



อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อ
การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยา
ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

An Influence of Drug Store Operations According to Community Pharmacy
Accreditation Standard on Performance Measured by Balanced
Scorecard of Drug Store in Five Southern Border Provinces

กฤติน เพ็ชรบุญ
Krittin Petchboun

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อ
การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยา
ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

An Influence of Drug Store Operations According to Community Pharmacy
Accreditation Standard on Performance Measured by Balanced
Scorecard of Drug Store in Five Southern Border Provinces

กฤติน เพ็ชรบุญ
Krittin Petchboun

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการ
วัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นายกฤติน เพ็ชรบุญ

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.มัณฑชัย สุทธิพันธุ์)

(ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์)

.....กรรมการ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

.....กรรมการ

(ดร.มัณฑชัย สุทธิพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มี
ส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.มัณฑัย สุทธิพันธุ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ

(นายกฤติน เพ็ชรบุญ)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นายกฤติน เพ็ชรบุญ)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
ผู้เขียน	นายกฤติน เพ็ชรบุญ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างร้านขายยาแผนปัจจุบันในจังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 257 ร้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก โดยมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพพบว่าร้านขายยามีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 3 4 และ 5 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่มาตรฐานที่ 1 ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรกที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาร้านขายยาในพื้นที่ต่อไป

Thesis Title	An Influence of Drug Store Operations According to Community Pharmacy Accreditation Standard on Performance Measured by Balanced Scorecard of Drug Store in Five Southern Border Provinces
Author	Mr. Krittin Petchboun
Major Program	Business Administration
Academic Year	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were to investigate characteristics and a level of drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation standard, measured their performances by balanced scorecard, and test on influences of drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation standard on their performance measured by balanced scorecard in five southern border provinces. A set of questionnaires was used as a research instrument to collect the data from 257 drug stores in Satun, Songkhla, Pattani, Yala, and Narathiwat provinces. The descriptive statistics employed to analyze the data was frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. The research results revealed that all of the drug stores have been operated according to Community Pharmacy Accreditation standard at a high level. Standard 1—locations, tools, and services supports—was evaluated at the highest level. In terms of performance measured by balanced scorecard, it was in high level. A learning and growth perspective was in high level with the highest mean. For the test results, it was found that the drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation Standard 2 3 4 and 5 positively influenced on performance measured by balanced scorecard with a statistically significant difference. However, Standard 1 had no impacts on performance measured by balanced scorecard. In conclusion, this was the first research work on the relationships between Community Pharmacy Accreditation standard and balanced scorecard in five Southern Border Provinces. It was suggested

(7)

that this research would be beneficial for entrepreneurs and related offices in order to be a guideline for drug store development in these areas.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ ที่สละเวลาอันมีค่าสำหรับการให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางสำหรับการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยตลอดการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้อย่างต่อเนื่อง และสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ ดร.ศิริดา นวลประดิษฐ์ ที่ให้ความกรุณามาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และ ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์ สำหรับความกรุณาในการเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งการให้ความคิดเห็น เสนอแนะ อันเป็นประโยชน์อย่างสูง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และเกิดประโยชน์ต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอบคุณผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันในจังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาสสำหรับความกรุณาในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ทำให้งานวิจัยสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ขอขอบพระคุณ ดร.พัฒน์จิ โกฎจนาท ดร.สุนันทา เหมทานนท์ และ ดร.ธนเทพ วณิชยากร ที่สละเวลาอันมีค่าในการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้สามารถได้แบบสอบถามที่เหมาะสม ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วยเช่นกัน

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสมพร เพ็ชรบุญ คุณแม่ฟอง เพ็ชรบุญ และขอบคุณเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุก ๆ คน ที่คอยช่วยสนับสนุน แนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอ จนกระทั่งสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอใช้โอกาสในครั้งนี้ในการขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือที่ผ่านมา

กฤติน เพ็ชรบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญ	(9)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญรูปภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับร้านขายยาแผนปัจจุบัน	9
2.2 มาตรฐานร้านยาคุณภาพ	11
2.3 การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	14
2.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory)	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน	31
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	37
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.3 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	44
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 ลักษณะ และระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐาน ร้านยาคุณภาพ และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ ร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	50
4.3 อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐาน ร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	52
4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)	55
4.5 สรุปสมมติฐานงานวิจัย	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผล และอภิปรายผลการศึกษา	61
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	69
5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา	71
5.4 ข้อเสนอแนะการศึกษางานวิจัยในอนาคต	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก มาตรฐานร้านยาคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม	81
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	89
ภาคผนวก ค การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	96
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	การวัดค่าตัวแปรในงานวิจัย	42
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างร้านขายยา	47
4.2	ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐาน ร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	49
4.3	ลักษณะและระดับของผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ ร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	50
4.4	ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐาน ร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	52
4.5	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ระหว่างการดำเนินกิจการ ร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผล การดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัด ชายแดนภาคใต้	53
4.6	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ระหว่างการดำเนินกิจการ ร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและมุมมองด้านต่าง ๆ ของการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	56
4.7	ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	57

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	การจัดการกลยุทธ์ด้วยการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	15
2.2	กรอบแนวคิดงานวิจัย	36

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ช.ย. 1) ถือเป็นหน่วยงานสำคัญทางด้านสาธารณสุขเบื้องต้น สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ทั้งการรักษาโรคเบื้องต้น การให้คำปรึกษาปัญหาด้านยาและสุขภาพ รวมถึงทำหน้าที่คัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม (ณัฐณี หาสิตพานิชกุล, 2556) โดยพบว่าปัจจุบันคนไทยมีพฤติกรรมการซื้อยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วยจากร้านขายยาเพิ่มขึ้น (แสงสุข พิทยานุกุล และศิริ ชะระอำ, 2560) ดังนั้นการควบคุมร้านยาให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพของประเทศแล้ว ยังส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกด้วย โดยในปัจจุบันการควบคุมมาตรฐานของร้านขายยาแผนปัจจุบันจะควบคุมโดยใช้ “หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน : Good Pharmacy Practice (GPP)” ซึ่งประกาศเป็นกฎหมายภายใต้ “กฎกระทรวง เรื่องการขออนุญาต และการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ.2556” ทำให้ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับอนุญาตตั้งแต่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2557 เป็นต้นไปจะต้องผ่านการประเมิน GPP ก่อน เพื่อให้ต่อใบอนุญาตได้ ในขณะที่ร้านขายยาที่ได้รับอนุญาตก่อนประกาศกระทรวงจะมีผลบังคับใช้ จะได้รับการผ่อนผัน แต่จะต้องปฏิบัติตาม GPP อย่างเต็มรูปแบบภายใน 24 มิถุนายน พ.ศ.2565 (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์ และเมษยา ปานทอง, 2561) นอกจาก GPP ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการควบคุมมาตรฐานสำหรับร้านขายยาแผนปัจจุบันโดยทั่วไปแล้ว ปัจจุบันสภาเภสัชกรรมยังได้มีโครงการ “ร้านยาคุณภาพ” ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญชวนร้านขายยาแผนปัจจุบันเข้าร่วมตามความสมัครใจ โดยเกณฑ์ของร้านยาคุณภาพจะมีมาตรฐานสอดคล้องไปตาม GPP และมีเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการประเมินและปรับปรุงตนเองของร้านขายยาอยู่เสมอ ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ร้านขายยามีการพัฒนา รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมควบคู่ไปกับการบริหารจัดการอย่างเป็นมืออาชีพ (พัชราภรณ์ ปัญญาภูมิไกร, 2556)

จากการควบคุมมาตรฐานของร้านขายยาแผนปัจจุบัน ทำให้สามารถแบ่งร้านขายยาแผนปัจจุบันออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ร้านขายยาที่ผ่านมาตรฐาน GPP หรือร้านขายยาทั่วไป และร้านยาคุณภาพ โดยร้านยาคุณภาพจะเพิ่มเติมเกณฑ์เรื่องเอกสารเพื่อเน้นการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงแก่ผู้ป่วยในการดำเนินงาน รวมถึงเพิ่มมาตรฐานการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม จึงถือได้ว่าร้านยาคุณภาพมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่มากกว่าร้านยาทั่วไป ส่งผลให้ผู้ป่วยที่รับการรักษาจากร้านยาคุณภาพมีปัญหาจากการใช้น้อยกว่าร้านยาทั่วไป (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์ และเมษยา ปานทอง, 2561; ปาวิชาติ แก้วอ่อน, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, และวรนุช แสงเจริญ, 2555; พัทธภรณ์ ปัญญาวุฒิกโร, 2556; พิทยา ฤาไกรศรี และคณะ, 2556) แม้ว่าการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจะทำให้ร้านขายยาที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น แต่จะพบว่าปัจจุบันร้านยาคุณภาพมีจำนวนน้อยมาก โดยมีเพียง 1,034 ร้าน จากจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วประเทศ 18,900 ร้าน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2562ข; สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561) โดยเหตุผลหลักที่เป็นอุปสรรคทำให้ร้านขายยาทั่วไปไม่เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ความยากง่ายของการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ, การขาดแรงจูงใจในเชิงธุรกิจที่มองว่าไม่ได้ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของการเป็นร้านยาคุณภาพ (กันตวีร์ ภัทรนรากร, 2556; พิมลวรรณ อ่อนประเสริฐ, 2558; ภัณฑิรา ปริญญารักษ์ และพัชตร์วิภา สุวรรณพรหม, 2557; ระพีพรรณ ฉลองสุข, ทิฆัมพร แสงจันทร์, ณัฐกานต์ พุทธิศิลป์พรสกุล, ทวีติยา ชัยสุวรรณรัตน์, และปิยนันท์ เหลืองพูนลาภ, 2550)

แม้ว่าร้านขายยาจะจัดเป็นหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขสำหรับการดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้น แต่อีกด้านหนึ่งร้านขายยาเองก็จัดเป็นองค์กรธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหาผลกำไร การมีผลการดำเนินงานที่ดีจึงกลายเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ร้านขายยาให้ความสำคัญ ด้วยเหตุนี้การพัฒนามาตรฐานของร้านขายยารวมถึงการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว ยังส่งผลให้ร้านขายยามีผลการดำเนินงานที่ดีอีกด้วย กล่าวคือหากร้านขายยามีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีย่อมทำให้ร้านขายยามีผลการดำเนินงานที่ดีด้วยเช่นกัน (ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2557; อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช และยุพาวรรณ วรณวณิชย์, 2560) อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตจะพบว่าการศึกษาลูกค้าส่วนใหญ่จะ

ประเมินผลการดำเนินงานของร้านขายยาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง ผ่านมุมมองด้านลูกค้า หรือ มุมมองด้านการเงินเท่านั้น (ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข, กัญญาดา อนุวงศ์, และสมหญิง พุ่มทอง, 2552; ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา สุานิตธนกร, 2560; ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เฉษฐา ลักษณะ, 2557; พิทยา ฤาไกรศรี และคณะ, 2556; อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช และยุพาวรรณ วรณ วาณิชย์, 2560) ทำให้ผลการศึกษาที่เกิดขึ้นอาจยังไม่ได้สะท้อนผลการดำเนินงานในทุกด้านของ ธุรกิจร้านขายยา ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้การวัดผลการดำเนินงานขององค์การเชิงดุลย ภาพ หรือ Balanced scorecard (BSC) ในการประเมินผลการดำเนินงานของร้านขายยา โดยการ วัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการที่ช่วยให้สามารถนำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติได้ โดยเป็นการวัดผลการดำเนินงานผ่านมุมมอง 5 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และ มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพในการ ประเมินผลการดำเนินงานจึงช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานของร้านขายยาได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากจะครอบคลุมมุมมองด้านลูกค้า และด้านการเงินแล้ว ยังสะท้อนผลการดำเนินงาน ในด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย นอกจากนี้ปัญหาวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยยังพบว่าผลการศึกษาในอดีตเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการกับผลการดำเนินงาน ยังให้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน โดยบางส่วนพบว่าคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า และความเป็นรูปธรรม มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร , 2559; ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข และคณะ, 2552; ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา สุานิตธนกร, 2560; อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช และยุพาวรรณ วรณวาณิชย์, 2560) แต่บางผลการศึกษาพบว่าคุณภาพ การให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข และคณะ, 2552; ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา สุานิตธนกร, 2560) ทำให้ยังไม่สามารถนำไปสู่ข้อสรุปที่ชัดเจนได้

พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบไปด้วย สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ถือเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม รวมถึงศาสนาและวัฒนธรรม พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดน ภาคใต้มีประชากรทั้งสิ้น 3,468,068 คน มีสัดส่วนผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 57.11 และ ศาสนาพุทธ ร้อยละ 42.73 ซึ่งแตกต่างจากลักษณะของประชากรไทยส่วนใหญ่ที่นับถือศาสนา

อิสลาม เพียงร้อยละ 4.94 และศาสนาพุทธ ร้อยละ 93.58 อีกทั้งยังมีลักษณะเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีทั้งคนไทย มุสลิม และคนไทยเชื้อสายจีน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553) ทำให้ประชากรในพื้นที่นี้มีลักษณะความเชื่อและวัฒนธรรมที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ทั้งความเชื่อส่วนบุคคล พฤติกรรม อาหาร รวมทั้งการรักษาโรคที่ล้วนมีอิทธิพลของศาสนาและเชื้อชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง (กิตติยา ไต่ะทอง, นิตยา ทนุวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม, 2561; กิตติยา ไต่ะทอง, นิตยา ทนุวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม, 2562) ด้านภูมิศาสตร์และเศรษฐกิจ จะพบว่า 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีพื้นที่ติดกับประเทศมาเลเซีย ทำให้พื้นที่ดังกล่าวกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2558 และการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่มีการส่งเสริม และพัฒนาพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น (เบญจวรรณ วงศ์คำ, 2561; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) จึงทำให้พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ จากข้อมูลจะพบว่าในครึ่งปีแรกของ พ.ศ. 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเลเซียและสิงคโปร์เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 2,420,828 คน เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.70 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562; เบญจวรรณ วงศ์คำ, 2561) การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวนี้เองเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการปรับตัวให้มีมาตรฐานและเป็นสากลมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับไม่ใช่เพียงแค่ประชากรในพื้นที่ แต่ยังคงมีมาตรฐานเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่อีกด้วย ดังนั้นการศึกษาเรื่องมาตรฐานของร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงควรมีการศึกษาในพื้นที่โดยตรง เพราะอาจได้ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย

1.2 คำถามการวิจัย

1. ลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร

2. การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ และถ้ามีอิทธิพลความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับนักวิจัยในการนำข้อมูลไปใช้สำหรับอ้างอิงงานวิจัยต่อไป
2. เป็นข้อมูลเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุปที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานร้านขายยาและการวัดผลการดำเนินงานของร้านขายยา

ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐานร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยข้อมูลที่ได้จะชี้ให้เห็นลักษณะ และระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาร้านขายยาในพื้นที่ต่อไป
2. ผลที่ได้จากการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการร้านขายยา ทำให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของร้านขายยาให้มี

มาตรฐานที่ดี เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีของกิจการทั้งในภาพรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา(พนักงาน) และด้านสิ่งแวดล้อม

3. ผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้ผู้ประกอบการร้านขายยาทั่วไปเห็นประโยชน์ของการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ของสมาคมเภสัชกรรมมากขึ้น

4. เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้จูงใจร้านขายยาทั่วไป ให้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพให้มากขึ้น และสามารถพัฒนาร้านขายยาให้มีมาตรฐานไปสู่การเป็นร้านขายยาในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตามแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ในอนาคต

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากร : ผู้ประกอบการร้านขายยาที่ได้รับใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.

1) ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 685 ร้าน (สำนักงาน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง : ผู้ประกอบการร้านขายยาที่ได้รับใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 253 ร้าน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yammane (1973) อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาโดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 มาตรฐาน (พัชรภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร, 2556; สำนักงานโครงการพัฒนา

ร้านยา กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551; สำนักงานรับรอง
คุณภาพร้านยา, 2562ก) ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมจรรยาบรรณ
วิชาชีพ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของร้านขายยาในพื้นที่
5 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ประกอบไปด้วยมุมมอง 5 ด้าน (เปชณางค์ ยอดมณี, 2560; มนุ
ลีเนวงค์, 2555)

1) มุมมองด้านการเงิน

2) มุมมองด้านลูกค้า

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน

4) มุมมองด้านการเรียนรู้

5) มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ประเภทของร้านขายยา และขนาดของร้านขายยา

3. **ขอบเขตด้านเวลา** การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง กรกฎาคม 2562 –
มีนาคม 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านขายยา หมายถึง ร้านขายยาแผนปัจจุบัน ประเภท 1 (ขย.1) เป็นร้านขายยา
ที่มีเภสัชกรเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ จึงสามารถขอใบอนุญาตขายยาอันตราย
ยาควบคุมพิเศษ และยาสามัญประจำบ้าน รวมถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ และผลิตภัณฑ์เสริม
อาหาร (กันตวีร์ ภัทรนรางกูร, 2556)

ร้านยาคุณภาพ หมายถึง ร้านยาที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม ว่ามี
มาตรฐานการให้ “บริการด้านยาและสุขภาพที่ดี มีคุณภาพ” โดยมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ

มากกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนดในกฎหมาย (สำนักงานรับรองคุณภาพรื้อานยา, 2562ก)

มาตรฐานรื้อานยาคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดของสภาคณัศักรรรม ที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับการประเมินรื้อานขายยาแผนปัจจุบันไปเป็นรื้อานขายยาคุณภาพ โดยมาตรฐานรื้อานยาคุณภาพ ประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัศักรรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจรัยธรรมจรรยาบรรณทางวิชาศัฟ และ มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (ณัฐณี หาศัตพานัชกุล, 2556; สำนักงานรับรองคุณภาพรื้อานยา, 2562ก)

ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือด้านการจัดการ ที่ช่วยให้สามารถนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้ โดยอาศัยการประเมินและการวัดผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ว่าด้านการเงิน ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพจะพิจารณาผลการดำเนินงาน ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2550; เปชณางค์ ยอดมณี, 2560; มนุ ลึนระวงศั, 2555; ศุภมาส ดุริยรัฐการ, 2562)

5 จัังหวัดชายแดนภาคใต้ จัังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยมีประเด็นสำคัญดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับร้านขายยาแผนปัจจุบัน
- 2.2 มาตรฐานร้านยาคุณภาพ
- 2.3 การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- 2.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับร้านขายยาแผนปัจจุบัน

ร้านขายยา ถือเป็นธุรกิจในระบบบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน โดยไม่เพียงทำหน้าที่ด้านการกระจายยาเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพในเบื้องต้นของประชาชนเมื่อมีอาการเจ็บป่วย และช่วยลดความแออัดของผู้ป่วยในสถานพยาบาลขนาดใหญ่ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2558) ดังนั้นร้านขายยาจึงกลายเป็นธุรกิจที่มีบทบาทและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยกฎหมายได้แบ่งประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบันออกเป็น 3 ประเภท

ซึ่งแต่ละประเภทจะได้รับอนุญาตให้ขายยาและกำหนดผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนี้ (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์, 2553ก, 2553ข)

1. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) กฎหมายกำหนดให้ต้องมีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาทำการ สามารถขายยาสามัญประจำบ้าน ยาแผนโบราณ ยาบรรจุน้ำสมุนไพรสำเร็จที่ไม่ใช่ยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษ ยาอันตราย และยาควบคุมพิเศษ (ต้องมีใบสั่งแพทย์) โดยจัดเป็นร้านขายยาที่มีจำนวนมากที่สุด

2. ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุน้ำสมุนไพรสำเร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายและยาควบคุมพิเศษ (ข.ย.2) ผู้ที่สามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานในร้านขายยาประเภทนี้ได้แก่ เภสัชกร ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ผู้ประกอบโรคศิลปะชั้นหนึ่งในสาขาทันตกรรม ผู้ประกอบโรคศิลปะชั้นหนึ่งในสาขาการผดุงครรภ์หรือการพยาบาล และผู้ซึ่งได้รับการอบรมจากกระทรวงสาธารณสุข ตาม พรบ. ยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2522 โดยประเภทของยาที่ได้รับอนุญาตให้ขาย ประกอบด้วย ยาสามัญประจำบ้าน ยาแผนโบราณ ยาบรรจุน้ำสมุนไพรสำหรับมนุษย์ และต้องไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ

3. ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะบรรจุน้ำสมุนไพรสำหรับสัตว์ (ข.ย.3) ผู้ที่สามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานในร้านขายยาประเภทนี้ได้แก่ เภสัชกร ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นหนึ่งหรือผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นสอง โดยสามารถขายได้เฉพาะยาแผนปัจจุบันบรรจุน้ำสมุนไพรสำหรับสัตว์เท่านั้น

ร้านขายยาแผนปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยแต่ละร้านมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่ตั้ง การตกแต่ง ราคา การมีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ความแตกต่างของคุณภาพการบริการของร้านขายยาเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ ดังนั้นมาตรฐานร้านขายยาจึงถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ รวมทั้งเพื่อพัฒนาร้านขายยาให้สามารถเป็นหน่วยบริการในเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็นและมีอิสระในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การมีระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพบริการ จึงถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กอควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551ข) ปัจจุบันประเทศไทยมีร้านขายยาแผน

ปัจจุบันจำนวน 18,900 ร้าน (สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561) ในจำนวนนี้สามารถแบ่งประเภทของร้านขายยาตามมาตรฐานของร้านขายยาได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ “ร้านขายยาทั่วไป” ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานตาม “หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน : Good Pharmacy Practice (GPP)” โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขประจำจังหวัด และ “ร้านยามาตรฐาน” ที่ผ่านการรับรองตาม “มาตรฐานร้านยาคุณภาพ” โดยสภาเภสัชกรรม

2.2 มาตรฐานร้านยาคุณภาพ

“มาตรฐานร้านยาคุณภาพ” รวมทั้ง “หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน : Good Pharmacy Practice (GPP)” ต่างก็เป็นมาตรฐานที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับร้านขายยาที่เปิดในประเทศไทย โดยสอดคล้องไปกับ Good Pharmacy Practice ที่ประกาศโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ร่วมกับสมาพันธ์เภสัชกรรมนานาชาติ (FIP) ให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวปฏิบัติและนำไปพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเทศ เพื่อให้เกิดการใช้ยาอย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นการส่งเสริมและรักษาโรคที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและประหยัด มาตรฐานร้านขายยาทั้ง 2 มาตรฐานมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่มาตรฐานร้านยาคุณภาพจะเพิ่มเติมเกณฑ์เรื่องเอกสารเพื่อเน้นการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงแก่ผู้ป่วยในการดำเนินงาน รวมถึงเพิ่มมาตรฐานการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (ทองคำดี วิมลกิตติพงศ์ และเมษยา ปานทอง, 2561; พัชรภรณ์ ปัญญาอุฒิไกร, 2556; วิรัตน์ ทองรอด, 2561)

อย่างที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้นว่ามาตรฐานร้านยาคุณภาพ เป็นมาตรฐานที่รับรองโดยสภาเภสัชกรรมสำหรับร้านขายยาแผนปัจจุบันที่สนใจเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ โดยร้านขายยาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้วจะให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ในมาตรฐาน 5 มาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกร และพื้นที่

บริการอื่น ๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ ประชาชน

2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้ครอบคลุม บุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็น หลักประกันคุณภาพบริการ

3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบน พื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความ คาดหวังของผู้รับบริการ โดยยังครอบคลุมไปถึงมาตรฐานในการจัดหาและควบคุมคุณภาพของยา รวมไปถึงระบบการจัดการเพื่อให้ยาและเวชภัณฑ์คงประสิทธิภาพที่ดีอยู่เสมอ

4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านขายยาเกิดการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่ง วิชาชีพ

5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนให้เกิดการมี ส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของ ชุมชนโดยตรง(พัชราภรณ์ ปัญญาวุฒิกโร, 2556; สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551ก, 2551ข; สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2562 ก)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นร้านยาคุณภาพ

1. มาตรฐานร้านยาคุณภาพเป็นตัวบ่งชี้ว่า ร้านขายยาดังกล่าวเป็นร้านขายยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ปฏิบัติงานโดยใช้วิชาชีพ มีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีหลักการปฏิบัติที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้
2. การเป็นร้านยาคุณภาพ ถูกใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกร้านขายยาเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพ ในระบบสาธารณสุขของประเทศไทย
3. เป็นการยืนยันมาตรฐานของร้านขายยาในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านยาและผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพอื่น ๆ
4. ร้านยาคุณภาพจะช่วยยกระดับวิชาชีพเภสัชกรรมชุมชน ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อสังคม ประชาชน รวมถึงบุคลากรด้านสาธารณสุขสาขาอื่น ๆ
5. ร้านยาคุณภาพจะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับร้านขายยาในประเทศไทย
6. ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพมักได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากผู้ตรวจและประเมินร้านยาคุณภาพ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุง และพัฒนาร้านขายยาให้ดีขึ้นต่อไป
7. ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่เป็นร้านยาคุณภาพจะได้รับข้อมูล ข่าวสาร หนังสือโปสเตอร์ และเอกสารอื่น ๆ จากสำนักพัฒนาร้านยา และได้รับสิทธิในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์แก่ร้านขายยา รวมถึงประชาชนผู้มารับบริการภายในร้านขายยา
8. ช่วยเพิ่มบทบาทหน้าที่ของร้านขายยา ตัวอย่างเช่น การคัดกรองโรค การเฝ้าระวังโรคภายในชุมชน เป็นต้น ช่วยให้ร้านขายยากลายเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อชุมชน
9. สามารถเข้าร่วมประชุมวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้สำหรับการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องลงทะเบียนสำหรับงานประชุม
10. ผู้ประกอบการร้านขายยาสามารถได้รับรู้ประสบการณ์จากร้านยาคุณภาพที่มีผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาร้านขายยาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

11. การมีมาตรฐานของร้านขายยา โดยเฉพาะร้านยาคุณภาพช่วยในการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ร้านขายยา จากกลุ่มทุนธุรกิจยา ทำให้ร้านขายยาสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว

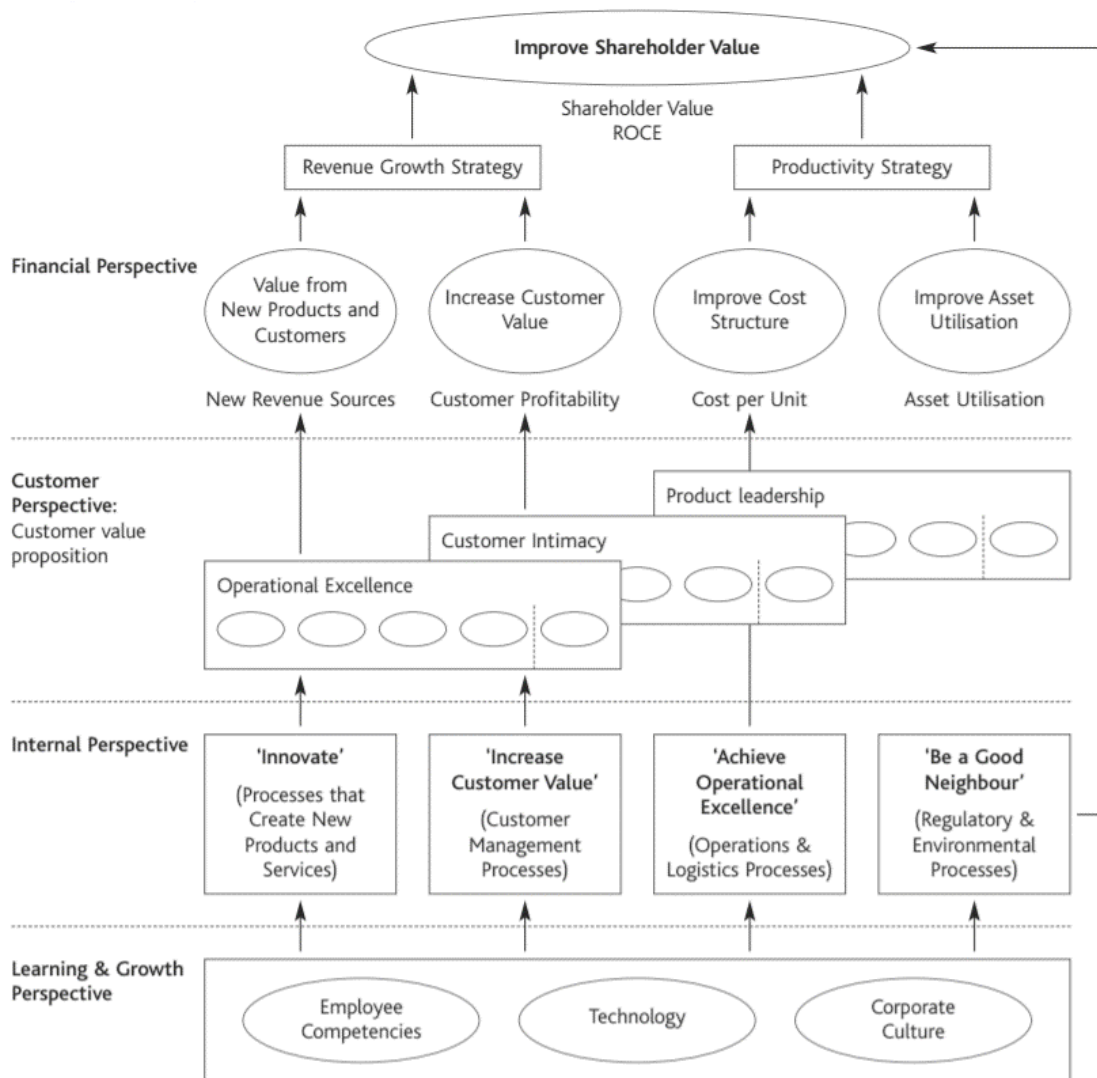
12. ในอนาคตหากจำนวนของร้านยาคุณภาพมีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้มีโอกาสสร้างเป็นเครือข่ายร้านยาคุณภาพในระดับท้องถิ่น เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม (กันตวีร์ ภัทรนรากร, 2556)

2.3 การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ถูกลำเอามาใช้สำหรับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ผ่านการบูรณาการกันระหว่างการวัดผลการดำเนินงานและการสนับสนุนกลยุทธ์ของกิจการ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้ (นฤมล กิจไพศาลรัตนา, 2550; Garrison, Noreen, Brewer, Cheng, & Yuen, 2015) การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพถูกพัฒนาขึ้นโดย Kaplan and Norton ในปี ค.ศ. 1992 เพื่อใช้ในการประเมินกิจการ จากเดิมที่กิจการส่วนใหญ่มักนิยมประเมินผลการดำเนินงานของกิจการผ่านมุมมองด้านการเงินเท่านั้น กิจการจึงมักดำเนินงานโดยมุ่งเน้นเรื่องการลงทุน เพื่อให้มีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ถึงแม้กิจการจะมีผลการดำเนินงานที่ดี แต่กลับพบว่ากิจการไม่มีการพัฒนา เนื่องจากค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการภายในรวมทั้งค่าใช้จ่ายสำหรับอบรมพนักงานถูกตัดทิ้ง เพื่อให้ต้นทุนของกิจการลดลง กิจการจึงขาดการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งเกิดผลเสียต่อผลประโยชน์ของกิจการในระยะยาวในที่สุด ผลจากแนวคิดดังกล่าวจึงนำมาสู่พัฒนาเรื่องการวัดผลการดำเนินงานของกิจการ โดยควรผลการดำเนินงานด้านการเงินควบคู่ไปกับผลการดำเนินงานในมุมมองอื่น ๆ ด้วย (เปชฌางค์ ยอดมณี, 2560; ศุภมาส ดุริยรัฐการ, 2562; Liz & Stathis, 2005)

การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพเป็นการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และเป็นระบบการจัดการที่มุ่งขยายทั้งเป้าหมายระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการของธุรกิจนั้น ๆ กล่าวคือ เป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และการรายงานผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวผ่านมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมอง

ด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันในลักษณะที่เป็นเหตุและผลระหว่างการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร (เปซณางค์ ยอดมณี, 2560; วราพร บุญจอม และอดิศักดิ์ ธีรานุกพัฒนา, 2559) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การจัดการกลยุทธ์ ด้วยการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Liz & Stathis, 2005)

อย่างไรก็ตามจะพบว่า ในปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากขึ้น ดังนั้นการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมรวมทั้งกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเข้ามามีบทบาทกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการแสดง

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรแล้ว ยังพบว่า มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ความจงรักภักดีของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน ผลการดำเนินงานด้านการเงิน และช่วยให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างยั่งยืน (ชุตินันต์ บุญนวล, พนารัตน์ ปานมณี และวันชัย ประเสริฐศรี, 2560; พระปลัดกรกต เฉลิมจันทร์, 2559; วรเทพ ตรี วิจิตร และชลกนก โฆษิตคณิน, 2560; อภिरดา ชินประทีป, 2558; อลิสสา ประมวลเจริญกิจ, 2560) ดังนั้นปัจจุบันองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จึงหันมาใช้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งเพื่อให้องค์กรสามารถมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่าง ยั่งยืน การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพจึงได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยเพิ่มการวัดผลการดำเนินงาน ในมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการ ให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างยั่งยืนนั่นเอง (เปชณางค์ ยอดมณี, 2560; มนุ ลินะวงษ์, 2555; Figge, Hahn, Schaltegger, & Wagner, 2002; Iselin, Mia, & Sands, 2008; Kalender & Vayvay, 2016; Santos & Brito, 2012; Zavodna, 2013)

การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ จึงเป็นการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ผ่านมุมมอง 5 ด้าน แต่ละด้านมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกัน ดังรายละเอียดดังนี้ (ทศพลพร พรพิบูลสมภพ, 2550; เบญจมาศ อภิสัทธาภิญญา, 2552; เปชณางค์ ยอดมณี, 2560)

1. มุมมองด้านด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการพิจารณาถึงผลของการดำเนินงานขององค์กรในรูปของผลประกอบการ สะท้อนให้เห็นข้อมูลทางการเงินขององค์กร โดยการพิจารณาในมุมมองด้านนี้จะช่วยให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ โดยตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นและการเติบโตของกำไร กระแสเงินสดขององค์กร การเติบโตของสินทรัพย์ การเติบโตของรายได้ เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับลูกค้าขององค์กร โดยจะสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือไม่อย่างไร หากตรวจพบปัญหาองค์กรต้องทำการปรับปรุงแก้ไขทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องไปยังผลประกอบการทางการเงินขององค์กร โดยตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการดำเนินงานใน

มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาสถานลูกค้าเก่า การเพิ่มลูกค้าใหม่

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal business perspective) เป็นการพิจารณากระบวนการภายในที่เป็นกระบวนการหลักขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผลประกอบการด้านการเงินขององค์กร มุมมองด้านนี้จะช่วยให้เห็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในลำดับต่อไป ตัวอย่างของตัวชี้วัดที่วัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ อัตราการเกิดของเสีย ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่เป็นผลงานขององค์กร คุณภาพของผลิตภัณฑ์ อัตราการส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา บริการหลังการขาย เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) ถือเป็นมุมมองที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากองค์กรขาดมุมมองด้านนี้ไป จะทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรในมุมมองอื่น ๆ ได้ โดยเป็นการพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้พัฒนาอย่างไรบ้าง (สุรรัตน์ ทองเต๊ะ, 2555) มุมมองด้านนี้จะให้ความสำคัญกับบุคลากร เครื่องมือ ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีในการสื่อสาร ตัวอย่างของตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการออกจากงานของพนักงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น

5. มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and environment perspective) เป็นมุมมองที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนขององค์กร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุมมองด้านนี้จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามจะพบว่ารูปแบบความยั่งยืนของแต่ละองค์กรล้วนมีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และเป้าหมายด้านความยั่งยืนของแต่ละองค์กร (Kalender & Vayvay, 2016) ตัวอย่างของตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ จำนวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการด้านสิ่งแวดล้อม การใช้วัสดุรีไซเคิล ระดับการลดมลพิษ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอย่างยั่งยืน (Sustainable Balanced Scorecard) ที่มีการพัฒนาและเพิ่มมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรสามารถพิจารณาผลการดำเนินงานได้รอบด้านมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะช่วยรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรแล้ว การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนการทำงานการกำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีอย่างยั่งยืนและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในอนาคต

2.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีพื้นฐานจากกรอบแนวคิดจากหนังสือเรื่อง “The Functions of the Executive” ของ Barnard (1938 อ้างถึงใน ธีรพร ทองชะโชค และอาคม ใจแก้ว , 2556) เพื่อนำเสนอมุมมองด้านบวกของการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหาร โดยมีแนวคิดที่ว่า ผู้บริหารไม่ควรใส่ใจเพียงผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรเท่านั้น แต่ควรสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย และได้ขยายมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมุมมองของบริษัทให้กว้างขึ้น โดยรวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นที่ไม่ได้มีผลต่อการดำเนินกิจการ หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัท ทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต ชุมชนในท้องถิ่น และรัฐบาล (ธกานต์ ขาติวงศ์, 2560) โดย Freeman (1984 อ้างถึงใน ศุภมาส ดุริยรัฐการ, 2562) ได้สนับสนุนแนวคิดนี้ว่า ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและสร้างความพึงพอใจต่อกลุ่มหรือบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับ Simmons (2004) ที่กล่าวถึงทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียว่า ก่อให้เกิดความเข้าใจถึงธรรมชาติของบริษัทที่ควรสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียในมุมมองใหม่ที่กว้างขึ้น โดยบริษัทได้รับการคาดหวังในการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และการให้ความสนใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้นและยอมรับทราบหน้าที่ในการสนใจดูแลต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เนื่องเยียบ เช่น ชุมชนท้องถิ่น รวมถึงสิ่งแวดล้อม จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปฐมภูมิ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุติยภูมิ

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปฐมภูมิหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียวงใน (primary stakeholder) เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร โดยเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับองค์กรมากที่สุดและจะได้รับผลกระทบก่อน ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน เจ้าของเงินทุน ผู้จัดหาวัตถุดิบ และชุมชนโดยรอบกิจการ โดยถือเป็นกลุ่มที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุติยภูมิหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียวงนอก (secondary stakeholder) เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทโดยอ้อม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ไม่ได้มีสิทธิเรียกร้องจากองค์กร และองค์กรไม่จำเป็นต้องมีการจัดการเป็นพิเศษกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ แต่องค์กรมีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะไม่ทำอันตรายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุติยภูมิ ได้แก่ รัฐบาล คู่แข่ง ผู้บริโภคที่สนับสนุนองค์กร กลุ่มผลประโยชน์พิเศษ ผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าหรือพนักงานของธุรกิจในอนาคต และสื่อต่าง ๆ (ทำนอง ชิดชอบ และนลิน เพียรทอง, 2561; Parmar et al., 2010)

จะเห็นได้ว่าทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปฐมภูมิและทุติยภูมิล้วนแต่เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์และได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั่นคือการที่องค์กรจะดำเนินงานไปในทิศทางใด องค์กรต้องคำนึงถึงผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่จะเกิดขึ้น และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (ทำนอง ชิดชอบ และนลิน เพียรทอง , 2561) เมื่อองค์กรดำเนินกิจการโดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานโดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้มีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม กลยุทธ์เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (ศุภชัย แพงคำไหล และ ชญาณิศา ปิณะภา, 2562; สมหมาย รัตนมาตร, 2561; อัมชา อาแว และสุจิต ศรีโหม, 2560)

จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเห็นว่าสิ่งหนึ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญต่อร้านขายยา คือการที่ร้านขายยามีมาตรฐานและคุณภาพในการบริการที่ดี ดังนั้นหากร้านขายยามีการพัฒนามาตรฐานร้านขายยาให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ ทั้งลูกค้า พนักงานของร้านขายยา และชุมชนโดยรอบของร้านขายยา ก็จะเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาเป็นไปตามเป้าหมาย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

ระพีพรรณ ฉลองสุข และคณะ (2550) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาต่ออุปสรรคในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานโครงการร้านยาคุณภาพ ให้สามารถครอบคลุมทุกพื้นที่ได้มากขึ้น โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมที่ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพทั้งหมด 53 คน พบว่า ผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของโครงการร้านยาคุณภาพดี แต่มีบางส่วนยังเข้าใจรายละเอียดของมาตรฐานร้านยาคุณภาพไม่ถูกต้อง โดยผู้ที่เข้าใจรายละเอียดไม่ถูกต้องส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ไม่ใช่เภสัชกร โดยอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการยังไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ คือ การจัดให้มีเภสัชกรอยู่ตลอดเวลาเปิดทำการ การต้องลงทุนเพื่อปรับปรุงสถานที่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังระบุปัญหาที่ทำให้ยังไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพอีกว่า ผลตอบแทนทางธุรกิจที่จะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในเชิงธุรกิจ ไม่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของร้านยา ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ “ร้านยาคุณภาพ” ให้กว้างขวางและครอบคลุมในกลุ่มผู้บริโภคและผู้ประกอบการมากขึ้น โดยเฉพาะประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับเพิ่มขึ้นจากการบริการร้านยาคุณภาพ เมื่อผู้บริโภคเห็นความสำคัญมากขึ้น ผู้บริโภคจะเป็นผู้เรียกร้องให้ร้านยาต้องพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพ นอกจากนี้มาตรการต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจของร้านยาเป็นสำคัญ เพื่อจูงใจให้ร้านยาเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

กันตวีร์ ภัทรนรางกูร (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องร้านขายยาคุณภาพ : ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาต้นทุนและผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามาจากการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นรวมถึงทัศนคติของเจ้าของร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับการรับรอง และร้านที่ยังไม่ได้เป็นหรือร้านยาที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน รวมถึงการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ตามโครงการร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนา

และรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม 3. ศึกษาการรับรู้และทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยาระหว่างร้านขายยาทั่วไปและร้านยาคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม จำนวน 5 ร้าน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของร้านขายยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม จำนวน 56 ร้าน จากจำนวนร้านขายยาทั้งหมด 280 ร้าน และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามทัศนคติสำหรับประชาชนทั่วไปในการเลือกใช้บริการร้านยา นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า 1. ร้านยาคุณภาพมีต้นทุนส่วนเพิ่มเมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายยาทั่วไปปีละ 16,835 บาท ในขณะที่ประโยชน์ส่วนเพิ่มทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ยังไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ชัดเจน 2. จากการวิเคราะห์ทัศนคติเรื่องความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ พบว่ามีความเป็นไปได้ อาจมีบางมาตรฐานที่ทำได้ยาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นส่วนของงานเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องกับสังคมและยาเสพติด 3. การรับรู้และไม่รับรู้เรื่องร้านยาคุณภาพของประชาชนทั่วไป พบว่ามีอัตราที่ไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคร้อยละ 50 ต้องการเพียงความสะดวก ไม่จำเป็นต้องซื้อยาจากร้านประจำ ต้องการเพียงสามารถแนะนำและจ่ายยาได้ตรงกับอาการที่เป็น อาการดีขึ้น และราคามีความเหมาะสม

ภักดิ์ทิรา ปริญญารักษ์ และพัศตรีวิภา สุวรรณพรหม (2557) ศึกษาทัศนคติและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรเจ้าของธุรกิจร้านยาในอำเภอเขตเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาในกลุ่มประชากรที่เป็นเภสัชกรที่เจ้าของร้านขายยา และยังไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ โดยใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสม คือใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่สนใจเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ รวมทั้งไม่ทราบรายละเอียดการเข้าร่วมโครงการ ไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของโครงการ และไม่เห็นด้วยกับการเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมโครงการ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า การตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพไม่ได้เกิดจากข้อจำกัดของร้านยาเพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกิดจากข้อจำกัดอื่น ๆ ด้วย เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ขาดการให้ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมกับร้านยา

พิมลวรรณ อ่อนประเสริฐ (2558) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาเข้าสู่มาตรฐานร้านยาคุณภาพจังหวัดยะลา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68

คน และทำการสัมภาษณ์ตัวแทนจากสภาเภสัชกรรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้ไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาร้านยา ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่เป็นผลต่อการพัฒนาร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ความยากง่ายของการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยา การไม่ให้ความสำคัญกับร้านยาคุณภาพ การขาดแรงจูงใจในการพัฒนาร้านยา การไม่บังคับด้วยกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ส่วนการพัฒนาร้านยาคุณภาพมีแนวทาง ได้แก่ การพัฒนาร้านยาคุณภาพควรแบ่งเป็น 3 ระยะ สนับสนุนโปรแกรมสำหรับการบริหารจัดการร้านยาคุณภาพ ทำคู่มือเกณฑ์มาตรฐานให้เข้าใจง่าย เพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการร้านยา กำหนดสิทธิพิเศษให้ตรงกับความต้องการ ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและต่อเนื่องรวมทั้งกระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญของร้านยาคุณภาพ เข้มงวดการใช้กฎหมาย

ภวรี ภู่นรินทร์, ศันสนีย์ ศรีปรางค์, กณภัทร ศรีทอง และไกรสร ชัยโรจน์กาญจนา (2560) ศึกษาความกังวลใจของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อร้านยา เพื่อศึกษาสิ่งที่ประชาชนวิตกกังวลและกลัวเมื่อเข้าร้านยาในจังหวัดปทุมธานี ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มประชาชน 7 อำเภอของจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 1,053,158 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้เป็นจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลและกลัวที่พบมากที่สุดคือ วิตกกังวลและกลัวคนขายยาไม่ใช่เภสัชกร รองลงมาคือวิตกกังวล และกลัวในเรื่องเภสัชกรจ่ายยาผิด กลัวเภสัชกรวินิจฉัยโรคผิด และกลัวว่าเภสัชกรจ่ายยาแล้วมีผลต่อทารกในครรภ์ จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้ เภสัชกรควรอยู่ร้านตลอดระยะเวลาเปิดทำการ ควรแสดงตนให้ประชาชนรู้ว่าเป็นเภสัชกร และควรหมั่นทบทวนความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในการบริการของตน

แสงสุข พิทยานุกุล และศิริ ชะระอ่ำ (2560) ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย โดยวัตถุประสงค์ได้แก่ 1. สสำรวจรูปแบบการดูแลสุขภาพและการดูแลรักษาอาการเจ็บป่วยของคนไทย 2. ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค 3. เพื่อนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย โดยแบ่งวิธีการเก็บข้อมูลวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่มย่อยระหว่าง เจ้าของร้านขายยา เภสัชกรประจำร้านขายยาทั่วไป และเภสัชกรประจำร้านขายยาที่มีสาขา นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในขั้นตอนที่ 2 โดยขั้นตอนนี้เป็น

การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการร้านขายยา จำนวน 1,255 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยผลการศึกษาพบว่า คนไทยส่วนใหญ่มีการออกกำลังกายเป็นประจำ และมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ แต่ยังไม่ให้ความสำคัญกับการรับประทานผัก ผลไม้ วิตามิน และอาหารเสริม นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริโภคประมาณ 3 ใน 4 ใช้บริการร้านขายยาเมื่อมีอาการเจ็บป่วยทั่วไปอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา โดยร้อยละ 70 เลือกซื้อยาจากร้านขายยามากกว่าการไปโรงพยาบาลหรือคลินิก ในขณะที่ผู้ที่มีอาการจากโรคประจำตัวส่วนใหญ่ เลือกเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลมากกว่า นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่าหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการร้านขายยา 4 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทาง เกสซ์กรมีความรู้และให้คำแนะนำได้ดี ราคาเหมาะสม และคุณภาพของยาที่จำหน่าย ทำให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย 6 ด้าน คือ ด้านที่ตั้ง ด้านเกสซ์กรและการให้บริการ ด้านสภาพร้าน ด้านผลิตภัณฑ์ยา ด้านราคา และด้านมูลค่าเพิ่มของการบริการ

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

มนู ลีนะวงศ์ (2555) ศึกษามุมมองการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อวิเคราะห์ถึงมุมมองของการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีการใช้ใน ปัจจุบัน โดยกล่าวถึงการประเมินผลทางการเงิน การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การประเมินผลแบบดุลยภาพและแผนที่กลยุทธ์ การประเมินผลตามกรอบแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการประเมินผลการดำเนินงานของกิจการเพื่อสังคม โดยผู้วิจัยกล่าวถึงการประเมินผลแบบดุลยภาพและแผนที่กลยุทธ์ไว้ว่า การประเมินผลแบบดุลยภาพเป็นการประเมินผลในมุมมอง 4 มุมมอง โดยทั้ง 4 มุมมองต้องมีความเชื่อมโยงกัน และไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร การประเมินผลแบบดุลยภาพยังเป็นเครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ผ่านการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติต่อไป นอกจากการประเมินผลแบบดุลยภาพจะพิจารณาผลการดำเนินงานใน 4 มุมมองแล้ว การประเมินผลแบบดุลยภาพยังมีการพิจารณาถึงความสมดุลในด้านอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น มุมมองด้านสังคม หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุมมองด้านทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

สุรรัตน์ ทองเต๊ะ (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ผลของการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ในมุมมองของระบบวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ (BSC) : กรณีศึกษา บริษัท สยามเทค แอนด์ ดีเวลลอป จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ผลของการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ในมุมมองของระบบวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ (BSC) ของ บริษัท สยามเทค แอนด์ ดีเวลลอป จำกัด พร้อมทั้งเสนอแนะเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับธุรกิจ ใช้รูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา โดยทำการศึกษาจากการค้นคว้าเอกสาร นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยจำแนกตามมุมมองของระบบวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพทั้ง 4 มุมมอง โดยผลที่ได้จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บริษัทยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ของบริษัท ระบบตัวชี้วัดที่ใช้เป็นประโยชน์สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานแต่ละแผนกเท่านั้น ยังไม่ได้เป็นประโยชน์ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่กำหนดไว้ในทฤษฎี

เปชณางค์ ยอดมณี (2560) ได้เขียนบทความเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร: แนวคิดทฤษฎีสู่การปฏิบัติ” โดยกล่าวถึง ระบบบริหารจัดการผลการดำเนินงาน (performance management system) ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ที่มีการบูรณาการระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับการประเมินผลสำเร็จขององค์กรให้เป็นระบบเดียวกัน โดยแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแนวใหม่นี้ เป็นการประเมินแบบหลายมิติไม่ใช่เพียงประเด็นทางการเงินเท่านั้น ตัวอย่างเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานแนวใหม่ได้แก่ การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมาย และการรายงานผลการดำเนินงานผ่านมุมมอง 4 ด้าน อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีการศึกษาองค์ประกอบของการประเมินผลเชิงดุลยภาพพบว่าองค์ประกอบของการประเมินผลเชิงดุลยภาพเพิ่มขึ้นเป็น 5 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal-business perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) และเพิ่มเติมมุมมองด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environment/social perspective)

ศุภมาส คุริยรัฐการ (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพลังงานและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในอุตสาหกรรมภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตการจัดการพลังงาน และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในอุตสาหกรรมภาคใต้ 2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการพลังงานและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในอุตสาหกรรมภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มอุตสาหกรรมภาคใต้ จำนวน 400 แห่ง ด้วยวิธีสุ่มแบบอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมภาคใต้มีการจัดการพลังงานและการวัดผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก การจัดการพลังงานด้านการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น ด้านการกำหนดเป้าหมาย แผนอนุรักษ์พลังงาน แผนการฝึกอบรม กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และด้านการทบทวนการวิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

Figge et al. (2002) กล่าวถึงการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ Kaplan และ Norton เป็นเครื่องมือด้านการจัดการที่สนับสนุนการใช้กลยุทธ์ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยได้รับการพูดถึงและถูกนำไปพิจารณาอย่างกว้างขวางทั้งในทางปฏิบัติและงานวิจัย การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพสามารถเชื่อมโยงการดำเนินงาน รวมทั้งกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมทางการเงินเข้ากับกลยุทธ์ในระยะยาวของบริษัท จึงช่วยให้แนวทางการดำเนินงานและการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทเป็นไปตามกลยุทธ์ที่บริษัทวางไว้ เนื่องจากการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพทำให้สามารถพิจารณาปัจจัยความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ที่ไม่เป็นตัวเงินซึ่งมีผลต่อความสำเร็จทางการเงินของธุรกิจได้ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพจึงกลายเป็นจุดเริ่มต้นที่จะรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าไว้ในระบบการจัดการหลักของบริษัท การใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในการจัดการความยั่งยืนจะช่วยลดข้อบกพร่องของวิธีการทั่วไปของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยการรวมสามเสาหลักของความยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม) เข้าด้วยกันและยังสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้อีกด้วย โดยเรียกการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่มีมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนี้ว่า “การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Balanced Scorecard)”

Iselin et al. (2008) ศึกษาการสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่หลากหลายมุมมอง การรายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อศึกษาการสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่หลากหลายมุมมอง และระบบการรายงานและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ถ้าการที่เป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการดำเนินงาน (PRE) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ในบริษัทของออสเตรเลียที่มียอดขายต่อปีมากกว่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ผลการศึกษาพบว่า การรายงานผลการดำเนินงานสามารถรายงานได้ 5 มุมมองซึ่งครอบคลุมเป็น 11 มิติ โดยทั้ง 5 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่า การทำให้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์และเครื่องมือในการรายงานผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร และการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย, เพชรกฤษณ์ เตียวตระกูล, ปิยพร เงินทองเนียม และสุนันทา คำทวี (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการของร้านขายยาคุณภาพในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการของร้านขายยาคุณภาพ ในด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จากผู้ที่เคยใช้บริการร้านยาคุณภาพจำนวน 30 คน โดยผลการศึกษาด้านโครงสร้าง พบว่าร้านมีความสะอาด การจัดเรียงยา ความสว่าง และมีการถ่ายเทอากาศอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ ตอบคำถามได้ดี มีอัธยาศัยที่ดี และแต่งกายสะอาด เกสเซอร์มีการแนะนำการรักษาแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้ยา ฉุกเฉินมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีรายละเอียดต่าง ๆ ครบตามที่ต้องการ ผู้มารับบริการมีความเข้าใจตัวโรคทั้งก่อนและหลังรับบริการ มั่นใจในยาที่ได้รับ และเห็น

ว่ามีราคาขายที่เหมาะสม ส่วนด้านผลลัพธ์ ผู้มารับบริการรู้ว่าผู้ให้บริการคือเภสัชกร และคิดว่ามีบทบาทสำคัญต่อร้านยา มีการบริการที่ดี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี โดยงานวิจัยยังได้เสนอสิ่งที่ผู้มารับบริการเห็นว่าควรมีการปรับปรุง ได้แก่ ความแออัด สัดส่วนภายในร้าน การจัดเรียงยา ความสว่างภายในร้าน ทัศนียภาพไม่ตรีของเภสัชกรและผู้ให้บริการ ความหลากหลายของยาและผลิตภัณฑ์

ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข และคณะ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความภักดีของผู้มารับบริการในธุรกิจร้านยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ใน 5 มิติ (ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจ รู้จัก รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ) และความภักดีของผู้มารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลในประชากรผู้มารับบริการที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป แบบตามสะดวก จากบริเวณร้านยาเป้าหมายที่ได้จากการสุ่มจาก 6 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางกะปิ เขตประเวศ เขตคลองเตย เขตบางขุนเทียน และเขตบางกอกน้อย จำนวนเขตละ 2 ร้าน ได้เป็นจำนวน 12 ร้าน โดยตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 408 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์คือ ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการประมาณค่าน้ำหนักความสำคัญของมิติต่าง ๆ ของคุณภาพการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอ (stepwise multiple regression analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลจากการศึกษาพบว่าคุณภาพของการบริการในมิติการเข้าใจ รู้จัก รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ และมิติการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้มารับบริการร้านยา ในขณะที่คุณภาพของการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และมิติการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการไม่มีผลต่อความภักดีของผู้มารับบริการ ดังนั้นร้านยาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษา และพัฒนาคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะในมิติการเข้าใจ รู้จัก รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ และมิติการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากมิติคุณภาพดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้รับบริการ

ปาริชาติ แก้วอ่อน และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ร้านยาที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมและร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อ

เปรียบเทียบบริการจากร้านยาคุณภาพและร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินเรื่องเกณฑ์คุณภาพ 16 ข้อ ที่ถูกพัฒนาขึ้นจากเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพและร่างประกาศกระทรวงว่าด้วยหลักปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม (GPP) โดยผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินและสวมบทบาทในการขอซื้อยา กลุ่มตัวอย่างเป็นร้านยาคุณภาพ 9 ร้าน และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไป 14 ร้าน แต่ละร้านมีการสวมบทบาทในการซื้อยา 2 ครั้ง มีการควบคุมเรื่องเวลาในการสวมบทบาท รวมถึงทำเลที่ตั้งและขนาดของร้านยา ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ร้านยาคุณภาพแยกอุปกรณ์นับเม็ดยาเพื่อป้องกันการปนเปื้อนมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ($P=0.0005$) ร้านยาคุณภาพมีผู้ให้บริการที่เป็นเภสัชกรมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ($P=0.001$) ร้านยาคุณภาพและร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีการจ่ายยาเสรีโดยไม่มีใบสั่งแพทย์จำนวนเท่า ๆ กัน ($P=1.00$) ในการขอซื้อยาแก้ไอสำหรับเจ็บคอ ร้านยาคุณภาพเกือบทุกร้านถามอาการประกอบการวินิจฉัยและจ่ายยา และถามมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ($P<0.05$) ร้านยาคุณภาพจ่ายยาได้ถูกต้องตามแนวทางการรักษามากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ($P<0.05$) อย่างไรก็ตาม พบว่าร้านยาคุณภาพมีการจ่ายยาปฏิชีวนะโดยไม่จำเป็น จากผลการศึกษาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้สรุปว่าร้านยาคุณภาพมีการให้บริการที่มีคุณภาพมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบัน และเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำข้อมูลที่ได้นี้ไปเผยแพร่แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อให้ตระหนักถึงคุณภาพของการให้บริการจากร้านยาที่แตกต่างกัน

พิทยา ฤาไกรศรี และคณะ (2556) ศึกษาประสิทธิผลของการดูแลคุณภาพการใช้ยา โดยเภสัชกรร้านยาคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ทางคลินิก ปัญหาที่สืบเนื่องจากการใช้ยา พฤติกรรมการใช้ยา และความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคทั่วไปและโรคเรื้อรัง ระหว่างการให้คำปรึกษาเพื่อดูแลคุณภาพการใช้ยาโดยเภสัชกรร้านยาคุณภาพ (กลุ่มทดลอง) และบริการปกติที่ร้านยาเดียวกัน (กลุ่มควบคุม) โดยการดูแลคุณภาพคือการเพิ่มเติมเรื่องการใช้ปฏิทินยา และการติดตามทางโทรศัพท์ รูปแบบการศึกษาเป็นแบบ open label pre-test, post-test randomized controlled trial แบบมีกลุ่มเปรียบเทียบ การศึกษานี้มีผู้เข้าร่วมงานวิจัยทั้งสิ้น 142 คน (กลุ่มละ 71 คน) ผลการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาเพื่อการดูแลคุณภาพการใช้ยาโดยร้านยาคุณภาพ ช่วยลดปัญหาที่สืบเนื่องจากการใช้ยา ช่วยปรับพฤติกรรมการใช้ยาของผู้ป่วย และพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการมากขึ้น

ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เฉษฎาลักษณ์ (2557) ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพการแข่งขัน ศึกษาอิทธิพลของการตอบรับของลูกค้าที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาและผลการดำเนินงานของร้านยา ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพการแข่งขันที่มีต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการร้านยาในจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 147 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน 1. ข้อมูลทั่วไป 2. การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม 5 มาตรฐาน โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ 3. การตอบรับของลูกค้า เป็นการวัดผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ 4. ศักยภาพการแข่งขัน 5. ผลการดำเนินงาน (ส่วนแบ่งทางการตลาด กำไร ปริมาณการขายที่เพิ่มขึ้น ยอดขายมีการเติบโต ผลตอบแทนจากการลงทุนที่เพิ่มขึ้น) โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1. การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม 2. การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน 3. การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงาน 4. ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยา เมื่อพิจารณาอิทธิพลของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมเป็นรายมาตรฐานจะพบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 1, 3 และ 5 มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 3 และ 5 มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร (2559) ทำการศึกษาปัจจัยคุณค่าตราสินค้า และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้อเครื่องวัดความดันโลหิต ของร้านขายยาในเขตตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของร้านขายยาแผนปัจจุบันในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยผลการศึกษาพบว่าทั้งคุณค่าตราสินค้า และคุณภาพการบริการทั้งคุณภาพการบริการด้านกายภาพ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อความภักดีในการซื้อเครื่องวัดความดันโลหิตของร้านขายยาในภาคตะวันออก

ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา สุานิตนกร (2560) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการศึกษากลุ่มประชากรคือลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพและเขตปริมณฑล ไม่รวมร้านขายยาประเภทสาขา (chain store) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 270 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Enter) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขาย มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยา ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม และการได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยา

อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช และยุพาวรรณ วรณวณิช (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1. ศึกษาความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งความภักดีโดยภาพรวม ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของธุรกิจค้าปลีก บรรยากาศภายในร้าน และความพึงพอใจในส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านขายยาแผนปัจจุบัน ทั้งความภักดีโดยภาพรวม ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม ทำการศึกษาในประชากรที่มีภูมิลำเนา หรืออาศัย หรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเคยเข้าใช้บริการร้านยาแผนปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 385 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยสหสัมพันธ์พหุคูณ ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมี

ความภักดีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันโดยภาพรวม ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ความพึงพอใจต่อบรรยากาศของร้าน และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดตามลำดับ โดยทั้งความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด บรรยากาศภายในร้าน และคุณภาพการให้บริการมีผลต่อทั้งความภักดีโดยภาพรวม ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะเห็นได้ว่ามาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม เป็นมาตรฐานที่จัดทำขึ้นเพื่อยกระดับมาตรฐานร้านขายยาให้สามารถกลายเป็นสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น นำไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งในระบบสาธารณสุขที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนชาวไทย ดังนั้นการชี้ให้ผู้ประกอบการเห็นประโยชน์ของการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านขายยาเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยมาตรฐานร้านยาคุณภาพประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน เป็นมาตรฐานที่มุ่งหวังให้ร้านขายยามีลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสม ทั้งการจัดแบ่งพื้นที่ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม การจัดพื้นที่ให้เอื้อต่อการเก็บรักษายาให้มีคุณภาพ รวมไปถึงการจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาของ อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย และคณะ (2550) พบว่าผู้ประกอบการร้านขายยามีความเห็นว่าร้านขายยาควรมีการปรับปรุงเรื่องความแออัดภายในร้าน ดูแลเรื่องการจัดร้านให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมีแสงสว่างเพียงพอ จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากผู้ประกอบการสามารถพัฒนาลักษณะทางกายภาพของร้านขายยาให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นเป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวังก็จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และใช้บริการร้านขายยาเพิ่มขึ้น ช่วยให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาดำเนินไปได้ในที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร (2559) และการศึกษาของ อรุณกมล ประดิษฐ์บุ๊ง และยุพาวรรณ

วรรณวานิชย์ (2560) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ และบรรยากาศของร้านมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เฉษฎาลักษณ์ (2557) ที่แสดงให้เห็นว่ามาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 มีอิทธิพลเชิงบวกกับการตอบรับของลูกค้า ซึ่งการตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของร้านขายยา ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

H1: การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 สถานทีอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ รวมทั้งช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ โดยมาตรฐานนี้ครอบคลุม บุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ งานวิจัยของ ภวรี ภูรินทร์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาความกังวลใจของประชาชนที่มีต่อร้านขายยาในจังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนมีความกังวลและกลัวว่าเภสัชกรจะจ่ายยาผิด รวมถึงการวินิจฉัยโรคผิด ดังนั้นการมีกระบวนการที่ช่วยพัฒนาความรู้ รวมถึงทักษะของพนักงานภายในร้านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา ก็จะช่วยทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ก็จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ผลประกอบการที่ดีของร้านขายยา สอดคล้องกับการศึกษาของ กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร (2559) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ และคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าร้านขายยา นอกจากนี้การมีกระบวนการจัดการคุณภาพอย่างสม่ำเสมอช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการจ่ายยาผิดหรือวินิจฉัยโรคผิด สอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ คุ่นวานิช และนิตนา สุวานิตธนกร (2560) ที่พบว่า การลดความเสี่ยงโดยพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีของลูกค้า ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

H2: การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เป็นมาตรฐานเพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยมาตรฐานที่ 3 จะกล่าวถึงการจัดหายา การควบคุมคุณภาพของยา การส่งมอบยา การติดตามการใช้ยาของผู้ป่วย รวมไปถึงการร่วมมือกับแพทย์และวิชาชีพอื่น ๆ เพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการได้ จากการศึกษาของ ปาริชาติ แก้วอ่อน และคณะ (2555) และการศึกษาของ พิทยา ฤาไกรศรี และคณะ (2556) พบว่าการให้บริการของร้านยาคุณภาพมีคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า และช่วยลดปัญหาจากการใช้ยาได้ดีกว่าร้านขายยาทั่วไป ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อร้านยาคุณภาพมากกว่า แสดงให้เห็นว่าการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 ช่วยให้การบริการของร้านขายยามีคุณภาพมากขึ้น เมื่อการให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น ก็จะช่วยให้ร้านขายยาสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของร้านขายยาได้มากขึ้น และช่วยให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับการศึกษาของ กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร (2559) การศึกษาของ ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข และคณะ (2552) และการศึกษาของ ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา ฐานิตธนกร (2560) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าในทิศทางเดียวกัน นอกจากคุณภาพการให้บริการแล้ว มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 ยังมีเป้าหมายเรื่องการจัดหายา และการควบคุมคุณภาพของยาอีกด้วย โดยจากการศึกษาของ อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเห็นว่าร้านยาควรมีประเภทของยาที่หลากหลาย และเป็นยาที่มีคุณภาพ ดังนั้นการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 ก็จะช่วยให้ร้านขายยาสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของร้านขายยา และนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีได้นั่นเอง ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

H3: การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตัวอย่างของมาตรฐานที่ 4 ได้แก่ การมีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ตลอดระยะเวลาทำการ การกำกับดูแลให้มีการขายยาที่เป็นไปตามกฎหมาย การเก็บข้อมูลของผู้ป่วยไว้ เป็นความลับ เป็นต้น จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแม้ว่ามาตรฐานที่ 4 นี้จะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ แต่การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 4 จะเป็นการทำอันตรายแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา เมื่อการดำเนินกิจการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการในที่สุด จากงานวิจัยของ ภวรี ภูณรินทร์ และคณะ (2560) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่กังวล และกลัวว่าผู้จ่ายยาไม่ใช่เภสัชกร เช่นเดียวกับ อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย และคณะ (2550) ที่พบว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังให้มีเภสัชกรปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาทำการ ดังนั้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณจึงเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และเป็นส่วนช่วยสำคัญที่ทำให้ผลการดำเนินงานในระยะยาวเป็นไปตามที่ผู้ประกอบการคาดหวัง สอดคล้องกับการศึกษาของ วรเทพ ตริวิจิตร และชลกนก ไชยิตคณิน (2560) ที่พบว่า จรรยาบรรณธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเคารพสิทธิของบุคคล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

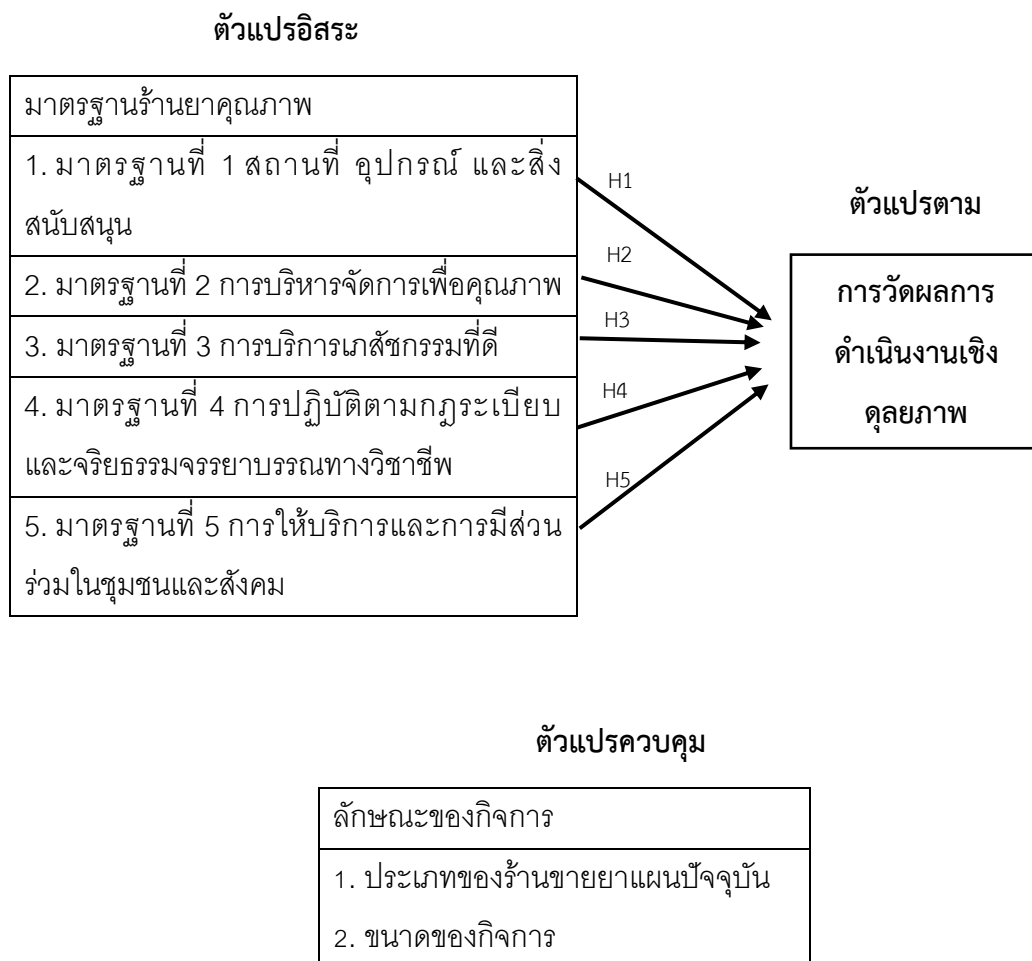
H4: การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ร้านขายยาให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนทำให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชนโดยตรง จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้ว่าจะไม่ใช่ทุกคนในชุมชนที่จะมาเป็นลูกค้าของร้านขายยา แต่ทุกคนในชุมชนก็คาดหวังว่าร้านขายยาในชุมชนจะเป็นที่พึ่งหนึ่งให้แก่คนในชุมชนเมื่อเกิดปัญหาด้านยาและสุขภาพ ดังนั้นการที่ร้านขายยามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับชุมชนก็เสมือนเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยาได้เช่นกัน ช่วยให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่ผู้ประกอบการคาดหวังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของร้านขายยาในจังหวัดนครปฐม พบว่าการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 5 มีอิทธิพลต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของกิจการในธุรกิจอื่น ๆ ที่พบว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับผลดำเนินการของกิจการทั้งด้านพนักงาน และด้านการเงิน (พระปลัดกรกต เฉลิมจันทร์, 2559; สมหมาย รัตนมาตร, 2561; อภิรดา ชินประทีป, 2558; อลิสา ประมวลเจริญกิจ, 2560) ดังนั้นการศึกษานี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

H5: การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถแสดงกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

จากการศึกษาในอดีต จะพบว่าพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ทั้งลักษณะทางประชากร สังคม และเศรษฐกิจ สำหรับด้านประชากร และสังคม พบว่าพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีสัดส่วนผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 57.11 และศาสนาพุทธ ร้อยละ 42.73 ซึ่งแตกต่างจากสัดส่วนของประชากรในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 93.58 และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 4.94 อีกทั้งพบว่าเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ที่ประกอบด้วยคนไทย คนไทยมุสลิม และคนไทยเชื้อสายจีน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553) ส่งผลต่อลักษณะความเชื่อและวัฒนธรรมของประชากรในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้มีลักษณะแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ทั้งความเชื่อส่วนบุคคล พฤติกรรม อาหาร รวมทั้งการรักษาโรค ที่จากการศึกษาในอดีตพบว่าความเชื่อเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลของศาสนาและเชื้อชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง (กิตติยา ไต่ทะทอง, นิตยา ทนวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม, 2561; กิตติยา ไต่ทะทอง, นิตยา ทนวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม, 2562) ด้านเศรษฐกิจ จะพบว่า 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีพื้นที่ติดกับประเทศมาเลเซีย ทำให้พื้นที่ดังกล่าวกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2558 (เบญจ

วรรณ วงศ์คำ, 2561) จึงทำให้พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562; เบญจวรรณ วงศ์คำ, 2561) การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวนี้เองเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการปรับตัวให้มีมาตรฐานและเป็นสากลมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับไม่ใช่เพียงแค่ประชากรในพื้นที่ แต่ยังต้องมีมาตรฐานเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่อีกด้วย ดังนั้นการศึกษาเรื่องมาตรฐานร้านขายยาและผลการดำเนินงานของร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงควรมีการศึกษาในพื้นที่โดยตรง เพราะอาจได้ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามการศึกษาที่เกิดขึ้นในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งมีจำนวน 685 ร้าน (สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yammane (1973 อ้างถึงใน ยุทธ ไทยวรรณ, 2561) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+e^2N}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad N &= \frac{685}{1+(0.05)^2 685} \\ &= 252.53 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษามีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 253 ร้าน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากผู้ประกอบการร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นเนื้อหาไปแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ร่างเป็นแนวคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดที่ต้องการศึกษา
3. นำแบบสอบถามในการวิจัย ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดที่ต้องการศึกษา
4. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และใช้วิธีทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามเพื่อให้คำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่มีการแก้ไขจากการตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยง แล้ว มาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดสอบใช้กับตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ยูทริ โภยวรรณ, 2561)

3.2.2 เนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะของกิจการ ประกอบด้วย คำถาม 6 ข้อ คือ ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน รูปแบบร้านขายยา ทำเลที่ตั้ง ลักษณะทางวิชาชีพของผู้ประกอบการ อายุของกิจการ และจำนวนพนักงาน โดยเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบและกรอกข้อมูล

ส่วนที่ 2 มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เพื่อวัดขอบเขตเกี่ยวกับมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ และ มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม โดยเป็นคำถามวัดระดับความเห็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยประยุกต์ข้อคำถามของแบบสอบถามจากงานวิจัยในอดีต (ณัฐณี หาสิตพานิชกุล, 2556) โดยเลือกจากข้อมาตรฐานที่มีความสำคัญ หรือเป็นมาตรฐานที่เพิ่มเติมมาจากหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (GPP)

ส่วนที่ 3 การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เพื่อวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ 5 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเป็นคำถามวัดระดับความเห็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยประยุกต์คำถามของแบบสอบถามจากงานวิจัยในอดีต (ศุภมาส ดุริยรัฐการ, 2562)

3.3 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ตัวแปรอิสระ

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ได้แก่

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ วัดจากการจัดการด้านสถานที่ การจัดสัดส่วนภายในร้าน การจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับคุณภาพในการบริการ รวมถึงสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ

2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ วัดจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งกระบวนการจัดการด้านบุคลากร ระบบการจัดการเอกสาร กระบวนการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น บันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง กระบวนการเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า รวมถึงกระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติการ

3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี วัดจากการจัดการในการจัดหาและเวชภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การควบคุมให้ยามีคุณภาพอยู่เสมอ การส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม แนวทางการส่งมอบยา การจัดทำประวัติการใช้ยาและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยที่ต้องติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง กระบวนการเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและเวชภัณฑ์สุขภาพ

4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณจรรยาบรรณวิชาชีพ วัดจากการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตขายยา เอกสารสำหรับการขายยา การควบคุมประเภทของยาให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นต้น การเคารพและเก็บความลับของลูกค้า การไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ขณะที่ไม่มีเภสัชกรปฏิบัติงาน

5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม วัดจากการบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด บริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน การมีส่วนร่วมกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ การไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ

ผู้วิจัยวัดระดับความเห็นต่อมาตรฐานร้านยาคุณภาพทั้ง 5 มาตรฐาน โดยใช้แบบ
มาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับที่น้อยที่สุด

3.3.2 ตัวแปรตาม

การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน วัดจากรายได้จากการดำเนินงาน กำไรขาดทุนจากการ
ดำเนินงาน กระแสเงินสดของร้าน อัตราส่วนทางการเงิน และการเติบโตของรายได้

2. มุมมองด้านลูกค้า วัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การร้องเรียน การส่งมอบ
สินค้าได้ตรงเวลา ความภักดีของลูกค้า และลูกค้าประจำ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน วัดจากเวลาเฉลี่ยในการรอ คุณภาพของ
ผลิตภัณฑ์ ต้นทุนภายในร้าน ของเสียหรือสินค้าหมดอายุภายในร้าน ความสามารถในการจัดหา
สินค้า

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา วัดจากความพึงพอใจของพนักงาน
อัตราการลาออกของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน ระบบสารสนเทศ การฝึกอบรม
พนักงาน

5. มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม วัดจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
กระบวนการจัดการสวัสดิการพนักงาน การมีส่วนร่วมกับชุมชน การควบคุมบริการให้เป็นไปตาม
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ร้าน

ผู้วิจัยวัดระดับความเห็นต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ทั้ง 5 มุมมอง
โดยใช้แบบมาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับที่ต่ำสุด

3.3.3 ตัวแปรควบคุม

ลักษณะกิจการ ได้แก่

1. ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) จากประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบันว่าเป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป หรือร้านยาคุณภาพ
2. ขนาดของกิจการ วัดจากจำนวนพนักงานภายในร้านขายยา

ตารางที่ 3.1 การวัดค่าตัวแปรในงานวิจัย

การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	Y	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ตัวแปรอิสระ		
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน บริการ	X ₁	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	X ₂	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	X ₃	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ	X ₄	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วม ในชุมชนและสังคม	X ₅	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ

ตารางที่ 3.1 การวัดค่าตัวแปรในงานวิจัย (ต่อ)

การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรควบคุม		
ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน	X ₆	ใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยกำหนดค่า 0 = ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป 1 = ร้านยาคุณภาพ
ขนาดของกิจการ	X ₇	วัดจากจำนวนพนักงานภายในร้าน

3.4 การทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผลจากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน โดยใช้การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่า ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีค่า IOC เท่ากับ 1.0 ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มีค่า IOC เท่ากับ 0.97 และส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.90 จะเห็นว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนในแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 0.5 – 1.0 ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยทดสอบกับตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ร้าน พบว่า แบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ จำนวน 20 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.779 และส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงาน จำนวน 20 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.934 ซึ่งทั้ง 2 ส่วนมีค่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.700 (ยุทธ ไทยวรรณ, 2561)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง แล้วแปรสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปของตัวเลขที่โปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ โดยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินงานกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยแปลผลความหมายของคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยที่ได้ เป็นระดับได้ 5 ระดับ (ณัฐณี หารสิตพานิชกุล, 2556) ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

และผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินงานกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีสมการ คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \text{error}$$

โดย

Y	=	การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
X ₁	=	มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
X ₂	=	มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
X ₃	=	มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
X ₄	=	มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ

- X_5 = มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม
- X_6 = ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป หรือร้านยาคุณภาพ)
- X_7 = ขนาดของกิจการ
- error = ความคลาดเคลื่อน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity analysis) เพื่อวิเคราะห์ความมั่นคงของการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเป็นตัวแปรตาม (Y) โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรควบคุม กับการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในแต่ละมุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเพื่อใช้ตอบคำถามงานวิจัยว่า ลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร และการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ และถ้ามีอิทธิพลความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางใด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 685 ร้าน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561) โดยเก็บแบบสอบถามได้จากร้านขายยาเป็นจำนวน 257 ร้าน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อทดสอบลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.3 อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)

4.5 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 257 ร้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ จังหวัด ประเภทของร้านขายยา รูปแบบของร้านขายยา ทำเลที่ตั้ง ลักษณะทางวิชาชีพของผู้ประกอบการ อายุของกิจการ และขนาดของร้านขายยาที่วัดโดยจำนวนพนักงานประจำ โดยพบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างร้านขายยา (n = 257)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัด		
- สตูล	11	4.30
- สงขลา	144	56.00
- ปัตตานี	22	8.60
- ยะลา	36	14.00
- นราธิวาส	44	17.10
ประเภทของร้านขายยา		
- ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป	212	82.50
- ร้านยาคุณภาพ	45	17.50
รูปแบบของร้านขายยา		
- ร้านขายยาเดี่ยว	227	88.30
- ร้านขายยาหลายสาขา	30	11.70
ทำเลที่ตั้ง		
- ย่านการค้าในเมือง	61	23.70
- ย่านการค้าชานเมือง	40	15.60
- ย่านที่อยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย	77	30.00
- ย่านการค้าตามแนวถนน	73	28.40

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ (ต่อ) (n = 257)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ		
ทำเลที่ตั้ง				
- ศูนย์การค้า	4	1.60		
- อื่น ๆ	2	0.80		
ลักษณะทางวิชาชีพของผู้ประกอบการ				
- เภสัชกร	232	90.30		
- ไม่ใช่เภสัชกร	25	9.70		
ข้อมูลทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
อายุของกิจการ (ปี)	10.54	11.41	1	68
ขนาดของกิจการ (คน)	2.30	1.68	1	10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาในจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ 17.10, 14.00, 8.60 และ 4.30 ตามลำดับ

ร้านขายยาส่วนใหญ่ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 82.50 และเป็นร้านยาคุณภาพ ร้อยละ 17.50

ด้านรูปแบบกิจการ พบว่า ร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.30 และเป็นร้านขายยาหลายสาขา ร้อยละ 11.70

ด้านทำเลที่ตั้งพบว่าร้านขายยาส่วนใหญ่มีทำเลในย่านที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ย่านการค้าตามแนวถนน ย่านการค้าในเมือง ย่านการค้าชานเมือง และศูนย์การค้า ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ยังพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีลักษณะวิชาชีพเป็นเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 90.30 และไม่ใช่เภสัชกร ร้อยละ 9.70

อายุของกิจการร้านขายยา มีค่าเฉลี่ยประมาณ 10.54 ปี โดยอายุของกิจการน้อยสุด คือ 1 ปี และอายุของกิจการสูงสุดคือ 68 ปี ขนาดของกิจการซึ่งวัดจากจำนวนพนักงานประจำของร้านขายยาพบว่าร้านขายยามีจำนวนพนักงานเฉลี่ยประมาณ 2 คน โดยมีจำนวนพนักงานน้อยที่สุด 1 คน และจำนวนพนักงานสูงสุด 10 คน

4.2 ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 257 ร้าน จำแนกตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.2 ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (n = 257)

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น	จัดอันดับ
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	4.67	0.40	มากที่สุด	1
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	4.54	0.48	มากที่สุด	3
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	4.40	0.51	มากที่สุด	4
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.58	0.45	มากที่สุด	2
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	4.34	0.53	มากที่สุด	5
มาตรฐานร้านยาคุณภาพรวม	4.51	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมาตรฐาน พบว่าความคิดเห็นในแต่ละมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 มาตรฐาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.58$) มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ($\bar{X} = 4.54$) มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ($\bar{X} = 4.40$) และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ($\bar{X} = 4.34$)

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะและระดับของผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 257 ร้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.3 ลักษณะและระดับของผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (n = 257)

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น	จัดอันดับ
ด้านการเงิน	3.44	0.80	มาก	5
ด้านลูกค้า	3.98	0.62	มาก	3
ด้านกระบวนการภายใน	3.95	0.61	มาก	4
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.09	0.60	มาก	1
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.00	0.62	มาก	2
ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	3.89	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20

โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.00$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.98$) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

4.3 อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยกำหนดให้ตัวแปรตาม คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ตัวแปรอิสระ คือ การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และตัวแปรควบคุม คือ ขนาดกิจการ และประเภทของร้านขายยา โดยผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Y	=	การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
X ₁	=	มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
X ₂	=	มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
X ₃	=	มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
X ₄	=	มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณจรรยาบรรณวิชาชีพ
X ₅	=	มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม
X ₆	=	ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไปร้านยาคุณภาพ)
X ₇	=	ขนาดของกิจการ

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยใช้ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปร พบว่าตัวแปรอิสระเองก็มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 1.025 – 2.325 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และเมื่อพิจารณาค่า Tolerance ของตัวแปรพบว่ามีค่าระหว่าง 0.430 – 0.976 ซึ่งไม่เข้าใกล้ 0 จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

(n = 257)

	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
Y	1	0.301**	0.472**	0.532**	0.451**	0.505**	0.100	0.179**
X ₁		1	0.583**	0.447**	0.403**	0.314**	0.103*	-0.006
X ₂			1	0.645**	0.533**	0.471**	0.081	-0.015
X ₃				1	0.574**	0.588**	0.219**	-0.013
X ₄					1	0.491**	0.17**	0.013
X ₅						1	0.105*	0.037
X ₆							1	0.137*
X ₇								1
Mean	3.892	4.666	4.544	4.404	4.579	4.336	-	2.304
SD	0.524	0.399	0.477	0.507	0.450	0.530	-	1.677
VIF	-	1.553	2.232	2.325	1.697	1.638	1.089	1.025
Tolerance	-	0.644	0.448	0.430	0.589	0.611	0.918	0.976

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.4 เมื่อตัวแปรทุกตัวมีอิสระต่อกัน จึงทำให้ไม่เกิดปัญหา multicollinearity ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรทั้งหมดมาใช้วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไปได้ โดยมีสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \text{error}$$

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ระหว่างการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตัวแปร (ค่าคงที่)	B	t (sig)
X_1	-0.022	-0.275
X_2	0.172	2.131*
X_3	0.249	3.212**
X_4	0.148	1.980*
X_5	0.228	3.662**
X_6	-0.047	-0.663
X_7	0.056	3.604**
R square	0.399	
Adj. R square	0.382	
F-value (Sig.)	23.627**	

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากตารางที่ 4.5 ซึ่งแสดงการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ (X_1) มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ (X_4) มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5) และมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ประเภทของร้านขายยา (X_6) และขนาดของ

กิจการ (X_7) ผลการศึกษาพบว่า มีค่า sig (F-value) เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระหรือตัวแปรควบคุมที่นำมาวิเคราะห์ในสมการอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยมีค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.382 แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมในสมการที่ 2 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ 38.20%

โดยพบว่า มีมาตรฐานร้านยาคุณภาพ จำนวน 4 มาตรฐานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) ($B = 0.172$) มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) ($B = 0.249$) มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณวิชาชีพ (X_4) ($B = 0.148$) มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5) ($B = 0.228$) และมีตัวแปรควบคุม 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ขนาดของกิจการ (X_7) ($B = 0.056$) ในขณะที่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน (X_1) และประเภทของร้านขายยา (X_6) ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)

การศึกษานี้ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) เพื่อทดสอบว่าเมื่อเปลี่ยนตัวแปรตามจากการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (Y) มาเป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในแต่ละมุมมองจะให้ผลการศึกษาเป็นอย่างไร โดยจากตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์ความอ่อนไหวของตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพแต่ละมุมมองจำนวนมากที่สุด คือ 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า (y_2) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (y_3) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (y_4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (y_5) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง

สนับสนุนบริการ (X_1) เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพทั้ง 5 มุมมอง

สำหรับการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านการเงิน (y_1) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานเดียวที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านการเงิน (y_1) ($B = 0.350$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานอื่นๆ รวมถึงตัวแปรควบคุม ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านนี้

สำหรับมุมมองด้านลูกค้า (y_2) พบว่า มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) ($B = 0.295$) มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) (0.268) มีอิทธิพลเชิงบวกกับการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านนี้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และขนาดของกิจการ (X_7) ($B = 0.051$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน (y_3) จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่า ผลการดำเนินงานมุมมองด้านนี้เป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองที่ให้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Y) มากที่สุด กล่าวคือ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) ($B = 0.243$) มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5) ($B = 0.261$) และขนาดของกิจการ (X_7) ($B = 0.048$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน (y_3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) ($B = 0.215$) และ มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ (X_4) ($B = 0.186$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน (y_3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน (X_1) และประเภทของร้านขายยา (X_6) ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านนี้

สำหรับมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (y_4) ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี (X_3) ($B = 0.357$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (y_4) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในขณะที่มาตรฐานที่

4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ (X_4)($B = 0.210$) และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5)($B = 0.174$) ก็มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (y_4) เช่นกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ส่วนมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน (X_1) มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) และตัวแปรควบคุมไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (y_4)

มุมมองด้านสุดท้าย คือ มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (y_5) นอกจากมาตรฐานที่ 3 การบริการแก่สังคมที่ดี (X_3)($B = 0.250$) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (y_5) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แล้ว ยังพบเช่นกันว่ามาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5)($B = 0.420$) และขนาดของกิจการ (X_7)($B = 0.053$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (y_5) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในขณะที่มาตรฐานอื่น ๆ รวมทั้งประเภทของร้านขายยาไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านนี้

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ระหว่างการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและมุมมองด้านต่าง ๆ ของการวัดผล การดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตัวแปร	ผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพ (Y)		ด้านการเงิน (y_1)		ด้านลูกค้า (y_2)		ด้านกระบวนการ ภายใน (y_3)		ด้านการเรียนรู้และ การพัฒนา (y_4)		ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม (y_5)	
	B	t (sig)	B	t (sig)	B	t (sig)	B	t (sig)	B	t (sig)	B	t (sig)
(ค่าคงที่)	0.382	1.098	0.323	0.526	0.486	1.095	-0.342	-0.835	0.731	1.678	0.711	1.601
X ₁	-0.022	-0.275	-0.125	-0.880	-0.096	-0.937	0.042	0.444	0.025	0.251	0.043	0.422
X ₂	0.172	2.131*	0.350	2.459*	0.295	2.868**	0.215	2.263*	0.014	0.142	-0.015	-0.149
X ₃	0.249	3.212**	0.127	0.928	0.268	2.709**	0.243	2.665**	0.357	3.672**	0.250	2.521*
X ₄	0.148	1.980*	0.116	0.883	0.157	1.652	0.186	2.123*	0.210	2.251*	0.068	0.711
X ₅	0.228	3.662**	0.142	1.289	0.141	1.778	0.261	3.568**	0.174	2.235*	0.420	5.289**
X ₆	-0.047	-0.663	0.119	0.955	-0.019	-0.210	-0.039	-0.470	-0.122	-1.384	-0.173	-1.913
X ₇	0.056	3.604**	0.116	4.220**	0.051	2.552*	0.048	2.604**	0.013	0.651	0.053	2.680**
R ²	0.399		0.189		0.300		0.389		0.279		0.303	
Adj. R ²	0.382		0.166		0.280		0.372		0.253		0.283	
F-value (Sig.)	23.627**		8.298**		15.214**		22.627**		13.754**		15.467**	

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4.5 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามสมมติฐาน 5 ข้อ สามารถสรุปผลการศึกษาดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการศึกษา	การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	
	ทิศทาง	ผลลัพธ์
1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	+	ปฏิเสธ
2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	+	ยอมรับ
3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	+	ยอมรับ
4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ	+	ยอมรับ
5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมใน ชุมชนและสังคม	+	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากร้านขายยาแผนปัจจุบันใน จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 257 ร้าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดให้การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพเป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบไปด้วย มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และมีการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเป็นตัวแปรตาม ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของมุมมอง 5 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังกำหนดให้ ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป หรือร้านยาคุณภาพ) และขนาดของกิจการ ซึ่งวัดจากจำนวนพนักงานประจำภายในร้านขายยา เป็นตัวแปรควบคุม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตาม

มาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยหัวข้อที่นำเสนอในบทนี้ประกอบไปด้วย

5.1 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

5.4 ข้อเสนอแนะการศึกษางานวิจัยในอนาคต

5.1 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

สำหรับการสรุป และการอภิปรายผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุป และอภิปรายผลการศึกษาที่เกิดขึ้น รวมถึงเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต ได้ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

5.1.1 ลักษณะ และระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

สำหรับลักษณะ และระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ร้านขายยาแผนปัจจุบันใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 257 ร้านมีการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละมาตรฐาน พบว่า มาตรฐานร้านยาคุณภาพทั้ง 5 มาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดย มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณบรรณวิชาชีพ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ตามลำดับ

จากการศึกษาในอดีตจะเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการทั้งด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงความเป็นรูปธรรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าของร้านขายยา (กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร, 2559; ชาญณรงค์ ไชคบ่ารุ่งสุข,

กัญญาดา อนุวงศ์ และสมหญิง พุ่มทอง, 2552; ณรงค์ คูนวานิช และนิตนา สุวานิตธนกร, 2560; อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช และยุพาวรรณ วรณวณิช, 2560) กล่าวคือ ลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความอยู่รอดของร้านขายยาโดยตรง คาดหวังให้ร้านขายยามีคุณภาพในการให้บริการที่ดี จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดการพัฒนาคุณภาพของร้านขายยาให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังพบว่าในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กำลังผลักดันให้ร้านขายยาเข้ามามีบทบาทในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากยิ่งขึ้น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2562) จึงทำให้ภาครัฐมีความเข้มงวดกับการควบคุมคุณภาพของร้านขายยาให้เป็นไปตามมาตรฐานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับโครงการในระบบสุขภาพของประเทศได้ในอนาคต ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้คุณภาพของร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีคุณภาพตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง จากผลการศึกษาจะเห็นว่า มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ เป็นมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นนอกจากเป็นผลมาจากการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า และการเข้มงวดของการควบคุมคุณภาพร้านขายยาจากภาครัฐที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว สาเหตุส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่มาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานเดียวที่มีเกณฑ์ข้อบังคับระหว่าง GPP และมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ไม่มีความแตกต่างกัน ทำให้ทั้งร้านยาคุณภาพ และร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการที่ใกล้เคียงกัน ด้วยเหตุนี้มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการจึงเป็นมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดนั่นเอง

ส่วนลักษณะ และระดับของการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลจากการศึกษา พบว่า ร้านขายยาแผนปัจจุบันใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 257 ร้านมีผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละมุมมองพบว่าผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดย มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเงิน ตามลำดับ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เป็น เช่นนี้เนื่องจากร้านขายยาเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือไม่เพียงเป็นธุรกิจเพื่อแสวงหาผล กำไรเท่านั้น แต่ถือเป็นหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขสำหรับการดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้นให้แก่ ประชาชนในชุมชนที่ตั้งของร้านขายยาอีกด้วย ดังนั้นการทำให้เภสัชกรและพนักงานภายในร้าน ขายยาเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถให้การรักษาผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสิ่งที่ร้านขายยาให้ความสำคัญมากที่สุด รวมทั้งพบว่าผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาถือเป็นด้านที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นผล การดำเนินงานด้านพื้นฐานที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านอื่น ๆ ต่อไป อีกด้วย (เปชฌางค์ ยอดมณี, 2560; วราพร บุญจอม และอดิศักดิ์ ธีรานุกพัฒนา, 2559) ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้าน สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนผลการ ดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด เนื่องจากพบว่าร้านขายยาเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง (ศุภนิวิชัยกสิกร, 2558) จึงทำให้มีการ แข่งขันด้านราคามากขึ้นเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า ส่งผลให้ร้านขายยามีกำไรที่ลดลงเพราะสินค้า ราคากว้าง จึงทำให้ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงินเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาจะเห็นว่า ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้าน การเงินก็ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าธุรกิจร้านขายยายังคงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ สำหรับผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้และกำไรที่ดีให้กับผู้ประกอบการ

5.1.2 อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยา คุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดน ภาคใต้

จากการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยา คุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีตัวแปรอิสระเป็นการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อ คุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ

จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และตัวแปรตาม คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า มีมาตรฐานร้านยาคุณภาพ จำนวน 4 มาตรฐานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรียงลำดับมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพจากมากไปน้อยได้ดังนี้

การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สนับสนุนผลจากการศึกษาของ ณรงค์ คูนวานิช และ นิตนา สุานิต ธนกร (2560) ที่พบว่า คุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยา และการศึกษาของ ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2557) ที่พบว่า มาตรฐานร้านยาคุณภาพด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการไม่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านขายยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งศักยภาพการแข่งขันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของร้านขายยา สาเหตุของความสัมพัทธ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากร้านขายยาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรค และความเจ็บป่วย ดังนั้นลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขายยามักให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำที่ดีของเภสัชกร การจ่ายยาได้ตรงกับอาการที่เป็น ช่วยให้อาการป่วยดีขึ้น และคุณภาพของยาที่นำมาจำหน่ายมากกว่าลักษณะทางกายภาพ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ (กันตวีร์ ภัทรนรวงูร, 2556; แสงสุข พิทยานุกุล และ ศิริ ชะระอำ, 2560) ประกอบกับมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 เป็นมาตรฐานที่มีเกณฑ์ข้อบังคับไม่แตกต่างจากเกณฑ์ GPP ของร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ทำให้ร้านขายยาแผนปัจจุบันส่วนใหญ่มีลักษณะทางกายภาพ ความสะอาด ความเป็นสัดส่วนของพื้นที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการของร้านขายยาส่วนใหญ่จึงสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินการเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ และการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในร้านขายยา จากการศึกษาในอดีตเรื่องความกังวลใจของประชาชนที่มีต่อร้านขายยา ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่ประชาชนมีความกังวลเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ กังวลและกลัวคนขายยาไม่ใช่เภสัชกร วิตกกังวลและกลัวว่าเภสัชกรจะจ่ายยาหรือวินิจฉัยโรคผิด กลัวว่าเภสัชกรจ่ายยาแล้วจะมีผลต่อทารกในครรภ์ (ภวรี ภู่นรินทร์ และคณะ, 2560) จะเห็นได้ว่าประเด็นข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในร้านขายยาทั้งสิ้น ดังนั้นหากร้านขายยามีวิธีในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าด้วยการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ก็จะเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อร้านขายยา ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ และไว้วางใจที่จะใช้บริการกับร้านขายยาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 ยังเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้พนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา มีกระบวนการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้เภสัชกรและพนักงานภายในร้านขายยา มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าซึ่งก็เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยาเช่นกัน ด้วยเหตุนี้การดำเนินกิจการตามมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพจึงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต ที่พบว่า คุณภาพบริการด้านความมั่นใจ และคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ รวมถึงการลดความเสี่ยงโดยพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีของลูกค้า (กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร, 2559; ณรงค์ คุ้มวานิช และนิตนา สุวานิตธนกร, 2560)

การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษาจะเห็นว่ามาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข และคณะ (2552) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการ มิติการเข้าใจ รู้จัก และรับรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เฉษฎาลักษณ์ (2557) ที่พบว่า การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพในการแข่งขัน โดยมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 จะเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การควบคุมคุณภาพของยา การส่งมอบยาที่ถูกต้อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วย รวมไปถึงการแนะนำและติดตามการใช้ยาอย่างเนื่องของผู้ป่วย โดยจากการศึกษาในอดีต พบว่า หลักเกณฑ์สำคัญที่ผู้ป่วยใช้ในการพิจารณาเลือกร้านขายยา ได้แก่ ร้านขายยานั้นควรมีเภสัชกรที่ให้คำแนะนำได้ดี จ่ายยาได้ตรงกับอาการที่เป็น ช่วยให้อาการป่วยดีขึ้น และคุณภาพของยาที่นำมาจำหน่าย ควรเป็นยาที่มีคุณภาพ (กันตวีร์ ภัทรนรางกูร, 2556; แสงสุข พิทยานุกุล และ ศิริ ชะระอำ, 2560) ดังนั้น ร้านขายยาที่มีมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 ที่ดี จะทำให้ร้านขายยามีกระบวนการภายในสำหรับการคัดเลือกและควบคุมคุณภาพยาเพื่อให้ได้มาซึ่งยาที่มีคุณภาพ สามารถจ่ายยาได้ตรงกับอาการป่วย และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของร้านขายยาได้ ด้วยเหตุนี้ร้านขายยาที่มีการบริการเภสัชกรรมที่ดี จึงกลายเป็นร้านขายยาที่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และชุมชนที่ร้านขายยาดังอยู่ เกิดเป็นการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำเมื่อเกิดการเจ็บป่วยอีก ทำให้ร้านขายยามีผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ดีนั่นเอง

การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจริยธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตัวอย่างของมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 ได้แก่ การไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ การกำกับดูแลให้มีการขายยาที่เป็นไปตามกฎหมาย การเก็บข้อมูลของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ เป็นต้น โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรเทพ ตริวิจิตร และชลกนก โฆษิตคณิน (2560) ที่พบว่า จริยธรรมธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการเคารพสิทธิของบุคคล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยสาเหตุของความสัมพัทธ์ดังกล่าว เนื่องจากการปฏิบัติตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 อย่างเคร่งครัด เป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา โดยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความกังวลและกลัวว่าผู้จ่ายยาไม่ใช่เภสัชกร และคาดหวังให้มีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ (ภวรี ภูณรินทร์ และคณะ, 2560; อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย และคณะ, 2550) จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อร้านขายยาดำเนินกิจการโดยใช้กลยุทธ์ที่คำนึงและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์นั้นย่อมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (อัฟซา อาแว และสุจิต ศรีโหม, 2560) นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุมาจาก การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 ถือเป็นกิจการโดยให้ความสำคัญต่อเภสัชกรและพนักงานภายในร้านขายยา กล่าวคือ เภสัชกรและพนักงานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 อย่างเคร่งครัด ย่อมมีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมาย และไม่เป็นส่วนหนึ่งของการทำใด ๆ อันจะทำให้เกิดอันตรายหรือผลกระทบต่อลูกค้าและชุมชน ส่งผลให้เภสัชกรและพนักงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา มีระดับความพึงพอใจต่อการทำงานภายในร้านขายยาเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาทั้งมุมมองด้านพนักงาน และมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ร้านขายยาให้บริการแก่ชุมชน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชน ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2557) โดยสาเหตุของความสัมพันธ์ดังกล่าวเนื่องจากร้านขายยาเป็นธุรกิจที่นอกจากจะเป็นธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไรแล้ว ยังถือเป็นหน่วยงานในระบบสาธารณสุข เพื่อให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนอีกด้วย ดังนั้นลูกค้า พนักงาน และชุมชนซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา จึงมีความคาดหวังให้ร้านขายยาเป็นที่พึ่งของตนเมื่อเกิดการเจ็บป่วย หรือมีปัญหาด้านสุขภาพทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องยา มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 จึงเป็นเสมือนมาตรฐานที่ส่งเสริมให้ร้านขายยามีการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือไปจากกิจกรรมเพื่อแสวงหาผลกำไร ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม การให้คำปรึกษาเรื่องยาเสพติด การให้บริการข้อมูลทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน เป็นต้น ดังนั้นร้านขายยาที่ดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 จึงไม่ใช่เพียงธุรกิจที่ตั้งอยู่ในชุมชนเท่านั้น แต่ยังคงกลายเป็นที่พึ่งของลูกค้า และชุมชนอีกด้วย เป็นการสร้างความผูกพันของร้านขายยาให้แก่ลูกค้า รวมทั้งคนในชุมชน อีกทั้งพนักงานก็มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของร้านขายยาด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กล่าวถึงการที่องค์กรจะสามารถประสบผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทำนอง ชิดชอบ และนลิน เพียรทอง, 2561) ดังนั้นร้านขายยาที่สามารถดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 ได้มากขึ้น ย่อมมีคุณค่าในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. เป็นการศึกษาที่ทำให้ได้ข้อมูลการศึกษาเชิงอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐานที่มีต่อผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จากเดิมที่การศึกษาในอดีตมักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาร้านยาคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาร้านยาคุณภาพ

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่มีตัวแปรตามเป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ จากเดิมที่การศึกษาเชิงอิทธิพลของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานมักวัดผลการดำเนินงานเฉพาะด้านการเงิน หรือด้านลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นผลที่ได้จากการศึกษาอิทธิพลของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จึงช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานของร้านขายยาได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากจะเป็นการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเงิน และด้านลูกค้าแล้ว ยังเป็นการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านกระบวนการภายใน การเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

3. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลที่สนับสนุนการศึกษาในอดีตที่ทำให้เห็นวามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่สังคมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม เป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ในขณะที่มาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจนำไปใช้ในการหาข้อสรุปที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

4. ผลที่ได้จากการศึกษาช่วยสนับสนุนทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั่นคือ เมื่อกิจการดำเนินกิจการโดยใช้กลยุทธ์ที่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดคุณค่าหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน หรือชุมชน การดำเนินกิจการหรือกลยุทธ์เหล่านั้นย่อมมีอิทธิพลไปสู่ผลการดำเนินของกิจการได้

5.2.2 ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

1. สำหรับผู้ประกอบการกิจการร้านขายยา ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้เห็นว่าการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน ดังนั้นผู้ประกอบการกิจการร้านขายยาจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของร้านขายยาให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงินที่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมากที่สุด

2. สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลจากการศึกษาทำให้เห็นว่าการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 มาตรฐาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรดำเนินการเพื่อรักษาให้มาตรฐานร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับดีมากที่สุดอย่างต่อเนื่องต่อไป และอาจให้ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้แก่พื้นที่อื่น ๆ เพื่อช่วยในการยกระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาในพื้นที่อื่น ๆ ให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น

3. สำหรับผู้ประกอบการกิจการร้านขายยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตเปิดร้านยาคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน ดังนั้นหากผู้ประกอบการต้องการมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเงินที่ดีขึ้น นอกจากการพัฒนาคุณภาพของร้านขายยาให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้นแล้ว การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการให้ร้านขายยา มีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่ดีขึ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการร้านยาคุณภาพสามารถใช้ข้อมูลที่ได้นี้ สำหรับการชักจูงหรือเชิญชวนให้ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไปหันมาเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพมากขึ้น

4. สำหรับประชาชนทั่วไป จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าร้านยาคุณภาพมีมาตรฐานเกี่ยวกับการบริการเภสัชกรรมที่ดี และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรม

จรรยาบรรณวิชาชีพที่เหนือกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป ดังนั้น ประชาชนที่ต้องการได้รับการบริการเภสัชกรรมที่ดี หรือมีความกังวลใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมของร้านขายยา การเข้ารับบริการจากร้านยาคุณภาพจะสามารถช่วยตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวได้มากกว่า

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องข้อคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษา โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามเพียง 4 ข้อคำถามสำหรับมาตรฐานร้านยาคุณภาพแต่ละมาตรฐาน เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบกิจการร้านขายยา โดยเลือกจากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญและมีความแตกต่างจาก GPP ของร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไปทำให้ข้อมูลที่ได้ อาจยังไม่ละเอียดเพียงพอ

เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านขายยา ดังนั้นข้อมูลบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น ลูกค้า ชุมชน เป็นต้น อาจมีอคติจากผู้ตอบแบบสอบถามได้

นอกจากนี้ในการศึกษายังมีข้อจำกัดเรื่องประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จึงอาจยังไม่ได้สะท้อนภาพรวมของร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วประเทศ

5.4 ข้อเสนอแนะการศึกษางานวิจัยในอนาคต

5.4.1 จากข้อจำกัดของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม การศึกษาในอนาคตควรเพิ่มจำนวนข้อคำถามให้มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น และอาจนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5.4.2 การศึกษาในอนาคตอาจเปลี่ยนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงกว้างมากยิ่งขึ้น

5.4.3 สำหรับการประเมินมาตรฐานร้านยาคุณภาพของการศึกษาในครั้งนี้ใช้การประเมินโดยผู้ประกอบการร้านขายยา ทำให้ผลการประเมินที่เกิดขึ้นอาจไม่มีความเที่ยงตรงหรือมีอคติจากผู้ประเมินเกิดขึ้นได้ การประเมินคุณภาพในการศึกษาในอนาคต อาจเปลี่ยนมาใช้ในการประเมินโดยผู้วิจัยเอง หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญแทน

5.4.4 การศึกษาในครั้งนี้ใช้ตัวแปรควบคุมเพียง 2 ตัวแปร ได้แก่ ประเภทของร้านขายยา และขนาดของร้านขายยา การศึกษาในอนาคตอาจมีการเพิ่มตัวแปรควบคุมที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ทำเลที่ตั้งของร้านขายยา อายุของกิจการ เป็นต้น

5.4.5 เนื่องจากปัจจุบัน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้มีโครงการร้านยาชุมชนอบอุ่น โดยเป็นโครงการเพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาลรัฐ โดยให้ประชาชนไปรับยาที่ร้านขายยาที่เข้าร่วมโครงการแทน โดยร้านขายยาที่ได้รับเลือกส่วนใหญ่มักเป็นร้านยาคุณภาพ การศึกษาในอนาคตอาจศึกษาผลกระทบจากการที่ร้านยาคุณภาพเข้าร่วมโครงการร้านยาชุมชนอบอุ่นต่อผลการดำเนินงานของร้านยาคุณภาพ เพื่อให้ร้านขายยาเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2562 (จำนวนยอดสะสมเบื้องต้น) (*International Tourist Arrivals to Thailand 2019*) (Jan—Jun). สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=527&filename=index
- กวีศักดิ์ ประสิทธิ์ธนาพร. (2559). ปัจจัยคุณค่าตราสินค้า และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้อเครื่องวัดความดันโลหิต ของร้านขายยาในภาคตะวันออก. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร). สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1957>
- กันตวีร์ ภัทรนรากร. (2556). ร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา). สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/9242>
- กิตติยา โต๊ะทอง, นิตยา ทนวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม. (2561). ปัญหาและความต้องการในการรับบริการสาธารณสุขตามวิถีอิสลาม. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*, 13(2), 102–116.
- กิตติยา โต๊ะทอง, นิตยา ทนวงษ์, และมนัส วงศ์เสงี่ยม. (2562). ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการสาธารณสุขที่สอดคล้องกับวิถีอิสลาม. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 25(1), 125–140.
- ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข, กัญญาดา อุนวงศ์, และสมหญิง พุ่มทอง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจร้านยา. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 1(1), 23–33.
- ชุติมันต์ บุญนวล, พนารัตน์ ปานมณี, และวันชัย ประเสริฐศรี. (2560). ปัจจัยและผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 8(2), 1–16.
- ณรงค์ คูนวานิช, และนิตนา สุานิตธนกร. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 6(2), 108–123.

- ณัฐณี หาสิตพานิชกุล. (2556). ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากล
 กรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยา
 ในจังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐณี หาสิตพานิชกุล, และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาร้านยา
 คุณภาพตามมาตรฐานสากลที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน
 และผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม. วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน
 (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1), 1–20.
- ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์. (2553ก). การจัดแบ่งประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย. สืบค้น 29
 กรกฎาคม 2562, จาก
http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/_file/20103299242รอบรู้เรื่องยา%202010_04%20ประเภทของร้านขายยาตามกฎหมายยา.pdf
- ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์. (2553ข). ประเภทของยาที่มีในร้านขายยาประเภทต่างๆ. สืบค้น 29
 กรกฎาคม 2562, จาก
http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/_file/2010429162437รอบรู้เรื่องยา%202010_05%20ประเภทของยาและผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการในร้านขายยาแต่ละประเภท.pdf
- ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์, และเมษยา ปานทอง. (2561). GPP: แนวทางการจัดการสู่มาตรฐานวิธี
 ปฏิบัติทางเภสัชกรรม. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2562, จาก
<http://www.ylo.moph.go.th/webssj/file2018/p310761-3.pdf>
- ทศพลพร พรพิบูลสมภพ. (2550). ระบบการวัดสมรรถนะงานบำรุงรักษา โดยประยุกต์ใช้แนวทาง
 ของการวัดผลเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านขนส่งมวลชน.
 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร). สืบค้น
 จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/56866>
- ทำนอง ชิดชอบ, และนลิน เพียรทอง. (2561). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความมุ่งมั่นของ
 ผู้บริหาร แรงกดดันจากลูกค้า การจัดซื้อสีเขียว และผลการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรม
 การผลิต ในประเทศไทย: การทบทวนวรรณกรรม. วารสารนักบริหาร, 38(1), 79–90.
- ธกานต์ ชาตวิงค์. (2560). ทฤษฎีที่ใช้อธิบายงานวิจัยทางบัญชี: จากอดีตถึงอนาคต.
 วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 6(2), 203–212.

- ธีรพร ทองชะโชค, และอาคม ใจแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ
บริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 30(1),
23–51.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2550). *การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard)
ในการบริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร). สืบค้นจาก
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/9040>
- เบญจมาศ อภิสัทธีภิญโญ. (2552). การวัดผลเชิงดุลยภาพ. *วารสารเอกสารภาษาอักษร*, 28(329),
54–58.
- เบญจวรรณ วงศ์คำ. (2561). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน โอกาสด้านการตลาด 5 จังหวัดชายแดน
ภาคใต้*. สืบค้น 23 กรกฎาคม 2562, จาก
<https://www.prachachat.net/columns/news-111022>
- ปาริชาติ แก้วอ่อน, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, และวรรณุช แสงเจริญ. (2555). ร้านยาที่ได้รับการ
รับรองจากสภาเภสัชกรรมและร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่.
วารสารเภสัชกรรมไทย, 4(2), 39–64.
- เปชณางค์ ยอดมณี. (2560). การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การ: แนวคิดทฤษฎีสู่การ
ปฏิบัติ. *วารสาร อัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 7(14), 141–149.
- พระปลัดกรกต เฉลิมจันทร์. (2559). ทักษะคนดีพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่
ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าองค์กรภาคอุตสาหกรรม ภาคตะวันออก ของประเทศ
ไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 134–145.
- พัชรภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร. (2556). *ร้านยาคุณภาพ ทำได้...ง่ายนิดเดียว*. กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- พิทยา ฤาไกรศรี, ปรมภรณ์ ดาวงษา, ศิราภรณ์ บุญทันเสน, จงกล สุทธิโส, พยอม สุขเอนกนันท์,
และจันทร์ทิพย์ กาญจนศิลป์. (2556). ประสิทธิภาพของการดูแลคุณภาพการจ่ายยาโดย
เภสัชกร ร้านยาคุณภาพ. *วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน [บทความ]*, 9(1), 22.
- พิมลวรรณ อ่อนประเสริฐ. (2558). *แนวทางการพัฒนาร้านยาเข้าสู่มาตรฐานร้านยาคุณภาพ
จังหวัดยะลา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา).
สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/10716>

- ภวรี ภู่นรินทร์, ศันสนีย์ ศรีปรางค์, กณภัทร ศรีทอง, และไกรสร ชัยโรจน์กาญจนา. (2560). ความกังวลใจของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อร้านยา. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 27(1), 215–231.
- ภัณฑิรา ปริณญารักษ์, และพัศตรีวิภา สุวรรณพรหม. (2557). ทศนคติและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรเจ้าของธุรกิจร้านยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ*, 9(4), 164 – 169.
- มนู ดีนะวงศ์. (2555). มุมมองของการประเมินผลการดำเนินงานองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 3(1), 144–155.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระพีพรรณ ฉลองสุข, ทิชัมพร แสงจันทร์, ณัฐกานต์ พุทธิศิลป์พรสกุล, ทวีติยา ชัยสุวรรณรัตน์, และปิยนันท์ เหลืองพูนลาภ. (2550). การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาต่ออุปสรรคในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ. *วารสารวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์*, 21(1), 43–53.
- วรเทพ ตริวิจิตร, และชลกนก โขษิตคณิน. (2560). อิทธิพลของจริยธรรมธุรกิจ และภาพลักษณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3), 1944–1958.
- วราพร บุญจอม, และอดิศักดิ์ ธีรานูพัฒนา. (2559). การพัฒนาตัวแบบเพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของสาขาธนาคารโดยใช้ Balanced Scorecard และ Data Envelopment Analysis. *วารสารบริหารธุรกิจ JBA คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 39(151), 24–47.
- วิรัตน์ ทองรอด. (2561). *GPP Phase 1: Good Pharmacy Practice Phase 1 in Thailand*. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2562, จาก https://ccpe.pharmacycouncil.org/index.php?option=article_detail&subpage=article_detail&id=496

- ศุภชัย แพงคำไหล, และชญาณิศ ปินะถา. (2562). การพัฒนาแนวทางแก้ปัญหาการใช้สเต็มเซลล์ โดยชุมชนมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลบ้านกุ่ม อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 28(3), 441–454.
- ศุภมาส ดุริยรัฐการ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพลังงานและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในอุตสาหกรรมภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. (2558). *ธุรกิจร้านขายยา*. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2562, จาก <https://thaipublica.org/wp-content/uploads/2016/06/ประมาณการธุรกิจขายยา.pdf>
- สมหมาย รัตนมาตร. (2561). การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัท อสังหาริมทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Pathumthani University Academic Journal*, 10(2), 23–34.
- สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2551ก). *แนะนำโครงการ*. สืบค้น 30 กรกฎาคม 2562, จาก <http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/introduce.php>
- สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2551ข). *หนทางสู่ร้านยาคุณภาพ*. สืบค้น 30 กรกฎาคม 2562, จาก <http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/apache-tomcat-5.5.23/webapps/ROOT/theway.html>
- สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา. (2562ก). *ความเป็นมาของร้านยาคุณภาพ*. สืบค้น 28 กรกฎาคม 2562, จาก <https://papc.pharmacycouncil.org/index.php?option=aboutus&subpage=history>
- สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา. (2562ข). *รายชื่อร้านยาคุณภาพ*. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2562, จาก <https://papc.pharmacycouncil.org/index.php?option=drugstore&subpage=drugstore>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). *สำมะโนประชากรและเคหะ: รายงานผลฉบับสมบูรณ์ 2553*. สืบค้น 23 กรกฎาคม 2562, จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/pop/รายงานผลฉบับสมบูรณ์.aspx>

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *แผนพัฒนาภาค ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12*. สืบค้น 23 กรกฎาคม 2562, จาก https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=7524&filename=index
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2562). *สปสช.ชวนร้านยา กทม. สมัคร “ร้านยาชุมชนอบอุ่น” เป็นมากกว่าร้านขายยา ร่วมบริการสุขภาพประชาชน*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://nhsonews.com/index.php/news/content/541>
- สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2561). *สถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยา ประจำปี พ.ศ. 2561*. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2562, จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/SitePages/Statistic.aspx>
- สุริรัตน์ ทองเต๊ะ. (2555). *การศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ในมุมมองของระบบวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ (BSC): กรณีศึกษา บริษัท สยามเทค แอนด์ ดีเวลลอป จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- แสงสุข พิทยานุกุล, และศิริ ชะระอำ. (2560). การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 6(2), 135–145.
- อภิรดา ชินประทีป. (2558). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางการเงิน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 118–132.
- อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย, เพชรกฤษฏ์ เตียวตระกูล, ปิยพร เงินทองเนียม, และสุนันทา คำทวี. (2550). ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการของร้านยาคุณภาพในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์*, 21(1), 55–66.
- อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช, และยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ*, 8(2), 55–64.
- อลิสา ประมวลเจริญกิจ. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลประกอบการทางการเงินของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 45–55.

- อัฟชา อาแว, และสุวิต ศรีใหม่. (2560). ทางเลือกเชิงกลยุทธ์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการนำไปปฏิบัติ: มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 15(1), 1–10.
- Figge, F., Hahn, T., Schaltegger, S., & Wagner, M. (2002). The Sustainability Balanced Scorecard – linking sustainability management to business strategy. *Business Strategy and the Environment*, 11(5), 269–284.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., Brewer, P. C., Cheng, N. S., & Yuen, K. C. (2015). *Managerial Accounting Asia Global Edition 2/e* (2 edition). United State: McGraw-Hill Education.
- Iselin, E. R., Mia, L., & Sands, J. (2008). Multi-perspective strategic goal setting, performance reporting and organisational performance. *Journal of Applied Accounting Research*, 9(2), 76–96.
- Kalender, Z. T., & Vayvay, Ö. (2016). The Fifth Pillar of the Balanced Scorecard: Sustainability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(2016), 76–83.
- Liz, M., & Stathis, G. (2005). *Effective Performance Management with the Balanced Scorecard*. Retrieved July 30, 2019, from https://competency.aicpa.org/media_resources/206819-effective-performance-management-with-the-balanced/detail
- Parmar, B. L., Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Colle, S. de, & Purnell, L. (2010). Stakeholder Theory: The State of the Art. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 403–445.
- Santos, J. B., & Brito, L. A. L. (2012). Toward a subjective measurement model for firm performance. *BAR - Brazilian Administration Review*, 9(special), 95–117.
- Simmons, J. (2004). Managing in the post-managerialist era. *Management Decision*. Retrieved August 4, 2019, from <https://doi.org/10.1108/00251740410518985>
- Zavodna, L. S. (2013). Sustainability As A Part Of Balanced Scorecard. *Global Economic Observer*, 1(1), 110–116.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

มาตรฐานร้านยาคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ

มาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยสภาเภสัชกรรมประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน
2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกร และพื้นที่บริการอื่น ๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1.1 สถานที่

- 1) ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน
- 2) มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
- 3) มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์
- 4) มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
- 5) มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน
- 6) มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ

7) มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”
- ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย
- ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา
- ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”

1.2 อุปกรณ์

1) มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น

- เครื่องชั่งน้ำหนัก
- ที่วัดส่วนสูง
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย
- เครื่องวัดความดันโลหิต
- ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ

2) มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ

3) มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการใช้บริการ

4) มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

5) มีภาชนะบรรจุยา โดยที่

- ยาที่มีไว้เพื่อบริการ ควรอยู่ในภาชนะเดิมที่มีฉลากครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ควรมีการเปลี่ยนถ่ายภาชนะ
- ภาชนะบรรจุยาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการต่อประชาชน ต้องคำนึงถึงปริมาณบรรจุ การป้องกันยาเสื่อมคุณภาพ เป็นต้น

1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ

- 1) มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่
- 2) มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม
- 3) มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)

2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้ครอบคลุม บุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

2.1 บุคลากร

- 1) ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ
 - เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ
 - ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม
 - มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม
 - มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ
- 2) ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)
 - แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกร
 - ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ
 - มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

2.2 กระบวนการคุณภาพ

- 1) มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่นำเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น
- 2) มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม
- 3) มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ

- 4) มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น
- 5) มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น
 - ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง
 - ระบุความต้องการและความคาดหวัง
- 6) มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้ม ประวัติการใช้ยา หรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- 7) มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น
- 8) มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหา ยา จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น
- 9) มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์ การบริหารเวชภัณฑ์ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บ การควบคุม และการกระจาย จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

- 1) มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ
- 2) มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา
- 3) มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ

- 4) ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา
- 5) มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน

3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม

- 1) มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา
- 2) ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย
- 3) มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา
 - ต้องมีความสามารถในการอ่าน วิเคราะห์ และประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยา
 - มีการสอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้สั่งจ่ายยาทุกครั้ง เมื่อมีการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข หรือ การปรับเปลี่ยนใบสั่งยา
- 4) แนวทางการส่งมอบยา
 - มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง
 - มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ
 - ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา
 - ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม
 - ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี

- 5) จัดทำประวัติการให้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการให้ยาอย่างต่อเนื่อง
- 6) ติดตามผลการให้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการให้ยา ตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการให้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด
- 7) กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม
- 8) มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง
- 9) เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการให้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- 10) ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา

4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

- 4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง
- 4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา
- 4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย
- 4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่
- 4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพเภสัชกรรม และวิชาชีพอื่น ๆ

5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชนโดยตรง โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด

5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด

5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการ ป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และ สุขศึกษาของชุมชน

5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ

5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน

5.6 จะต้องมีผลิตภัณฑ์ที่บ่งทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถามเพื่อศึกษางานวิจัย

อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของร้านยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงใคร่ขอความกรุณา **ผู้ประกอบการร้านขายยา** โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อ คุณกฤติน เพ็ชรบุญ E-mail: Ftintin_005@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์: 063-6358995

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน () หน้าคำตอบที่เลือก โดยเลือกเพียงหนึ่งตัวเลือกเท่านั้น หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> ร้านยาคุณภาพ	<input type="checkbox"/> ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป
---------------------------------------	---
2. รูปแบบของร้านขายยา

<input type="checkbox"/> ร้านขายยาเดี่ยว (Single Drugstore)	<input type="checkbox"/> ร้านขายยาหลายสาขา (Chain Drugstore)
---	--
3. ทำเลที่ตั้ง

<input type="checkbox"/> ย่านการค้าในเมือง	<input type="checkbox"/> ย่านการค้าชานเมือง	<input type="checkbox"/> ย่านที่อยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย
<input type="checkbox"/> ย่านการค้าตามแนวถนน	<input type="checkbox"/> ศูนย์การค้า	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....(ระบุ)
4. ลักษณะทางวิชาชีพของผู้ประกอบการ

<input type="checkbox"/> เกษีษกร	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่เกษีษกร
----------------------------------	--
5. ร้านขายยาได้รับใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน มาเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น ปี
6. จำนวนเกษีษกรและพนักงานประจำทั้งหมดของร้านขายยา คน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความเห็นด้วยในระดับมากน้อย

เพียงใดเกี่ยวกับการดำเนินกิจการร้านขายยาของท่านตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

ระดับคะแนน 5 = เห็นด้วยมากที่สุด ระดับคะแนน 4 = เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 3 = เห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนน 2 = เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ					
1. ร้านขายยามีความมั่นคง แข็งแรง สะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม เป็นสัดส่วน และมีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม					
2. ร้านขายยามีการจัดการและควบคุมสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
3. ร้านขายยามีการแยกบริเวณสำหรับจัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน					
4. ร้านขายยามีอุปกรณ์นับเม็ดยาที่จำแนกเป็นกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ					
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ					
5. ร้านขายยามีเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม และอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดระยะเวลาที่เปิดทำการ					
6. เภสัชกรและผู้ช่วยผู้ปฏิบัติการของร้านขายยามีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม					
7. ร้านขายยามีกระบวนการเพื่อเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
8. ร้านขายยามีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งมีแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น					

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม	ระดับความ คิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี					
9. ร้านขายยามีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐาน					
10. ร้านขายยามีแนวทางการให้คำปรึกษาและการติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง					
11. ร้านขายยามีกระบวนการระบุผู้รับบริการที่แท้จริง รวมถึงกระบวนการค้นหาความต้องการและความคาดหวังก่อนการส่งมอบยาโดยเภสัชกรทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย					
12. ร้านขายยามีขั้นตอนการอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา					
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ					
13. ร้านขายยามีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง					
14. ร้านขายยาไม่มียาประเภทที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ถูกกฎหมาย					
15. ร้านขายยาให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย					
16. ร้านขายยาไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่					
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม					
17. ร้านขายยามีบริการข้อมูลและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด					

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (ต่อ)					
18. ร้านขายยามีบริการข้อมูล การให้คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก่ชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพ					
19. ร้านขายยามีการส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน					
20. ร้านขายยาไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนสุขภาพอยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความเห็นด้วยในระดับมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในร้านขายยาของท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

ระดับคะแนน 5 = เห็นด้วยมากที่สุด ระดับคะแนน 4 = เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 3 = เห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนน 2 = เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการเงิน					
1. ร้านขายยามีรายได้รวมและกำไรจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2. ร้านขายยาสามารถลดต้นทุนจากการดำเนินงานได้อย่างน่าพอใจ					
3. ร้านขายยามีเงินสดเพียงพอในการใช้จ่ายหมุนเวียนภายในกิจการ					
4. ร้านขายยามีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้ง					

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านลูกค้า					
5. ร้านขายยามีส่วนแบ่งการตลาดจากการแสวงหาลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง					
6. ร้านขายยามีระบบการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี สามารถสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านขายยา และดึงดูดลูกค้าเก่าให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกเมื่อมีโอกาสและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
7. ร้านขายยา มีความเอาใจใส่ และมีการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของลูกค้า มาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการอย่างต่อเนื่อง					
8. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อร้านขายยาที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
ด้านกระบวนการภายใน					
9. ร้านขายยา มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
10. ร้านขายยาสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ พร้อมทั้งสามารถลดจำนวนครั้งของความผิดพลาดในการให้บริการ					
11. ร้านขายยาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบการจัดการภายใน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12. ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการใช้ได้ทุกด้าน อย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว					
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
13. พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีส่วนร่วมในการบริหารร้านขายยาอย่างมีประสิทธิภาพ					
14. ร้านขายยา มีความเอาใจใส่ และมีการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงาน มาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (ต่อ)					
15. พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในร้านขายยาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
16. ร้านขายยามีการประเมินและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม					
17. ร้านขายยามีโครงการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
18. คนในชุมชนมีความพึงพอใจต่อการมีอยู่ของร้านขายยา และรู้สึกว่าร้านขายยาเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน					
19. พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของร้านขายยา					
20. ชยะที่เกิดจากการดำเนินกิจการของร้านขายยา ไม่ก่อให้เกิดมลพิษหรือผลกระทบต่อชุมชน					

-----ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-----

ภาคผนวก ค

การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC)

ผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

เรื่อง อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1.00	ใช้ได้
Average (มาตรฐาน)				1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน					
1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1.00	ใช้ได้
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ					
5	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (ต่อ)					
7	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1.00	ใช้ได้
มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่สังคมที่ดี					
9	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1.00	ใช้ได้
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณวิชาชีพ					
13	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	1.00	ใช้ได้
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม					
17	1	1	0	0.67	ใช้ได้
18	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20	1	1	0	0.67	ใช้ได้
Average (มาตรฐาน)				0.97	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 เพื่อประเมินการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านการเงิน					
1	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านลูกค้า					
5	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการภายใน					
9	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	1	1	0	0.67	ใช้ได้
11	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
13	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	1	0	1	0.67	ใช้ได้
16	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม					
17	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)					
19	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20	1	1	0	0.67	ใช้ได้
Average (มาตรฐาน)				0.90	ใช้ได้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นาย กฤติน เพ็ชรบุญ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6110521002		
วุฒิการศึกษา	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
	เภสัชศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2555

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง Medical Representative

บริษัท แกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด

เลขที่ 55 อาคารเวฟเพลส ชั้น 12 ถนน วิทยู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

กฤติน เพ็ชรบุญ, และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2563). อิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ใน พาณิภักดิ์ พระชัย, (บ.ก.), การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 21 (น. 624-635). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.