

การปรับปรุงการจัดการร้านยาธิศาเภสัช อำเภอุมแพ จังหวัดขอนแก่น
MANAGEMENT IMPROVEMENT FOR TISA DRUG STORES
CHUMPAE DISTRICT KHON KAEN PROVINCE

ณัฐพัชร วงษ์ธนานันท์ ¹
 สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย ²

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอิสระเรื่อง “การปรับปรุงการจัดการร้านยาธิศาเภสัช อำเภอุมแพ จังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกอบการ พนักงานรวมถึงลูกค้า และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุงการจัดการของร้านยาธิศาเภสัช โดยทำการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกตเจ้าของกิจการ พนักงานของร้านขายยา จำนวน 2 ร้าน สัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าตัวอย่างจำนวน 45 คน การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยมีการปฏิบัติควบคู่กับการศึกษา ในการศึกษานี้ใช้แนวคิดสุทธยศาสตร์ในการค้นหาเรื่องต่างๆในการทำงานของเจ้าของกิจการ พนักงานและความประทับใจของลูกค้า ประกอบกับการใช้แนวคิดหรือทฤษฎีอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการแนะนำด้วยยาของเภสัชกรเป็นปัจจัยที่ทำให้ร้านยาประสบความสำเร็จมากที่สุด ผู้ทำการศึกษายังได้วางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงร้านจำนวน 7 กลยุทธ์ กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่น กลยุทธ์สร้างคุณภาพด้านการบริการ กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่เหมาะสม กลยุทธ์การจัดการสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์สร้างความสะดวกเข้าถึงได้ง่าย กลยุทธ์สร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลยุทธ์สร้างความเป็นกันเอง จากผลการทำกลยุทธ์ไปปฏิบัติพบว่า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

คำสำคัญ: สุทธยศาสตร์ การจัดการ กลยุทธ์ ร้านยา

Abstract

This independent study was focused on “management improvement for Tisa Drug Stores Chumpare districk Khon Kaen Province”. The objectives were studies about finding 1) Positive experience of the business owner, employees and customers 2) Positive data acquired to improve the management of Tisa Drug Stores. The dept interview were conducted with 2 pharmacy owner, employees and 45 related or targeted person. The study was a qualitative research and used the Appreciative Inquiry concepts. The result founded the key success factor of a pharmacy business sector is ability of pharmacists to recommend drugs. This study has designed 7 strategies are Building confidence, Create Quality of Service, Pricing is dripping equation, Effectively manage product, Facilitate easy access, Response to customer demand and Friendly. After applied an worked on all the 7 strategies, The Tisa Drug Stores is a good deal to meet the needs of customers, making customer satisfaction.

Keywords: Appreciative Inquiry, management, strategies, drug store

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 164/8 ถ.รอบเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 โทรศัพท์ 091-0538282 E-mail pugr.28@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันมีร้านขายยารายใหม่เปิดให้บริการมากขึ้นทั่วไปทั้งในห้างสรรพสินค้าหรือร้านสะดวกซื้อซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันกันทั้งด้านราคาและการบริการ ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ต้องมีความรู้ทั้งด้านยาต่างๆที่เหมาะสมกับอาการของโรคเพื่อสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง และต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการภายในร้านให้มีต้นทุนในการดำเนินการต่ำที่สุด

ร้านยาธิศาเภสัชเป็นร้านขายยาที่เพิ่งเปิดใหม่ซึ่งขายยาแผนปัจจุบัน ยาสมุนไพร อาหารเสริมและอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยมีเภสัชกรประจำร้านคอยให้บริการแต่ยังมีปัญหาด้านการจัดการร้าน อาทิ ระบบการสั่งซื้อและขายสินค้า การจัดการระบบสินค้าคงคลัง การตั้งราคาขาย การควบคุมวันหมดอายุ รวมทั้งการบริการด้านต่างๆที่ดึงดูดผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความสามารถในการอยู่รอดของกิจการในอนาคต จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการของร้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ด้านบวกของการจัดการร้านยาในมุมมองของผู้ประกอบกิจการ พนักงาน และลูกค้าทั่วไป
2. เพื่อนำข้อมูลด้านบวกที่ได้มาทำการปรับปรุงการจัดการของร้านยาธิศาเภสัชเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่ง

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาปรับปรุงร้านยาธิศาเภสัช อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้แนวคิด Appreciative Inquiry ร่วมกับทฤษฎีอื่น คือ ทฤษฎีการจัดการ การวิเคราะห์ SOAR Analysis ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด โดยใช้การสัมภาษณ์ พูดคุยและสังเกตเพื่อค้นหาความสำเร็จหรือเรื่องราวดีๆที่เกิดขึ้น[1]นำมาขยายผลใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการของร้าน โดยมีวิธีการทำการศึกษาดังต่อไปนี้

ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกใช้บริการของลูกค้า การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการโดยใช้คำถามตามหลัก Appreciative Inquiry ร่วมกับการสังเกต โดยคำถามของลูกค้าที่มาใช้บริการมีดังนี้ 1) ท่านชอบใช้บริการร้านยาที่มีลักษณะแบบใด 2) มาใช้บริการร้านยานี้ท่านรู้สึกชอบส่วนไหนบ้าง 3) ร้านยาแบบไหนที่ประทับใจมากที่สุด 4) ในอนาคตอยากให้ร้านยามีอะไรเพิ่มเติม

ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกในการทำงานของเจ้าของกิจการและพนักงาน ทำการพูดคุยสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พนักงาน ร่วมกับการสังเกตกระบวนการทำงาน การจัดการร้านของร้านขายยาอื่นๆเพื่อค้นหาเรื่องราวดีๆที่เกิดขึ้นในการประกอบกิจการ

นำข้อมูลประสบการณ์ด้านบวกที่ได้มาหาจุดร่วมจุดโดดเด่นเพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงร้านยา นำข้อมูลจุดร่วมและจุดโดดเด่นมาทำการวางแผนกลยุทธ์เพื่อทำการปรับปรุงร้านยาธิศาเภสัชตามกระบวนการ 4-D (Discovery, Dream, Design, Destiny)[2]ในขั้นตอนของการปรับปรุงเมื่อพบว่าสามารถประยุกต์นำทฤษฎีใดมาช่วยได้ในการปรับปรุงได้ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ด้วย เช่น ทฤษฎีการจัดการ ส่วนผสมทางการตลาด การวิเคราะห์ SOAR Analysis

ผลการวิจัย

ผลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน จุดร่วมที่เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการพิจารณาการเลือกใช้บริการร้านยาได้แก่ 1)เภสัชกรแนะนำยาดี 2) สะดวกในการใช้บริการ 3) อธิบายการใช้ยาได้ละเอียด 4) บริการดีให้ความสนใจลูกค้า 5) มีเภสัชกรประจำร้าน 6) มียาครบ 7) พุดจาตี๋มี่ยมแจ่มใส 8) มีที่จอดรถ จุดโดดเด่นที่เป็นจุดที่มีความสำคัญในการนำมาใช้ในการปรับปรุงร้านยาได้ได้แก่ 1)เป็นร้านยาที่มีคุณภาพ 2) ร้านเรียบริบายดี 3) มีความทันสมัย 4) คนไม่วุ่นวาย

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงาน จุดร่วมที่สำคัญในการทำงาน ได้แก่ 1) แยกสิ่งจากร้านที่มียาครบและให้ราคาถูก 2) หาแหล่งจำหน่ายยาที่มีราคาถูก 3) การตั้งราคาจะดูจากราคาของร้านที่อยู่ใกล้เคียง เปรียบเทียบกับต้นทุน 4) ต้องทำการเช็คสินค้าทั้งจำนวนและวันหมดอายุ 5) ทำการจัดเรียงสินค้าเก่าใหม่ 6) ทำการจัดเรียงสินค้าอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย 7) สั่งซื้อที่ละมาก โดยมีจุดโดดเด่นดังนี้ 1) แยกสิ่งจากร้านที่มียาครบและให้ราคาถูก 2) การตั้งราคาจะดูจากราคาของร้านที่อยู่ใกล้เคียง เปรียบเทียบกับต้นทุน 3) สั่งซื้อที่ละมาก

ผลการศึกษาร้านยาอื่นๆในการดำเนินกิจการของร้านเพื่อค้นหาเรื่องราวดีๆ

- 1) มีการจัดทำป้ายแบบตั้งพื้นที่สามารถส่องสว่างและที่สามารถเคลื่อนย้ายได้มาวางหน้าร้านเพื่อให้เป็นการสะดุดตาแก่การสังเกตเห็น
- 2) การเลือกใช้ตู้ยาที่มีลักษณะเป็นตู้กระจกที่สามารถเปิดปิดได้ทำให้เกิดความเป็นระเบียบ สะดวกแก่การจัดการ
- 3) มีการแบ่งหมวดหมู่ยาเป็นหมวดๆอย่างชัดเจน และแยกยาที่สามารถจำหน่ายได้เฉพาะเภสัชกรไว้ต่างหาก โดยมีการทำการติดป้ายยาแต่ละประเภทไว้ ยาที่มีสรรพคุณใกล้เคียงกันจะจัดวางไว้ใกล้ๆกัน
- 4) มีการบันทึกวันที่หมดอายุของยาแต่ละชนิดไว้เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบและจัดการเก็บยาตามลำดับการสั่งซื้อ
- 5) ร้านยาแต่ละที่จะมีการตกแต่งเป็นสีที่เป็นสีสดใสทำให้เป็นที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายต่อลูกค้า

ทำการวิเคราะห์ SOAR Analysis

จุดแข็ง 1) เภสัชกรมีความรู้ความสามารถเรื่องยา โรคต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับร้านยา 2) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อ ตลาด และแหล่งชุมชน 3) ลูกค้ามีความคุ้นเคยกับเภสัชกร 4) มีความเอาใจใส่ลูกค้ามีความเป็นกันเอง

โอกาส 1) เนื่องจากเภสัชกรมีความรู้จึงสามารถอธิบายการใช้ยาและซักถามอาการได้อย่างละเอียด 2) ทำเลที่ตั้งสามารถจอดรถได้ง่ายและติดร้านสะดวกซื้อเป็นโอกาสในการเพิ่มลูกค้าได้ 3) ลูกค้ารับรู้ว่าเป็นเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลจึงมีความมั่นใจในการใช้บริการ 4) ชาวบ้านรู้จักร้านยาและกล้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

เป้าหมาย 1) ปรับปรุงร้านยาให้เป็นร้านยาที่มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ 2) เป็นร้านยาที่มีระบบการจัดการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว และประหยัด 3) สร้างความประทับใจในการบริการให้แก่ลูกค้า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ 1) ร้านยาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแข่งขันกับคู่แข่งได้ 2) ประหยัดต้นทุนและเพิ่มยอดขาย

การนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการจัดการของร้านยาธิศาเภสัชได้ดังนี้

- 1) กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่น มีการกำหนดเวลาให้เภสัชกรอยู่ประจำร้านและทำการติดป้ายแจ้งเวลา เภสัชกรจะต้องให้คำแนะนำและอธิบายวิธีการใช้ยาอย่างชัดเจน มีการเขียนวิธีการใช้ยาให้ทุกครั้ง ถ่ายทอด

ความรู้ให้แก่ผู้ช่วยขายที่อยู่ประจำร้านยา ในกรณีที่เภสัชกรไม่อยู่ให้ทำการติดต่อเภสัชกรเพื่อให้คำแนะนำทางโทรศัพท์

- 2) กลยุทธ์สร้างคุณภาพด้านการบริการ มีการนำเครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และเครื่องวัดความดันมาจัดเตรียมไว้สำหรับให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เภสัชกรใช้ในการร่วมพิจารณาให้เกิดความเหมาะสมในการจ่ายยา
- 3) กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่เหมาะสม ยาที่จำหน่ายในร้านต้องมีราคาที่อ้างอิงจากราคาตลาด โดยการดูข้อมูลต้นทุนของสินค้าแต่ละชนิด และราคาสินค้าของคู่แข่งเพื่อไม่ให้ถูกหรือแพงเกินไป อีกทั้งทำการสำรวจแหล่งจำหน่ายยาที่ราคาถูกเพื่อทำให้มีต้นทุนที่ต่ำลงอยู่เสมอ
- 4) กลยุทธ์การจัดการสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเก็บโดยทำการตรวจสอบวันหมดอายุของสินค้า ทำการลงบัญชี และในการจัดเก็บสินค้าต้องจัดว่าสินค้าใดเข้ามาก่อนต้องนำไปใช้ก่อน สินค้าใดเข้ามาหลังก็ใช้ทีหลัง
- 5) กลยุทธ์สร้างความสะดวกเข้าถึงได้ง่าย ทำป้ายร้านยาให้เห็นชัดเจนมีแสงสว่างสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน มีป้ายบอกเวลาเปิดปิด หากเป็นวันหยุดหรือมีความจำเป็นที่จะต้องหยุดต้องทำป้ายเพื่อบอกว่าจะหยุดถึงเมื่อใด เปิดในวันที่เท่าใด จัดทำมุมสำหรับนั่งรอ โดยมีการจัดน้ำดื่มบริการฟรี มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอ และมีหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยา
- 6) กลยุทธ์สร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำการจดบันทึกและดูข้อมูลการขายว่าสินค้าใดลูกค้าซื้อมากที่สุดมามาก สินค้าใดยังขาดอยู่ก็ทำการสั่งมาเพิ่ม
- 7) กลยุทธ์สร้างความเป็นกันเอง เภสัชกรสามารถจดจำลูกค้าได้ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเองเป็นคนพิเศษและอยากเข้ามาใช้บริการ พูดคุยขอคำปรึกษา เกิดความเป็นกันเองและกลายเป็นลูกค้าประจำ

สรุป

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นจุดร่วมจุดโตดคือ เภสัชกรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องยา สามารถแนะนำยาที่เหมาะสมแก่อาการป่วยของคนไข้ได้ มีความสามารถในการซักถามอาการของลูกค้าได้อย่างละเอียดมีความรอบคอบและใส่ใจลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังต้องเป็นคนที่อัธยาศัยไมตรีที่ดี ร้านยาลูกค้าส่วนใหญ่ในครั้งแรกจะเลือกใช้บริการร้านยาที่สะดวกมีที่จอดรถสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยหลังจากใช้บริการแล้วลูกค้าจะทำการประเมินว่าร้านยานี้เป็นร้านยาที่ควรจะมาใช้บริการอีกหรือไม่โดยดูจากการที่ร้านยาเป็นร้านยาที่มีคุณภาพ มียาครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

ผู้ที่สนใจทำการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายของร้านยาเพิ่มเติมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ จิตต์ปรัณชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อการแนะนำ อธิบาย ชี้แนะแนวทาง ไขข้อสงสัย เพิ่มความกระจ่าง แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดร.ภิญโญ รัตนาพันธ์(2554). ใช้ AI Appreciative Inquiry (สุนทรียสาธก)สืบค้นที่มาของภูมิปัญญาการพ่องน้ำโดยเรือ จนกลายเป็นการพ่องน้ำโดยเรือครั้งใหญ่และใช้เรือมากที่สุด”ที่สุดในโลก” ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2558. URL: <https://www.gotoknow.org/posts/464551>
- [2] Srivastva, Suresh, Ron Fry and David Cooperrider. (1990). **Change Model: The 4D Model(Appreciative Inquiry)**. Retrieved January 15, 2015, from <http://www.change-management-blog.com/2009/07/change-model-1-4d-model-appreciative.html>