมภาษณ์ :** รู้จักร้านยาทีเอส ฟาร์มมาได้อย่างไร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** รู้จักเพราะว่าอยู่กลางเมือง ร้านใหญ่ เลขสองแฉะเข้ามาถามว่ามียาอะไรบ้าง  
ไม่ได้รู้จักมาก่อนหน้า พอมาแล้วก็มียาครบ ขายยาราคาก็ไม่แพง เภสัชให้  
คำแนะนำดีมาก
- ผู้สัมภาษณ์ :** มาซื้อยาประทับใจครั้งไหนมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** ชอบทุกครั้งเลย
- ผู้สัมภาษณ์ :** ชอบอะไรมากที่สุดจากร้านยาค่ะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** ชอบที่ว่ามียาอย่างที่เราต้องการ ถามอะไรไปก็มี ไม่ใช่ไม่มี เพราะว่ายาราคา  
แพงเลยไม่เอามาขาย อย่างยา Original ก็มีให้บริการ อย่างบางร้านไปก็ไม่มี ก็  
จะบอกว่าเอาอย่างอื่นแทนได้ไหม หรือยี่ห้ออื่นแทนไหม ซึ่งเราก็ไม่อยากจะ  
เราคาดหวังว่าเราอยากได้แบบที่เราต้องการ ตอบโจทย์เราได้ แล้วร้านนี้ก็ราคา  
ไม่แพง เป็นราคาที่ยุติธรรม เรายังประทับใจ ทำให้กลับมาใช้บริการอีก
- ผู้สัมภาษณ์ :** อยากแนะนำอะไรเพิ่มเติมไหมคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ :** ร้านก็ดีแล้วนะ แต่อาจจะให้มีคนมาช่วยเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้  
บริการเวลามาพร้อมๆกัน จะได้ไม่ต้องรอนาน มีที่นั่งหรือมุมให้ลูกค้าคอย

บทสัมภาษณ์ที่ 29 : คุณกุลธิดา เพศหญิง อายุ 50 ปี อาชีพ แม่บ้านดู (ลูกค้าประจำ) อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น

เป็นลูกค้าประจำ จะมาซื้อยาให้คุณแม่ซึ่งป่วยเป็นโรคมะเร็งระยะ  
สุดท้ายเป็นประจำลูกค้ารายนี้ได้นัดว่า วันอาทิตย์ที่ 6/4/57 จะสัมภาษณ์ผ่าน  
ทางโทรศัพท์ตอนเที่ยง แต่แล้วลูกค้าก็มาหาที่ร้านช่วงสิบโมงเช้า และบอกว่า  
มาสัมภาษณ์ที่ร้านสะดวกกว่า ผู้ศึกษาประหลาดใจมาก ที่ลูกค้าให้ความร่วมมือ  
ระหว่างสัมภาษณ์ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นอาการของลูกค้าที่น้ำตาคลอเข้าไปใน  
ระหว่างที่ลูกค้าเล่าให้ฟังถึงความยินดีที่ได้เข้ามารับบริการ

ผู้สัมภาษณ์ : มีร้านยาที่ชอบไหม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ไปมาทุกร้านแต่ประทับใจที่นี้เยอะ เพราะว่าคนขายเป็นคนน่ารัก เป็นกันเอง  
ถามอะไรก็ตอบ ส่วนมาร้านยาที่ขอนแก่นก็ดีนะ แต่เค้าไม่ค่อยมีเวลากับเรา  
เราถามแล้วเค้าไม่ให้ความกระจ่าง คือบางที่เราไปซื้อยา เราถามว่ายาตัวนี้มันมี  
ผลข้างเคียงไหม คุณขายเป็นโรคมะเร็ง เค้าก็ว่า คงไม่มีละ คือไม่กระจ่าง แต่พอ  
มาที่นี้คือเภสัชเป็นคนพูดกระจ่าง คือคุณขายกินยาเยอะแล้ว เราคิดว่ามันเยอะ  
เกินไปไหม พวกวิตามินเสริม เข้าไปซื้อยาร้านไหนก็จะถามว่ายาตัวนี้มี  
ผลข้างเคียงไหมเยอะไหม แต่พอไปเจอคุณหมอ คุณหมอก็พูดเหมือนเภสัช  
นี้แหละว่ากินได้ แต่อย่าทานเยอะมากเพราะว่าคุณขายจะอึด จะทานอาหารได้  
ลดลง อย่างเมื่อเช้าที่เภสัชบอกว่าให้แตะมะนาวที่ลิ้น เราก็กินให้คุณขาย คุณขาย  
ก็รู้สึกดีขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านยาร้านนี้ครั้งแรกได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ตอนแรกก็มามองๆ พอดีร้านที่เคยซื้อไม่มี ก็เลยแวะเข้ามาถาม ก็รู้สึกชอบที่นี้  
แล้วราคาก็ถูกกว่าทุกที่ เข้ามาแล้วด้วยยามีทุกอย่าง อย่างบางร้านไปก็จะมี  
ตามที่เราถือไป เราต้องไปซื้อที่คลินิกมันแพง แต่อยู่ที่นี้ มี อย่างยาที่คลินิกเค้าก็  
จะใช้ยาอีกเกรดหนึ่ง เราถือไปซื้อร้านยาเค้าก็บอกว่ามีอีกตัวที่ด้วยเหมือนกัน  
แต่เราไม่มั่นใจ เราอยากได้แบบเหมือนของคุณหมอเลย

ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ที่จอตรง ก็สามารถขึ้นมาจอด แล้วก็มียาตัวที่เราต้องการ เราก็คิดอยู่ถ้าคุณ  
ขายหมอมจะไปซื้อที่ไหนดีเพราะยาที่ได้จะเป็นยานอกทั้งนั้น เลยคิดว่าจะมาที่นี้  
แหละ อยากจะบอกว่าคุณที่แนะนำให้คุณขายกินได้แล้วรู้สึกว่าร้อชอบ

ผู้สัมภาษณ์ : มาร้านนี้ชอบอะไรมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ประทับใจคนขาย เราก็เอาไปพูดต่อที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์นะ ตรงหน่วย  
การดูแล พอดีไปโรงพยาบาลแล้วเค้าเรียกเราเข้าไปคุย เค้าก็ถามว่าช่วงนี้เป็นยังไง  
เราเลยที่เราไปเจอเภสัชคนหนึ่ง เปิดร้านขายยาใหม่ แก่น่ารักมาก แกเคย  
ทำงานที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เค้าถามชื่อเราด้วย แต่พอดีพื้งจำไม่ได้ หนู  
เป็นคนน่ารัก พอดี ใ้หนูจำไว้ว่า ถ้าคนที่ดูแลคนป่วย ถ้ามีที่ปรึกษา จะมีความ  
มั่นใจว่าตัวเองมีที่พื้ง (หลังน้ำตา)

ผู้สัมภาษณ์ : มีอะไรอยากแนะนำเพิ่มเติมไหมคะ  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ถ้าเวลาใครมาปรึกษา ก็อยากให้เรากำปรึกษาดีๆ เพราะว่าก็เหมือนการ  
ทำบุญ อย่างที่เราโทรไปแล้วบอกว่าให้ลองกินอะไรเปรี้ยวๆ พอเราทดลองมัน  
ก็ดีขึ้น บางทีเราก็ไม่รู้ไง อย่างหมอ พยาบาลที่โรงพยาบาล เค้าก็ไม่ค่อยมีเวลา  
คนเยอะ เค้าก็จะถามๆ แต่ก็ไม่แนะนำ อย่างเราแนะนำแบบนี้ดีมาก เท่ากับเรา  
ได้สร้างบุญสร้างกุศล ทำให้คนป่วยคุณภาพชีวิตดีขึ้น ถ้าต่อไปมีคนไข้ลักษณะ  
แบบนี้ อยากให้เราแนะนำเค้าดีๆ เรายังจะได้พลอยมีความสุขไปด้วย

บทสัมภาษณ์ที่ 30 : คุณพิม เพศหญิง อายุ 40 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ร้านยาร้านไหนที่ไปใช้บริการแล้วชอบมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบร้านต้นคะ ที่ไปประจำนะคะ แล้วเพื่อนก็บอกว่าร้านนี้ดีจริงๆ แถวบ้านก็มี  
ร้านยานะคะ แต่จัดยาแล้วไม่ค่อยหาย

ผู้สัมภาษณ์ : ประทับใจร้านต้นตรงไหนมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : คำแนะนำสินค้า แนะนำยา อย่างเราบอกอาการเค้า เค้าก็แนะนำเราจัดยาให้เรา  
บอกว่ากินแบบนี้ละ แล้วก็ไม่ต้องจ่ายยาเกินความจำเป็น ก็จะมีแนะนำให้เราไป  
ปฏิบัติตัวด้วย อย่างออกกำลังกาย ด้วย แล้วคนที่มาใช้บริการร้านเค้าเยอะ ต้อง  
ต่อคิว บางทีเราก็ไม่อยากจะรอน ตอนแรกก็ไม่รู้จักร้านต้น แต่พอดีมีพี่แถวบ้านเค้า  
ไปซื้อยาร้านต้น เค้าก็เลยแนะนำมา เรายังเลยลองไปซื้อดู

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบร้านต้นครั้งไหนมากที่สุด  
ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ก็เหมือนกันทุกครั้ง เพราะส่วนใหญ่เค้าก็ไม่ค่อยมีเวลามาคุยกับเรามาก ลูกค้า  
เค้าเยอะ เรายังจะบอกอาการเค้าว่าเป็นแบบนี้ เค้าก็จะจัดยาให้ เจ้าของร้านเค้าก็  
ไม่ค่อยมีเวลามาดูแลเราเยอะ เพราะลูกค้าเค้าเยอะ แต่การยิ้มแย้มแจ่มใสเค้าก็ดี  
นะ

- ผู้สัมภาษณ์ : ให้ความสำคัญกับเรื่องไหนมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เกษัชรกะ เพราะเราเป็นผู้ป่วย เราก็ไม่รู้จักยา เราคาดหวังว่าคนขายยา จะต้องรู้จักยามากกว่าแล้ว แล้วก็ต้องแนะนำเราได้ ปริญญาในเรื่องของยาได้ แนะนำในเรื่องของสินค้าได้ ร้านจะต้องมีเภสัชกรเพราะถ้าให้ลูกจ้างมาขาย แล้วเค้าจัดแบบงูๆ ปลาๆ อาจทำให้มีปัญหาในเรื่องการกินยาได้
- ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าพี่ให้ความสำคัญกับร้านต้องมีเภสัชกรใช่ไหมคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ใช่ แล้วก็ยังเป็นเภสัชกรที่มีความรู้ด้วย ตอบคำถามในสิ่งที่เราอยากรู้ได้ อย่างเราเป็นหลายโรคใช่ไหม แล้วเรากินยาหลายตัว เวลาเราถามว่ากินยาร่วมกันได้ไหม ก็สามารถตอบได้ เพราะยาบางตัวก็ไม่สามารถกินร่วมกันได้
- ผู้สัมภาษณ์ : รู้จักร้านยาทีเอส ฟาร์มาได้อย่างไร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : วันนั้นพี่ไปหาหมอมา แล้วพี่ขอประวัติการรักษาว่าเราได้ยาตัวไหนบ้าง แล้วคุณหมอก็ไม่ให้ พี่ก็เลยนั่งรถโดยสารสาย 9 มาลงตรงไปรษณีย์ แล้วพี่ก็เลยเดินไปว่าจะไปร้าน A แต่บังเอิญพี่เดินไปเจอร้านน้อง แล้วรู้สึกว่าเป็นร้านเปิดใหม่ เพราะเมื่อก่อนพี่จำได้ว่าตรงนั้นจะปิดหมดเลย พี่เลยลองแวะเข้าไปถามดูเรื่องอาการของพี่กับยา แล้วก็เลยเจอน้องนั่นแหละ
- ผู้สัมภาษณ์ : พี่มาใช้บริการพี่ชอบครั้งไหนมากที่สุด
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ครั้งแรกนะ ตอนนั้นพี่ก็ไปปรึกษาน้อง น้องให้คำปรึกษามาก ใจเย็นกับลูกค้ามาก เพราะพี่จำได้ว่าวันนั้นพี่คุยกับน้องนานมาก เกือบชั่วโมงเลย แล้วพี่ก็ไม่ได้ไปคุยร้านอื่นเลยนะว่ายาที่น้องให้มา ร้านอื่นจะมีรีเปลา ถ้าพี่ถูกใจร้านไหน พี่ก็จะซื้อแต่ยาร้านนั้น แล้วหลังจากนั้นพี่ก็แวะไปที่ร้าน ไปซื้อยาตัวเดิมมาทานอีก ที่เป็นยาปรับลำไส้ วันที่มาซื้อครั้งที่สอง พี่ก็ให้แฟนขับรถมา พี่ก็ข้ามถนนมาซื้อร้านยาเรา แล้วพี่ก็ต้องเดินไปรถอีกตั้งไกลนะ เพราะว่าแถวนี้ไม่มีที่จอดรถ
- ผู้สัมภาษณ์ : ค่ะ ครั้งหน้าถ้าพี่เอารถส่วนตัวมาเอง พี่สามารถจอดตรงข้างๆร้านได้นะคะ เป็นทางลาดขึ้นมา ตรงนั้นเป็นบ้านคุณยายค่ะ สามารถจอดชั่วคราวได้ค่ะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : อ้อค่ะ ปกติถ้าพี่มาตลาด พี่ก็จะจอดรถตรงโรงแรมสวรรค์ เสียค่าบริการ 20 บาท แล้วก็เดินมาเอาได้ไปซื้อของที่ตลาดด้วย
- ผู้สัมภาษณ์ : อยากแนะนำอะไรเพิ่มเติมไหมคะ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ : เป็นร้านยาที่ใหญ่ๆ ของเยอะ สะอาดสะอาดดี เจ้าของร้านมีความรู้ เชี่ยวชาญดีค่ะ ชอบค่ะ ชอบกว่าหลายๆร้านที่อยู่แถวบ้านพี่เลยแหละ เมื่อก่อน

ถ้าพี่จะมาซื้อยา พี่จะนึกถึงร้านต้นร้านแรก แต่ร้านเค้าลูกค้าเยอะ เราไม่มีเวลา  
ได้ปรึกษา เพราะเรามีโรคเยอะ พี่คิดว่าถ้าพี่ได้ซื้อยา พี่ก็จะแวะมาร้านหนู  
แหละ เพราะหนูให้คำปรึกษาได้ดี และอีกอย่าง อย่างวันแรกพี่ยังถามเรื่อง  
โทรศัพท์มือถือ พวกไอแพดน้องก็แนะนำพี่ได้ เพราะปกติพี่ไม่ค่อยใช้  
เทคโนโลยี พอน้องแนะนำพี่รู้สึกดีและอยากเอามาใช้หาข้อมูลอื่นๆที่เราอยากรู้  
วันนั้นพี่เลยตัดสินใจไปซื้อเลย ชอบน้องตรงที่สามารถคุยเรื่องอื่นๆได้ด้วยนิ  
แหละ

ผู้สัมภาษณ์ : ชอบอะไรมากที่สุดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ : ชอบเภสัชกรค่ะ เพราะสิ่งแรกที่สัมผัสได้ ก็คือเจ้าของร้าน ถ้าคนไหนเค้าให้  
คำแนะนำเราดีให้ความรู้เราได้มากขึ้น พูทำให้เราเข้าใจ พี่ว่ามันง่ายต่อการที่เรา  
ไปเรียนรู้ต่อได้เองไง บางทีเราเรียนรู้เองจากด้านที่เราไม่เก่ง ก็ไม่สู้กับเราไปรู้  
จากคนที่เค้าเชี่ยวชาญจริงๆ อย่างร้านต้นเองยาที่ไม่ได้ถูกหมดนะ ก็มีบางตัวถูก  
บางตัวแพง แต่ถามว่าทำไมพี่ถึงเลือกไปร้านต้น ก็เพราะว่าเจ้าของร้านเค้ายิ้ม  
แย้มแจ่มใสดี ถึงเค้าจะไม่มีเวลาคูยแต่เค้าก็ยิ้มแย้มดี ก็อย่างหนูนิแหละ อย่างพี่  
ไปซื้อ หนูก็อธิบายให้พี่ละเอียดดี แล้วก็ใจเย็น



ภาคผนวก ข  
ผลการสังเกต

## ผลจากการสังเกต

1. “ไม่มีที่จอดรถ ก็ไม่ได้แปลว่าทำเลไม่ดี” จากการสังเกตตั้งแต่เปิดร้านพบว่า มีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการอยู่เรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยว หรือมาอาศัยอยู่ในขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงก็ตาม ต่างก็แวะเข้ามาถามหาซื้อยานอกจากชาวต่างชาติแล้ว ยังพบว่าลูกค้าคนไทยที่เข้ามาเที่ยวหรือมาประชุมในจังหวัดขอนแก่น ก็เข้ามาถามซื้อยานอยู่เรื่อยๆ

สิ่งที่ค้นพบ: พบว่าทำเลที่ตั้งของร้าน เป็นทำเลที่อยู่ใจกลางเมือง ซึ่งเป็นถนนเส้นหลักเส้นหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น ทำให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยว หรือผู้ที่ต้องเข้ามาทำธุระในเมืองขอนแก่น ต่างก็ผ่านถนนเส้นนี้ เพราะถนนเส้นนี้จะมีสถานที่สำคัญๆ ตั้งอยู่ด้วย ได้แก่ ธนาคารแห่งชาติ ไปรษณีย์ สถานีตำรวจ โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน สถานีปรับอากาศ เป็นต้นนอกจากนี้ยังมีรถโดยสารประจำทางผ่านหลายสายทำให้ร้านเห็นเด่นชัด สะดุดตาแก่คนที่ผ่านไปมาแถวนั้น ผู้ศึกษาเชื่อว่า มีคนจำนวนไม่น้อยเลยทีเดียว

2. “กินแล้วหาย เลยกดต่อ” เป็นลูกค้าชายวัยกลางคน ครั้งแรกที่เข้ามาซื้อยามาด้วยอาการไอเรื้อรังมานาน ไปหาหมอที่คลินิกมาหลายครั้งแต่ก็ไม่หายสักที กลับมาเป็นซ้ำตลอด ลูกค้าคนนี้ก็เคยไปซื้อร้านอื่นมารับประทาน แต่ก็ยังไม่หายสักที บังเอิญว่าเจอเห็นร้านยาใหม่ เลยกดมาปรึกษา ผู้ศึกษาเองซึ่งเป็นเภสัชกรประจำร้านก็ได้ซักอาการ และจัดยาให้ตามอาการที่เป็น ซึ่งลูกค้ามีอาการไอมานานมาก ผู้ศึกษาก็ได้จัดยาให้และได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วย โดยแจ้งแก่ลูกค้าว่า “งดของทอดของมัน น้ำแข็งน้ำเย็น ประมาณ 1 สัปดาห์ด้วย” หลังจากนั้นประมาณสัก 4 วันถัดมา ลูกค้าก็กลับมาที่ร้านอีกครั้ง และพาเพื่อนมาด้วย แล้วบอกว่า “เนี่ยกินยาตั้งหลายทีก็ไม่หาย มาหายเพราะยาร้านนี้ ผมเลยแนะนำเพื่อนมาซื้อ เพื่อนผมก็มีอาการแบบผมนี้แหละ คุณหมอช่วยจัดยาให้ด้วยนะครับ”

สิ่งที่ค้นพบ: เมื่อไต่ถามที่ลูกค้ารู้สึกได้ว่า กินยาแล้วหาย เขาก็จะกลับมาหาเรา และมีการบอกต่อ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ร้านอีกช่องทางหนึ่ง และสิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาเห็นว่าที่ลูกค้ารับประทานยาแล้วหายนั้น ไม่ใช่เพียงเพราะยาอย่างเดียว แต่เป็นการแนะนำการปฏิบัติตัวระหว่างที่ไม่สบายด้วย ซึ่งหากลูกค้าปฏิบัติตามที่บอกก็จะทำให้อาการไม่สบายหายเร็วขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษามีความเห็นว่าการแนะนำการปฏิบัติตัวก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการให้ยารับประทาน

3. “ลูกค้าประจำเรื่องขอข้อมูล” เป็นลูกค้าชายวัยกลางคน ทำงานอยู่บริเวณร้านยา TS มักจะเข้ามาขอคำปรึกษาอยู่บ่อยๆ โดยที่ไม่ค่อยได้มาซื้อยาเท่าไร วันนี้ ชายผู้นี้มาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องเบาหวาน เนื่องจากบังเอิญเห็นป้ายหน้าร้านที่คิดว่า “บริการตรวจวัดระดับน้ำตาลฟรี” เลยกด

เข้ามาสอบถามข้อมูล ลูกค้ารายนี้มีโรคประจำตัวเป็นโรคเบาหวาน จะต้องไปตรวจวัดระดับน้ำตาลที่ปลายนิ้วที่โรงพยาบาลทุกๆ 2 เดือน วันนี้ลูกค้าเลยมาปรึกษาว่า อยากมาตรวจที่ร้านยา ต้องทำอย่างไรบ้าง ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเภสัชกรประจำร้าน ก็ได้อธิบายให้ฟัง ว่าก่อนมาตรวจให้โทรนัดหรือระบุวันที่จะมาก่อน และให้อดน้ำและอาหารประมาณ 6 ชั่วโมงก่อนมาตรวจสำหรับการตรวจวัดระดับน้ำตาลที่ร้านยา จะเป็นการตรวจแบบเจาะที่ปลายนิ้วมือ และใช้เครื่องอ่านค่า ซึ่งโรงพยาบาลบางแห่งก็จะใช้วิธีนี้ในการตรวจเช่นกัน และได้อธิบายให้ลูกค้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวว่า หากช่วงที่เราไปตรวจ เราไปกินเลี้ยงหรือสรรสรรค้บ่อยๆ ในช่วงนั้น ก็อาจจะทำให้ค่าระดับน้ำตาลสูงขึ้นมาได้เช่นกัน ดังนั้นจะต้องควบคุมอาหารการกินด้วย โดยเฉพาะแป้งและน้ำตาล

สิ่งที่ค้นพบ: ลูกค้าบางรายก็ไม่ได้ต้องการมาซื้อยาเพียงอย่างเดียว ลูกค้าอาจต้องการขอคำปรึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดความสบายใจ อาจเนื่องมาจากเวลาที่ไปโรงพยาบาลมีคนไข้เยอะ ทำให้บุคลากรทางการแพทย์อธิบายให้คนไข้ฟังไม่หมดหรือคนไข้อาจจะฟังแล้วไม่เข้าใจ ดังนั้นร้านยาจึงเป็นส่วนสำคัญในการบริการชั้นปฐมภูมิทำให้คนไข้เกิดความเข้าใจทั้งเรื่องการรับประทานยาและการปฏิบัติตัวและหากเราเต็มใจที่จะให้คำปรึกษาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ก็ทำให้ลูกค้านึกถึงเราเสมออาจส่งผลให้เกิดการบอกต่อได้อีกด้วย

4. “ยาไม่มี เราบริการสั่งให้” ลูกค้าบางรายมาหาซื้อยาที่เป็นยาเฉพาะรายและไม่ค่อยมีร้านยาร้านไหนขายกัน หรือยาที่นานๆ ทีใช้ หรืออาจเป็นยาที่ราคาค่อนข้างสูง ร้านไม่ได้สต็อกไว้ ทางผู้ศึกษาเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า จึงมีระบบการจัดการให้โดยบริการสั่งยาจากบริษัท ให้แก่ลูกค้า โดยทั้งนี้จะมีการแจ้งราคาก่อน หากลูกค้ามีความประสงค์ ก็ให้มัดจำไว้ครึ่งหนึ่ง และหากยามาแล้วก็จะโทรแจ้งแก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบ: ลูกค้าพอใจมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า การที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนี้ อันเนื่องมาจากความสะดวกของลูกค้าด้วย โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปหาซื้อยาหลายที่ ซึ่งไปที่ไหนก็ไม่แน่ใจว่าจะมีหรือไม่

5. “สั่ง Caciium Forte 500mg ไม่มีเวลามา เรายินดีสั่งให้ทางไปรษณีย์” ลูกค้าหญิงรายหนึ่งถือใบสั่งยามาที่ร้าน ซึ่งเป็นยาที่ทางร้านไม่มี และพยายามประสานงานกับร้านที่แจ้ง พบว่า ปัจจุบันยาดังกล่าวนี้ ไม่ค่อยมีคนไข้แล้ว จึงไม่ค่อยนิยม ทางร้านพยายามเช็คว่าร้านไหนพอจะมี ปรากฏว่าเจอร้านหนึ่งซึ่งต้องสั่งมาจากกรุงเทพฯ จึงได้เสนอทางเลือกให้ลูกค้า ปัญหาของลูกค้าบางราย อาจไม่สามารถเข้ามารับยาได้ เนื่องจากอยู่ลูกค้าบางรายอยู่นอกเมืองขอนแก่น หรือบางรายอยู่ต่างจังหวัด ผู้ศึกษามีความเห็นว่าควรมีการบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับยาแน่นอน จึง

มีระบบการจัดส่งให้ โดยให้ลูกค้าโอนเงินมาหลังจากที่ทางร้านได้แจ้งราคาขาย เมื่อยามาถึงทางร้านก็จะจัดส่งให้ทันที

สิ่งที่ค้นพบ: การที่นำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลายเป็นความประทับใจในที่สุด จนทำให้บอกต่อได้ และลูกค้ารายนี้ก็กลายมาเป็นลูกค้าประจำกับทางร้าน โดยจะโทรสั่งซื้อและโอนเงินมาให้เพื่อให้ทางร้านจัดส่งทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ก็ยังแนะนำลูกค้ามาให้ทางร้านเพิ่มอีกด้วย

6. “ขอชั่งน้ำหนักได้ไหมคะ” ลูกค้าประจำบางรายที่พักอาศัยอยู่แถวๆบริเวณร้านของผู้ศึกษานั้น ก็จะเดินผ่านไปผ่านมาหน้าร้านบ่อยๆ เนื่องจากจะต้องไปตลาดเป็นประจำทุกวัน พอเดินมาก็มองมาร้านยาแล้วก็ยิ้มให้ผู้ศึกษาตลอด ลูกค้ารายนี้เป็นผู้หญิง ที่ค่อนข้างกลัวอ้วน เวลามาซื้อยาที่ร้านก็ต้องขอชั่งน้ำหนักทุกครั้ง วันนี้ลูกค้ารายนี้มาขอซื้อวิตามินซี แล้วก็ขอชั่งน้ำหนัก อีกเช่นเคย แยกบอกว่าจริงๆแถมอยากชั่งน้ำหนักทุกครั้งเลยที่เดินผ่านมา แต่ไม่กล้าเข้ามาเพราะว่าไม่ได้มาซื้อยา ผู้ศึกษาอมยิ้มและตอบไปว่า “มาชั่งได้เลยค่ะ ฟรีค่ะ ไม่ซื้อยาก็ไม่เป็นไรค่ะ”

สิ่งที่ค้นพบ:ร้านยาเปรียบเสมือนเป็นแหล่งดูแลสุขภาพ บางครั้งลูกค้าก็ไม่ได้ต้องการมาซื้อยา เนื่องจากตนเองก็สบายคืออยู่แล้ว เพียงแค่อยากมาใช้บริการบางอย่างเท่านั้น บางรายก็อยากแค่จะมาปรึกษาเรื่องยาที่ได้มาจากโรงพยาบาลเท่านั้น ว่ากินอย่างไร มีผลข้างเคียงหรือไม่ บางรายก็เพียงแค่อยากมาชั่งน้ำหนัก เนื่องจากที่บ้านอาจไม่มีตาชั่งหรือไม่อยากเสียเงินชั่ง จะด้วยเหตุผลอะไรก็ได้แต่ การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้ศึกษาเห็นว่า หากเราใส่ใจลูกค้า เราก็จะหาสิ่งดีๆมาให้ลูกค้าหรือยินดีที่จะให้โดยไม่ได้หวังผลตอบแทน สิ่งที่ลูกค้ารับรู้ได้คือ ความจริงใจและใส่ใจในบริการ จากลูกค้ารายนี้ ก่อนกลับ แยกก็ได้บอกว่าเพิ่งแนะนำเพื่อนคนหนึ่ง ซึ่งเป็นโรคกรดไหลย้อนเหมือนกับตนเอง ให้มาซื้อยาร้านนี้ ตอนนี้นักค้ารายนี้ก็กินยาแล้วอาการดีขึ้นมาก จากการบริการที่จริงใจ ทำให้ลูกค้ามีการบอกต่อ โดยที่ผู้ศึกษาเองไม่ต้องไปโฆษณาเลย

7. “แม้ฟังภาษาไม่ออก แต่ก็สื่อสารได้” ร้านยาของผู้ศึกษาเป็นร้านยาที่อยู่ในทำเลค่อนข้างได้เปรียบ เนื่องจากอยู่มุมสี่แยกทำให้ร้านเห็นเด่นชัด สะดุดตาแก่ผู้ที่ผ่านมาบริเวณนั้นและส่วนมากชาวต่างชาติจะชอบแวะมาที่ร้านนี้บ่อยๆ ลูกค้าชาวเวียดนามคนหนึ่ง แยกมาซื้อยาแยกบอกว่า “ท้องหนาวๆ” คนที่พามาด้วยซึ่งเป็นคนไทย ก็สื่อสารกันไม่ค่อยรู้เรื่อง และแยกเองก็พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ผู้ศึกษาก็ลองใช้วิธีทำท่าทาง ว่าปวดท้อง คือเอามือกุมท้องแล้วทำหน้าบู๊บี้ แยกก็ส่ายหัว ผู้ศึกษาเอายามาให้ดู ซึ่งเป็นยากระเพราะ แยกก็ส่ายหน้า แล้วก็เอาแต่บอกว่า “ท้องหนาวๆ” ผู้ศึกษาเลยลองเปิดเน็ตหาภาษาเวียดนามลองดู เกี่ยวกับหมวดสุขภาพ ให้แกลง แยกก็เลยชี้ตรง ประโยคที่ว่า

“ไข้หวัด” ผู้ศึกษากับคนที่พาชาวเวียดนามมา ก็ทำหน้างๆ แล้วก็ยิ้ม จากนั้นผู้ศึกษาเลยไปจัดยาตามอาการให้ แก่ก็รู้สึกดีใจที่เราเข้าใจแก

สิ่งที่ค้นพบ: ถึงแม้ว่าจะสื่อสารกันไม่รู้เรื่องเนื่องจากความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ แต่ถ้าเราใส่ใจลูกค้า เราก็จะพยายามหาหรือช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม ซึ่งทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นอย่างมาก

8. “ลูกค้าจากไปรษณีย์” ผู้ศึกษาได้ไปทำธุระที่ไปรษณีย์ ระหว่างนั่งรอคิว ก็มีพนักงานไปรษณีย์คนหนึ่งเป็นผู้ชายซึ่งเคยมารับบริการที่ร้านยา เข้ามาทักและยิ้มให้ ถามว่า มาทำอะไร ผู้ศึกษาเลยตอบว่า มาส่งพัสดุค่ะ พนักงานท่านนั้นมองคุณกล้อง แล้วก็เลยบอก มาเดี๋ยวจะมัดเชือกให้ใหม่ นะ มันหลวมไป จากนั้นแกก็ไปจัดการมัดเชือกให้ ระหว่างที่มัดเชือกอยู่ ก็ถึงคิวพอดี พนักงานท่านนั้นเลยพาไปที่เคาเตอร์ แล้วก็บอกพนักงานหน้าเคาเตอร์อีกว่า “อย่าลืมไปอุดหนุนร้านยาที่ค้านะ” พนักงานหน้าเคาเตอร์เลยบอกว่า “ไปซื้อกับที่แกบ่อยๆ อยู่ที่นี่แคะนะนี่” พร้อมส่งยิ้มมาให้ผู้ศึกษา

สิ่งที่ค้นพบ: การที่เราแนะนำยาดีๆ ก็จะทำให้ลูกค้า มีการบอกต่อกันเอง โดยที่เราไม่ได้คาดหวัง บางครั้งก็เป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษามีกำลังใจในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นผู้ศึกษาเห็นว่าเสียงสะท้อนจากลูกค้านั้นเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้เกิดงานที่ดี

9. “ขอซื้อแพนด้าโก” สามิภรรยาคนหนึ่ง เดินเข้ามาถามหาซื้อแพนด้าโก พอดีแกเห็นป้ายที่ติดอยู่หน้าร้าน ซึ่งเป็นป้ายโฆษณาของยาหอมสัมฤทธิ์ แก่ก็เลยเดินเข้ามาถามซื้อ แกบอกว่ายแพนด้าโก ขั้บรุดผ่านมากำลังหาขายตัวนี้อยู่ เห็นป้ายแพนด้าโก เลยแวะเข้ามาถาม และแก่ก็พอใจมากที่ได้ขายตัวนี้ เพราะไปถามมาหลายที่แล้วก็ไม่มี

สิ่งที่ค้นพบ: ป้ายโฆษณาก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากลูกค้าบางรายไม่สามารถที่จะเข้ามาสอบถามได้ อาจเนื่องจากยังไม่สะดวกหรือกลัวว่าถามแล้วคงไม่มีหรือ แต่หากมีป้ายโฆษณาติดหน้าร้าน และเป็นสินค้าที่ลูกค้าต้องการ หรือกำลังมองหา ลูกค้าก็จะยอมเสียเวลาเข้ามาสอบถามสินค้า เพราะอย่างน้อยลูกค้าก็มีความหวังว่า ร้านที่โฆษณาสินค้าตัวนั้น ก็น่าจะต้องมีสินค้านั้นวางขายเช่นกัน

10. “ยิ่งไลน์ ยิ่งใกล้” จากการสังเกตหลายๆเดือนที่ผ่านมา พบว่าลูกค้าส่วนมากเป็นลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน ซึ่งอย่างหนึ่งที่จะต้องมึนโทรศัพท์ก็คือ แอปพลิเคชัน ไลน์ ผู้ศึกษาเลยมีความเห็นว่า จะเปิดช่องทางบริการให้ลูกค้า โดยไม่ว่าจะเป็นการสั่งซื้อยา หรือสอบถามเรื่องยาและ

สุขภาพ ก็สามารถสอบถามทางไลน์ได้ โดยไม่ต้องมาที่หน้าร้านก็ได้ เพราะบางครั้งหากมาแล้วไม่มียาที่ต้องการ ก็อาจจะเสียเวลา หรือเสียโอกาสบางอย่าง การที่มีไลน์ ลูกค้าสามารถสอบถามได้ก่อน หากไม่มียา ผู้ศึกษาเองก็จะมีข้อเสนอให้ลูกค้า เช่น สั่งของให้ลูกค้าโดยแจ้งราคาและระยะเวลาที่สินค้าจะมาถึง นี่ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่ลูกค้าจะใช้ตัดสินใจว่าจะรอโดยได้ของแน่นอน หรือว่าจะไปหาซื้อยาเรื่อยๆ โดยไม่รู้ว่ร้านไหนจะมี

สิ่งที่ค้นพบ: ผู้ศึกษาสังเกตเวลาแจ้งลูกค้าว่าปรึกษาทางไลน์ได้นะค่ะ ลูกค้าจะมีท่าทางที่ยินดี คือยิ้มตอบรับ และอยากแอดไลน์ทันที บางรายถึงกับยื่นโทรศัพท์มาให้ผู้ศึกษาแอดไลน์ให้

11. “ชอบร้านใหม่ ดิคแอร์” ตอนค้าๆมีลูกค้ารายหนึ่งมาซื้อยาริดสีดวงเนื้ยะ ผมเห็นร้านหลายวันแล้วว่าจะมาซื้อตั้งนานละ วันนี้เลยแวะมาร้านยาคุณสวยคืนะครับ ผมชอบร้านยาใหม่ๆ คุณสะอาดดี ยาจะได้อใหม่ๆ แล้วดิคแอร์ ยิงดีเลย เพราะผมรู้ว่า ร้านยาที่ดิคแอร์ จะช่วยยืดอายุยาได้ ผมเคยไปซื้อร้านยาอื่นหนึ่ง คุณมีดๆ น่าจะเปิดนานแล้ว คุณเก่ามาก ผมซื้อมาเคยเจอยาหมดอายุ ผมเลยไม่กล้าเข้าร้านแบบนี้อีกเลย

สิ่งที่ค้นพบ: การที่ภาพลักษณ์ของร้านยาคุณดี ก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าเลือกเข้ามาใช้บริการได้เช่นกันและการที่ร้านยามีการควบคุมอุณหภูมิภายในร้าน ก็ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจมากขึ้นในเรื่องของการเก็บรักษาว่ายาที่นำมาจำหน่ายคุณภาพยังดีไม่เสื่อมคุณภาพ

12. “ซองยาของร้าน ใครว่าไม่สำคัญ” ลูกค้ารายหนึ่งมาซื้อวิตามินบีรวม ตอนนั้นเป็นช่วงหัวค่ำพอดี และก็มีลูกค้าหลายรายมาซื้อยา ลูกค้ารายนี้บังเอิญรู้จักกับคุณพ่อคุณแม่ พ่อได้ยาแก็ก็ไปนั่งคุยกับคุณพ่อคุณแม่ต่อผู้ศึกษาเองก็บริการลูกค้ารายอื่นต่อไป จนกระทั่งใกล้ปิดร้าน ก็ได้ยินเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น “คุณหมอลครับ เมื่อกี้ที่ซื้อวิตามินบีไปกินยังงั้นะครับ” พอผู้ศึกษาได้ยินก็รู้สึกผิดที่ลืมอธิบายให้ฟังและได้กล่าวขอโทษกับลูกค้าท่านนี้และได้อธิบายวิธีการกินยาพร้อมกับข้อคำแนะนำ ลูกค้าก็บอกว่าไม่เป็นไร พอดีผมก็รีบเหมือนกัน พอนี้ก็ได้เลยดูซองยาหาเบอร์โทร เลยรีบโทรมาถาม

สิ่งที่ค้นพบ: การที่ร้านยามีซองยาโดยระบุชื่อร้านชัดเจนมีเบอร์ติดต่อ ทำให้เมื่อลูกค้ามีปัญหาจากการใช้ยา สามารถโทรมาสอบถามได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่ร้านอีก และสามารถให้คำปรึกษาได้เลยทันที

13. “ร้านคุณใหญ่ ต้องมีทุกอย่าง”มีลูกค้ารายหนึ่ง อายุประมาณ 25 ปี เข้ามาถามหาซื้อยา Fibril 160 mg ซึ่งเป็นยาลดไขมันในเส้นเลือดก่อนหน้านี้ลูกค้าก็ได้ไปถามหาขายตัวนี้จากร้านอื่นมาก่อน ก็

ไม่มี ลูกค้าขับรถผ่านเห็นร้านของผู้ศึกษาค่อนข้างใหญ่ และคาดหวังว่าต้องมียาตัวนี้จึงได้แวะเข้ามาถามหา พอมาถามยาตัวนี้ ผู้ศึกษาจึงยื่นให้ และสอบถามว่าใครเป็นคนใช้ ลูกค้าบอกว่า มีอาจารย์ฝากซื้อค่ะ กินตัวนี้ประจำ ไปหาร้านไหนก็ไม่มี พอเห็นร้านนี้ใหญ่ดี เลยลองแวะดู แต่ก็หาที่จอดยากนะค่ะ เลยไปจอดที่ไปรษณีย์

สิ่งที่ค้นพบ: ร้านของผู้ศึกษาเป็นร้านขายขนาดค่อนข้างใหญ่ ทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังว่า จะต้องมียาครบทุกอย่าง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องพยายามหาหาใหม่ๆ เข้าร้านอยู่เสมอเพื่อให้มีบริการตามความต้องการของลูกค้า

14. “ขาดิม ต้องซื้อที่เดิม” วันนี้มีลูกค้าอายุประมาณ 50 ปี เข้ามาซื้อยา Vialflex ซึ่งเป็นยาที่ผู้ศึกษาเคยแนะนำให้ลูกค้ากินเพื่อรักษาอาการข้อเสื่อมเมื่อเดือนที่แล้ว ลูกค้าได้ไปหาซื้อยาตัวนี้จากร้านอื่น ร้านอื่นก็ไม่มี มีแต่ยาตัวเดียวกันยี่ห้ออื่นแทน ลูกค้าก็ไม่อยากได้เพราะอยากกินตัวเดียวแบบเดียวกันกับที่เคยกิน เพราะกินแล้วอาการปวดข้อดีขึ้นจากแต่ก่อนที่ไม่สามารถงอข้อเท้าได้ ก็งอได้ ไม่มีเสียงดังตรงข้อแล้ว ลูกค้ารายนี้ต้องมาซื้อยาที่ร้านของผู้ศึกษาเนื่องจากหาซื้อร้านอื่นก็ไม่มี ลูกค้าได้มาแล้วให้ฟังว่า ร้านอื่นก็มีตัวยาเดียวกัน แต่กลัวกินแล้วไม่ถูก ต่อไปก็จะมาเป็นลูกค้าประจำที่นี้ ช่วยลดราคาให้อีกได้ไหมผู้ศึกษาก็เลยลดราคาและได้สอบถามอาการเบื้องต้นว่ากล่องที่แล้วกินดีขึ้นไหม ลูกค้าก็บอกว่า ดีขึ้น กินยาแก้ปวดลดลง ทำให้ไม่เจ็บกระเพาะอาหารเหมือนแต่ก่อน (ยาแก้ปวดที่กินมีฤทธิ์ระคายเคืองกระเพาะอาหาร) ผู้ศึกษาจึงบอกว่า แสดงว่าร่างกายของลูกค้าตอบสนองกับยาตัวนี้ และยาตัวนี้ลูกค้าสามารถกินต่อเนื่องได้ 6 เดือน ถึง 1 ปี เพื่อรักษาอาการข้อเสื่อม โดยไม่มีอันตราย ลูกค้าก็รู้สึกยินดี และบอกว่า เดียวต่อไปโทรมาหาแล้วจะให้ลูกสาวมาซื้อให้ที่ละหลายๆ กล่องเลย เพราะไม่ค่อยได้มีโอกาสได้เข้ามาในเมืองเท่าไรก่อนกลับลูกค้าได้ซื้อวิตามินซี 1 ฝูงให้หลานที่กำลังเล่นอยู่ข้างๆ ด้วย ผู้ศึกษาก็แถมให้ด้วยความเต็มใจ

สิ่งที่ค้นพบ: การที่ร้านมียาที่แตกต่างจากร้านอื่น ทำให้กลายเป็นจุดแข็งได้เช่นกัน ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อเพราะลูกค้าบางรายก็มีความเชื่อว่าจะต้องกินยี่ห้อนี้ถึงหาย เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้ยาตัวเดิม จึงไม่อยากเปลี่ยนยี่ห้ออื่นและการให้คำแนะนำที่ดี หรือให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพียงเล็กน้อย ก็สามารถได้ใจลูกค้าได้เช่นกัน

15. วันนี้มีชายสูงวัย เดินถือไม้เท้ามาที่ร้าน มาซื้อน้ำมันเหลืองกับยาหม่อง แกเคยมาแล้วครั้งหนึ่งเมื่อประมาณเดือนที่แล้ว ครั้งนี้แกเดินผ่านหน้าบ้าน ตอนแรก ก็จะไม่แวะ แต่ก็แวะเข้ามา แยกี่มาบ่นๆ ให้ฟังว่าไม่อยากไปร้านข้างๆเลย เพราะว่าไม่ชอบสายตาวงงานที่ร้านมองมาหาแก เหมือนกับแกจะไปขอยาฟรี คือแกก็ถือไม้เท้าแล้วเขาก็หงิกๆ งอๆ ด้วย แกเลยไม่ค่อยอยากไป

เท่าไร? แยกบอกเหตุผลว่า ที่ต้องใช้ไม้เท้าเพราะว่าเวลาเดินมีทางต่างระดับ แยกจะหกล้ม แยกจะใช้ ไม้เท้านี้ช่วยพยุง

สิ่งที่ค้นพบ: ลูกค้าต้องการการต้อนรับที่ดี มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม และการมองด้วยสายตาก็ไม่ควรใช้สายตาที่ดูถูกแก่ลูกค้า หรือ ไม่ควรประเมินก่อนว่าลูกค้ารายนั้นจะมีเงินมากหรือน้อย การที่ลูกค้าเข้ามาที่ร้านก็ควรปฏิบัติให้เหมือนกันทุกราย เพื่อที่ลูกค้าจะได้ประสบการณ์ที่ดีในการมาซื้อสินค้า จะเห็นว่าลูกค้ารายนี้ได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีในร้านเดิม จึงทำให้ไม่อยากกลับไปซื้อร้านเดิมอีกเลย ปัจจุบันลูกค้ารายนี้กลายเป็นลูกค้าประจำของร้านของผู้ศึกษา

16. “ไม่ได้มาซื้อยา แต่เอาของมาให้” ลูกค้าหญิงวัยกลางคน เดินเข้ามาพร้อม เห็นถุงหนึ่ง บอกว่า เนี่ยะ ตั้งใจเอามาให้เลยนะ พอวันนี้แะมารับลูกชายที่โรงเรียน ผ่านมาเลยแะมาให้จ้า ผู้ศึกษาได้แต่ยิ้ม และกล่าวขอบคุณที่ตั้งใจนำเห็ดที่แกะเพาะเองจากชัยภูมิ ลูกค้ารายนี้เป็นลูกค้าที่เคยมาซื้อยา 2 ครั้ง ครั้งแรกเข้ามาโดยบังเอิญมาสอบถามหาขายให้คุณยาย ซึ่งเป็นยายนอกและค่อนข้างแพง ครั้งแรกลูกค้าได้ยากกลับไป ครั้งที่ 2 ที่มาซื้อยา ผู้ศึกษาได้สอบถามถึงอาการของคุณยายที่รับประทานยาตัวนี้ไปว่าดีขึ้นไหม ลูกค้าก็บอกว่า “คุณยายดีขึ้นมากเลย” จากการสังเกตของผู้ศึกษา เห็นว่าลูกค้ามีความรู้สึที่ดีที่มาซื้อยาได้ตามที่ต้องการ และเมื่อรับประทานยาไปแล้วอาการดีขึ้นจากเดิม จึงทำให้ลูกค้ารายนี้เกิดความประทับใจและเมื่อผ่านมาแถวร้าน จึงแะนำเห็ดมาฝาก ให้ชิม

สิ่งที่ค้นพบ: หากเราได้มอบสิ่งที่ดีๆ ให้แก่ลูกค้า ลูกค้าก็จะให้สิ่งดีๆ ตอบกลับมาเช่นกัน อาจจะไม่ใช่สิ่งของที่มาราคาแพง แต่มีคุณค่าทางจิตใจจากผู้รับและผู้ให้

17. “ให้เภสัชจัดยาคับ” ลูกค้าชายวัยกลางคน มาซื้อยาแก้เจ็บคอ ลูกค้ารายนี้จะมาซื้อยาเป็นประจำ เพราะแะจะชอบคิมแอลกอฮอล์ แล้วก็เจ็บคอมา เภสัชเคยแนะนำการปฏิบัติตัวแล้วแต่แยกก็เลียงไม่ได้ แะก็จะชอบซื้อยามากินเวลามีอาการ ยา ก็จะเป็นยาตัวเดิมๆ ที่เคยกินประจำ วันนั้นเภสัชทำงานในห้องส่วนตัว คุณแม่อยู่เฝ้าหน้าร้านลูกค้ารายนี้ และบอกว่า ให้เภสัชจัดให้คับ จะซื้อกับเภสัชกรพอเภสัชไต่ยีน ก็รีบลุกออกจากห้องทำงานส่วนตัวทันที พร้อมกับทักทายและสอบถามอาการ จัดยาให้

สิ่งที่ค้นพบ: ลูกค้าเมื่อได้รับบริการครั้งแรกแล้วเกิดความประทับใจ ก็จะกลับมาซื้อซ้ำ จนกลายเป็นซื้อประจำ และความประทับใจนี้ก็จะกลายเป็นความประทับใจเฉพาะบุคคลด้วย ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จะเห็นว่าลูกค้ารายนี้ ต้องการที่จะซื้อสินค้ากับเภสัชกรเท่านั้น เป็นเพราะลูกค้ามีความเชื่อมั่นในตัวเภสัชกร



18. ลูกค้าชาวต่างชาติรายหนึ่ง มาสอบถามยามีหรือไม่ ยานี้คือยา Lantus ซึ่งเป็นยาฉีดอินซูลิน โดยปกติร้านยาส่วนใหญ่จะไม่มีอยู่ในคลังยา เนื่องจากว่ายานี้เป็นยาเฉพาะราย คือยาที่ใช้ในบางรายเท่านั้น ร้านของผู้ศึกษาเองก็ไม่มีเช่นกัน แต่ลูกค้าอยากให้สั่งยาให้ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ ครั้งแรกผู้ศึกษาเองคิดว่าจะให้ลูกค้าไปสอบถามร้านอื่นดู แต่ลูกค้าก็บอกว่า ให้สั่งให้เถอะ ผมไม่โก่งหรือ ผมทำงานอยู่กับผู้พิพากษาแถวนี้เอง พร้อมทั้งยื่นบัตรประจำตัวให้คุณ และบอกว่าปกติผมจะไปซื้อที่อุดรธานี แต่ผมคิดว่าถ้าคุณสั่งให้ผมได้ ผมก็จะมารับประจำ ราคาแพงกว่านิดหน่อยไม่เป็นไร คุณว่าราคาเท่าไร ผมก็รับ เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ผู้ศึกษาจึงได้ติดต่อประสานงานกับผู้แทน แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบและบอกช่วงเวลาคร่าวๆ ว่าสินค้าจะมาถึงเมื่อไหร่ ลูกค้ารู้สึกดีใจและเมื่อลูกค้ามารับยาตามที่แจ้ง ลูกค้ารู้สึกประทับใจมากเมื่อผู้ศึกษาได้เตรียมกล่องโฟมใส่น้ำแข็งแช่ยาไว้ในนั้นเรียบร้อยแล้ว โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปหาซื้อน้ำแข็งมาเอง ลูกค้ายิ้มและขอบคุณ

สิ่งที่ค้นพบ: ความสะดวกเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด การที่ทางร้านสามารถจัดหาตามที่ลูกค้าต้องการมาได้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หากได้เจอเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดหวัง อย่างกรณีนี้คือตอนมารับยาแล้วผู้ศึกษาได้แพ็คเกจยาไว้ในกล่องโฟมให้ ลูกค้าก็ยังเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นจนนำไปสู่ให้เกิดความภักดีได้

19. วันหยุดช่วงสงกรานต์ที่ผ่านมา ร้านยาในบริเวณละแวกเดียวกับ ร้าน XYZ จะปิดร้านเป็นส่วนใหญ่ แต่ร้านของผู้ศึกษาเปิดให้บริการทุกวันและจะเปิดดีกว่าที่เคยเป็นมา ผู้ศึกษาสังเกตว่า มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ร้านมากขึ้น ซึ่งช่วงนี้เป็น โอกาสดีที่ทำให้ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการครั้งแรก ไม่ว่าจะเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นเพราะว่าร้านที่ซื้อประจำปิดหรือผ่านมาทางนี้พอดี

สิ่งที่ค้นพบ: ผู้ศึกษาพบว่าหากเราให้บริการที่ดี มีคำแนะนำที่ดี สามารถช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องยาหรือสุขภาพให้ลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจในครั้งแรกและจะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้สังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการบางรายจะพูดให้ฟังว่า “ช่วงเทศกาลหายซื้อยาก ต้องใช้ยาเร่งด่วน ไม่รู้จะไปซื้อที่ไหน” ดังนั้น ผู้ศึกษาจะต้องพยายามหาหาให้ครบและครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาทุกรายเกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการนอกจากนี้ผู้ศึกษา ยังได้ให้นามบัตรแก่ลูกค้าทุกรายที่เข้ามาใช้บริการด้วย โดยจะบอกว่า “สามารถโทรมาปรึกษาฟรี หรือแอดไลน์มาสอบถามได้” เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจมากขึ้นในการสอบถามเรื่องยาหรือสุขภาพ

20. “โทรแจ้งโปรโมชั่น” มีลูกค้ารายหนึ่ง ผู้ศึกษาได้โทรแจ้งราคาโปรโมชั่นของเดือนเมษายน ซึ่งพอดีมีสินค้าที่ลูกค้ารายนี้ใช้ประจำอยู่แล้ว โดยแจ้งให้ทราบถึงราคา และเวลาสิ้นสุดโปรโมชั่น เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คุ้มค่าที่สุด ลูกค้ารู้สึกยินดีเมื่อได้รับฟังแล้วก็อยากที่จะมาซื้อสินค้าตัวนี้ และได้ให้ทางร้านจองสินค้าไว้ให้ก่อน

สิ่งที่ค้นพบ: การที่แจ้งโปรโมชั่นความคุ้มค่าให้แก่ลูกค้านั้นทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อร้านมากยิ่งขึ้น อยากที่จะกลับมาซื้ออีกครั้ง ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้สิ่งที่เป็นความคุ้มค่า รู้สึกว่าได้รับการดูแล ทำให้เกิดความภักดีได้มากยิ่งขึ้น

21. “สอบถามโดยตรงกับผู้แทน” ลูกค้ารายหนึ่ง มาหาซื้อแคลเซียมยี่ห้อหนึ่งให้แก่คุณแม่เดินไปหามาหลายร้านมาก ก็ไม่มี เลยมาสอบถามที่ร้านยาของผู้ศึกษา เนื่องจากเห็นว่าร้านใหญ่ดีน่าจะมี ร้านผู้ศึกษาไม่ได้ขายแคลเซียมของบริษัทที่ลูกค้าถามหา แต่ว่ามีสินค้าตัวอื่นๆของบริษัทนี้เลยลองเช็กกับทางผู้แทนให้โดยตรง เพราะลูกค้าบอกว่าไปมาหลายร้านแล้วก็ไม่มี พอผู้ศึกษาโทรถามผู้แทน ผู้แทนก็แจ้งว่าสินค้าดังกล่าวได้เลิกผลิตไปนานแล้ว มีการปรับสูตรใหม่ ซึ่งตอนนี้ไม่มีวางขายแล้ว ผู้ศึกษาได้แจ้งแก่ลูกค้า และได้แนะนำแคลเซียมรูปแบบอื่นให้แก่ลูกค้า พอลูกค้ารู้ว่าปัญหาที่หาซื้อแคลเซียมยี่ห้อนี้ไม่เจอคืออะไร ลูกค้ารายนี้ก็รู้สึกโล่งใจ และได้เปลี่ยนใจมาใช้แคลเซียมที่ผู้ศึกษาแนะนำแทนเพื่อซื้อให้คุณแม่ที่อยู่ร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาเองก็ได้เสนอให้แก่ลูกค้ารายนี้ว่าหากครั้งหน้าต้องการสินค้าให้คุณแม่ สามารถโทรแจ้งได้และโอนเงินมา แล้วทางร้านจะจัดส่งสินค้าให้โดยที่ลูกค้าไม่ต้องมาซื้อที่ร้านเอง ลูกค้าก็รู้สึกประทับใจ และได้ขอเลขที่บัญชีในการโอนเงินไว้เลย

สิ่งที่ค้นพบ: การที่เราแก้ปัญหาได้ถูกจุด จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ และการเสนอสิ่งที่ตรงจุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ก็ยังทำให้เกิดความประทับใจมากขึ้นไปอีก ในกรณีนี้จะเห็นได้จากที่ผู้ศึกษาได้เสนอวิธีการสั่งซื้อทางโทรศัพท์แล้วจัดส่งให้แก่ผู้รับโดยตรงเลย โดยที่ลูกค้าไม่ต้องมาที่หน้าร้านหรือไปหาซื้อจากที่อื่นให้เสียเวลาเลย

22. “เพียงแค่กำลังใจ ก็ทำให้รู้สึกดีได้” ลูกค้าชายวัยกลางคน มาปรึกษาเรื่องผมร่วง ลูกค้ารายนี้ต้องการให้ผมขึ้นดกเหมือนวัยรุ่น แต่จริงๆผู้ศึกษามองแล้วว่า ณ ตอนนี้ลูกค้าก็ไม่ได้หัวล้านมากไม่ได้ดูน่าเกลียดเลย แต่ลูกค้ากังวลมากๆ บอกว่ากินยาปลูกผมมาเป็นปีแล้ว ก็ได้แค่นี้ ผู้ศึกษาจึงให้คำปรึกษาถึงสาเหตุที่ผมร่วง ยาที่ใช้รักษา และการปฏิบัติตัว แนะนำแชมพูที่ทำให้รากผมแข็งแรง วิตามินบำรุงร่างกาย และพูดให้กำลังใจลูกค้าโดยให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาสังเกตพบว่าลูกค้ารู้สึกยินดีที่รับฟัง ฟังอย่างตั้งใจ และมีความประทับใจที่ผู้ศึกษาได้ให้ข้อมูลต่างๆแก่ลูกค้า

หลังจากนั้นลูกค้าก็ได้ปรึกษาทางไลน์เพิ่มเติม เพื่อสอบถามถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวกับผมร่วง และผู้ศึกษาเองก็ได้แจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ารายนี้ให้ทราบเป็น ระยะเวลาพบว่าลูกค้ามีความประทับใจมากขึ้น

สิ่งที่ค้นพบ: ลูกค้าบางรายจริงๆเพียงต้องการแคคนที่เข้าใจและคอยให้คำแนะนำ กำลังใจ ก็ สามารถทำให้ชนะใจลูกค้าได้

23. “ปิดร้านแต่ยังบริการให้คำปรึกษาได้เหมือนเดิม” มีช่วงหนึ่งที่คุณศึกษาต้องไปประชุมที่ ต่างจังหวัด แล้วจำเป็นต้องปิดร้านพบว่าลูกค้ารายหนึ่งไลน์มาสอบถามเกี่ยวกับอาการของคุณ โดยสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับยาที่กิน ผู้ศึกษาจึงไลน์ตอบและแนะนำยาพร้อมวิธีการปฏิบัติตัว ให้ ลูกค้ารายนี้รู้สึกดีที่สามารถปรึกษาได้ และมั่นใจในการใช้ยามากขึ้น

สิ่งที่ค้นพบ: ถึงแม้ว่าร้านปิดและไม่ใช่วันทำงาน แต่ก็สามารถตอบคำถามเรื่องยาและสุขภาพ ให้ลูกค้าได้เหมือนเดิม ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากขึ้น มั่นใจในการใช้ยามากขึ้น

24. “ส่งลูกค้ามาให้” ลูกค้าประจำของร้านผู้ศึกษารายหนึ่ง ซึ่งปกติแถมจะมาซื้อสินค้าเพื่อเข้า ร้านยาเป็นประจำ วันนี้แถมไลน์มาบอกว่า แนะนำลูกค้าให้มาที่ร้านของผู้ศึกษาเพื่อมาซื้อคอลโลโรฟิลล์ แบบซอง พอสักพัก ลูกค้ารายนั้นก็มาจริงๆมาซื้อคอลโลโรฟิลล์ ผู้ศึกษาจึงถามว่ามีคนแนะนำมาหรือไม่ ละ ลูกค้าก็บอกว่า พอคิดมีอีกร้านแนะนำมาที่นี่

สิ่งที่ค้นพบ: การที่เรามีเครือข่ายร้านยา ก็สามารถทำให้เพิ่มจำนวนลูกค้าได้โดยการส่งต่อมา อีกร้านหนึ่งที่มีสินค้าครบทุกอย่าง และการที่ร้านมีสินค้าที่หลากหลาย ก็ทำให้ได้เปรียบมากกว่า ร้านอื่นๆ

25. “อุดหนุนกันและกัน” มีผู้แทนบริษัทยารายหนึ่ง มาเสนอสินค้าให้ที่ร้านยาของผู้ศึกษา ซึ่งเป็นยาที่ไม่ค่อยติดตลาดเท่าไรหรอก ราคาค่อนข้างแพงกว่าบริษัทอื่นๆ แต่ผู้แทนรายนี้ก็สามารถที่จะอธิบายได้อย่างละเอียดมากกว่าผู้แทนคนอื่นๆที่รู้จักแต่ซื้อยา ทำให้ผู้ศึกษากลับมาที่จะสั่งมา วางขายในร้านยาเพื่อหาขายที่มีคุณภาพดีมาจำหน่าย เวลาที่ผู้แทนรายนี้เข้ามาร้านก็จะใช้เวลาไม่ต่ำกว่าครึ่งชั่วโมงในการนำเสนอสินค้าให้แก่ผู้ศึกษา ผู้แทนรายนี้นอกจากจะมาทำงานแล้ว ก็ยังมา อุดหนุนสินค้าที่ร้านด้วย และมีบางครั้งที่ผู้แทนรายนี้ตั้งใจแวะเข้ามาซื้อยาอย่างเฉยเลย โดยไม่ได้ มาทำงาน แต่ก็ยังมาอธิบายสินค้าของบริษัททำให้ผู้ศึกษาเข้าใจมากขึ้นด้วย

สิ่งที่ค้นพบ: การที่ผู้ศึกษาตั้งใจที่จะช่วยเหลือโดยไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนมาก็ทำให้ได้สิ่งที่เกินคาด คือกรณีนี้ผู้ศึกษาช่วยขายสินค้าให้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าขายของบริษัทนี้คุณภาพดี และราคาไม่ได้แพงมากจนเกินไป ลูกค้าสามารถซื้อได้ในราคาที่คุ้มค่า จึงทำให้ผู้แทนรายนี้ประทับใจที่ทางร้านให้การสนับสนุนสินค้าของบริษัท ผู้แทนรายนี้จึงอยากที่จะมาอุดหนุนยากับที่ร้านผู้ศึกษา ทั้งที่จริงๆแล้วสามารถที่จะซื้อร้านไหนก็ได้

26. “กล้าเสี่ยง ก็ทำให้มีโอกาสมากกว่า” วันนี้มีลูกค้ามาขอซื้อ Cereblex 1 กล่อง ซึ่งเป็นยาแก้ปวดลดอาการอักเสบ และมีราคาค่อนข้างแพงทีเดียว ปกติแล้วผู้ศึกษาจะมีไว้เพียงแค่ 1 กล่องแต่เมื่อเดือนก่อน ผู้ศึกษาได้สั่งมาเพิ่มไว้อีก 2 กล่องเนื่องจากในคลังสินค้าเหลือเพียง 2 แพ่ง จึงทำให้ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีสินค้าเพียงพอต่อการขาย

สิ่งที่ค้นพบ: เนื่องจากร้านยาของผู้ศึกษาเป็นร้านยาเปิดใหม่ จึงยังไม่ทราบว่าควรจะมีสินค้าในคลังเท่าไรดี การที่ผู้ศึกษากล้าที่จะสั่งสินค้ามาไว้ที่ร้านมากขึ้น ทำให้ผู้ศึกษาไม่เสียโอกาสในการขาย หากลูกค้าที่ต้องการปริมาณมากก็มีเพียงพอ ซึ่งจริงๆแล้วปกติเวลาที่ลูกค้าซื้อจะซื้อเพียงแค่ 1-2 แพ่งเท่านั้น แต่ลูกค้ารายนี้ซื้อไปไว้ให้คุณพ่อรับประทานเนื่องจากต้องรับประทานเป็นระยะเวลาาน จึงทำให้ซื้อในจำนวนที่มากกว่าลูกค้าคนอื่นๆ

27. “เพื่อนช่วยเพื่อน” วันนี้มีลูกค้าชาย วัย 30 มาซื้อครีมกันแดดยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งมีคนฝากมาซื้อ ผู้ศึกษาจึงหยิบไปดูว่าใช่หรือไม่ ลูกค้าบอกว่า “ใช่ครับ อันนี้แหละ” หลังจากนั้นจึงคิดเงิน และผู้ศึกษาก็ไม่ลืมที่จะแจกนามบัตรให้ลูกค้ารายนี้ ก่อนที่จะไป ลูกค้ารายนี้ถามว่า “รู้จักบูชาไหมครับ” ผู้ศึกษาจึงถามว่า “บูชา สาธิตไหมคะ” ลูกค้าพยักหน้า ผู้ศึกษาจึงกล่าวว่า “รู้จักคะ เป็นเพื่อนกันคะ” ลูกค้ากล่าวว่า “บูชานะนำให้มาซื้อร้านนี้แหละครับ” ผู้ศึกษาได้แต่พยักหน้าและกล่าวขอบคุณ พร้อมทั้งบอกว่า “มีปัญหาเรื่องยา สอบถามได้นะคะ หรือไลน์มาถามได้คะ”

สิ่งที่ค้นพบ: เพื่อนก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยประชาสัมพันธ์ร้านยาให้แก่เรา ดังนั้นหากเรามีเพื่อนมาก หรือมีคนรู้จักที่มากขึ้น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นได้ และทำให้คนรู้จักร้านยามากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ค

การคำนวณอัตราดอกเบี้ยของยอดขาย

## การคำนวณอัตราการเติบโตของยอดขาย

สูตร

$$\text{อัตราการเติบโตของยอดขาย} = \frac{\text{ผลต่างระหว่างยอดขายก่อนและหลังการใช้กลยุทธ์} * 100}{\text{ยอดขายก่อนการใช้กลยุทธ์}}$$

$$\text{ยอดขายก่อนการใช้กลยุทธ์} = (250000 + 200000) / 2 = 225000$$

$$\text{ยอดขายหลังการใช้กลยุทธ์} = (330000 + 315000 + 300000 + 250000 + 330000) / 5 = 305000$$

$$\text{ผลต่างระหว่างยอดขายก่อนและหลังการใช้กลยุทธ์} = 305000 - 225000 = 80000$$

$$\text{อัตราการเติบโตของยอดขาย} = 80000 * 100 / 225000 = 35.56 \text{ หรือประมาณ } 36\%$$

ดังนั้นอัตราการเติบโตของยอดขายของร้านยาทีเอส ฟาร์มา หลังจากใช้กลยุทธ์ คือ 36%

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวกนิษฐา เจนเวชประเสริฐ เกิดเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (เกียรตินิยมอันดับสอง) สาขาเภสัชกรรมคลินิก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปี พ.ศ. 2552 ปัจจุบันกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิตายาลัยขอนแก่น และเป็นเภสัชกรประจำร้านยาทีเอส ฟาร์มา จังหวัดขอนแก่น