

**ร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ**  
**Quality drug store: A New alternative for consumers and its Benefit to**  
**drug store owners**

**กัณฑ์วีร์ ภัทรนารังกูร**

**Kantawee Pattaranarangkul**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา**  
**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

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

**2556**

**ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

ชื่อวิทยานิพนธ์                      ร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ  
ผู้เขียน                                      นายกันตวีร์ ภัทรนรางกูร  
สาขาวิชา                                  บริหารธุรกิจ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ดร.วีระศักดิ์ กงฤทธิ)

.....ประธานกรรมการ  
(ดร.จินตนิษฐ์ จินทรานันต์)

.....กรรมการ  
(ดร.วีระศักดิ์ กงฤทธิ)

.....กรรมการ  
(ดร.ภาสกร ชรรรมโชติ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นายกันตวีร์ ภัทรนรางกูร)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลการวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายกันตวีร์ ภัทรนรางกูร)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ
ผู้เขียน	นายกันตวีร์ ภัทรนราญร
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาเหตุผลที่ร้านยาทั่วไปไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม โดยศึกษาในด้านต้นทุน ผลประโยชน์ ความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าของร้านยาที่ได้เป็นร้านยาคุณภาพ ร้านยาที่ยังไม่ได้เป็นและเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน ตามสภาเภสัชกรรม กำหนดรวมทั้งศึกษาการรับรู้และทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยาระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพจากการศึกษาพบว่าร้านยาคุณภาพจะมีต้นทุนส่วนเพิ่มเมื่อเปรียบเทียบกับการเปิดร้านยาทั่วไปปีละ 16,835 บาท ซึ่งมาจากค่างานประชุม ค่าเอกสาร และค่างานวิจัยสำหรับประโยชน์ส่วนเพิ่มทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินพบว่าไม่มีความแตกต่างกับการเปิดร้านยาทั่วไปส่วนผลการวิเคราะห์ทัศนคติในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้แต่จะมีบางมาตรฐานที่ทำให้ยาก โดยหลักๆจะเป็นในส่วนงานเอกสารและงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสังคมและยาเสพติด ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนพบว่าอัตราส่วนการรับรู้และไม่รับรู้เรื่องร้านยาคุณภาพใกล้เคียงกันอีกทั้งผู้บริโภคต้องการเพียงความสะดวกไม่ต้องซื้อจากร้านประจำเพียงสามารถแนะนำหรือจ่ายยาตรงกับอาการทานแล้วดีขึ้นรวมทั้งราคามีความเหมาะสมร้านที่น่าใช้บริการ จึงทำให้สรุปได้ว่าการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพนั้นสามารถทำได้ เนื่องจากต้นทุนส่วนเพิ่มไม่ได้เพิ่มมากนักรวมทั้งข้อกำหนดตามมาตรฐานก็สามารถทำตามได้ อาจมีบางมาตรฐานที่ค่อนข้างยากแต่เมื่อพิจารณาถึงด้านอื่นพบว่าด้านผลประโยชน์ส่วนเพิ่มไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนและที่สำคัญคือประชาชนไม่เคยรับรู้และเห็นความสำคัญเรื่องร้านยาคุณภาพเป็นเหตุให้เจ้าของร้านยาทั่วไปพิจารณาแล้วว่าการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอีกทั้งยังเพิ่มภาระในเรื่องเวลางานเอกสารยุ่งยากและจำนวนบุคลากรที่ต้องเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยเหลืองานจึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพ

<b>Thesis Title</b>	Quality drug: A New alternative for consumers and its Benefit to drug store owners
<b>Author</b>	Mr. Kantawee Pattaranarangkul
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2012

### **Abstract**

This research was to study the reasons of general drug store did not join the quality accreditation project of the Pharmacy Council. By study on the cost and benefit, opinions and attitudes of quality drug store owners and general drug store owners to 5 quality certification standards and study about the perception and attitudes of the people in the selection of service between general drug store and quality drug store. The study indicates that the open quality drug store increases cost 16,835 baht per year which the cost from job conference, the papers and the research. For increase benefit both as an financial and non-financial found no difference with the opening a general pharmacy and the result about the opinions and attitudes of quality drug store owners and general drug store owners to 5 quality certification standards it was in the possibility in practice follow the standard but there are some standard difficult by mainly in the part of document and the task that must be related to the society and the drugs. The behavior of the people about drug store service, it was found that the ratio of recognition and don't know about quality drug store are similar and consumers only need a convenience, advice or dispensing medicine to get symptoms better as well as the prices are reasonable and drug store must be clean, looks good and suitable to use the service. Therefore, it was concluded that join of the quality drug store can do because the marginal cost does not increase too much, as well as the standard specification can do there may be some standard is quite difficult, and when considering the other side, it was found that the marginal benefit does not increase obviously. More important is people never know the importance of quality drug store and cause the general drug store owners determined that the quality drug store project is not benefits to operators and also increase the burden on time, complicated documents and the number of personnel to increase to help the work so this is the reason why they don't need to join the quality drug store project

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้อนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะตลอดจน ตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนเป็นสารนิพนธ์ที่เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์พิเศษและเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีและวิทยาเขตหาดใหญ่ทุกท่านที่กรุณา ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาตลอดหลักสูตรและ การทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.บุญฤทธิ์ ชูประดิษฐ์, ดร.นนทิกถ์ เทียนโรจน์ และผศ.โนรี ใจใส ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ท้ายสุดขอขอบพระคุณผู้ประกอบการร้านขายยาและ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการตอบสอบถามเป็นอย่างดี

กัณฑ์วีร์ ภัทรนรางกูร

ตุลาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
<b>บทที่</b>	
1 <b>บทนำ</b>	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	7
1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 <b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	9
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	9
2.1.2 แนวคิดต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์	12
2.1.3 แนวคิดการวิเคราะห์ส่วนชดเชยต้นทุนและผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม	13
ต้นทุนส่วนเพิ่ม	14
ผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม	15
2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล	15
ลักษณะของทัศนคติ	16
หน้าที่ของทัศนคติ	18
ประเภทของทัศนคติ	19
2.1.5 โครงสร้างการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา	21
ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาร้านยา	22
ขั้นตอนการสมัครร้านยาคุณภาพ	29



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นร้านยาคุณภาพ</li> <li>2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>31</li> <li>31</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิธีดำเนินการวิจัย</li> <li>3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง</li> <li>3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล</li> <li>3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>34</li> <li>32</li> <li>36</li> <li>37</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการวิจัย</li> <li>4.1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ</li> <li>4.2 ต้นทุนส่วนเพิ่มและประโยชน์ส่วนเพิ่ม</li> <li>4.3 ทักษะคติของเจ้าของสถานประกอบการ</li> <li>4.4 สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ</li> <li>4.5 ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา</li> <li>4.6 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบจากการใช้บริการจากร้านขายยา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>42</li> <li>42</li> <li>47</li> <li>50</li> <li>64</li> <li>64</li> <li>70</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</li> <li>5.1 สรุปผล</li> <li>5.2 อภิปรายผล</li> <li>5.3 ข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>72</li> <li>72</li> <li>73</li> <li>79</li> </ul>
	บรรณานุกรม	81
	ภาคผนวก	83
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	84
	ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ	109
	ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา	110
	ตรวจสอบความเชื่อมั่นเครื่องมือ	120
	ภาคผนวก ค ต้นทุนส่วนเพิ่มการเปิดร้านยาคุณภาพ	126
	ประวัติผู้เขียน	130

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านยาคุณภาพในประเทศไทย	3
2	จำนวนร้านขายยาคุณภาพในแต่ละภูมิภาค	3
3	จำนวนร้านยาคุณภาพในภาคใต้	4
4	จำนวนและประเภทของร้านขายยาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี	5
5	จำนวนตัวอย่างและประเภทของร้านยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี	35
6	ร้านขายยาคุณภาพในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี	36
7	ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ แยกตามประเภท	38
8	ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ	42
9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	43
10	พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา	45
11	ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ	47
12	ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามความจริง	48
13	ทัศนคติของเจ้าของสถานประกอบการร้านยาจำแนกตามรายด้านและโดยรวม	51
14	มาตรฐานที่ 1 สถานที่	52
15	มาตรฐานที่ 1 อุปกรณ์	53
16	มาตรฐานที่ 1 สิ่งสนับสนุนบริการ	54
17	มาตรฐานที่ 2 บุคลากร	55
18	มาตรฐานที่ 2 กระบวนการคุณภาพ	57
19	มาตรฐานที่ 3 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์	58
20	มาตรฐานที่ 3 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม	58
21	มาตรฐานที่ 4 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	60
22	มาตรฐานที่ 5 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	63

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรายด้านและ โดยรวม	64
24	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	65
25	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	66
26	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายด้าน และโดยรวม	66
27	การให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม	67
28	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	68
29	การให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม	69
30	การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	70
31	ปัญหาที่มีต่อร้านขายยา	71

### สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาร้านยา	22
2	ขั้นตอนการสมัครร้านยาคุณภาพ	30
3	กรอบแนวคิด	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ร้านยาเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานที่เป็นที่พึ่งและทางเลือกของประชาชน ในการดูแลรักษาภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้นของตนเองและมีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้องและดูแลสุขภาพควบคู่กันไปกับการให้บริการด้านยา

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้จำแนกยาออกเป็น 3 กลุ่มคือ ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ และยาสามัญประจำบ้าน นอกจากนี้ยังได้จำแนกประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบันออกเป็น 2 ประเภท คือ ร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท 1 (ขย.1) และร้านขายยาแบบบรรจุเสร็จ (ขย.2) โดยหลักเกณฑ์ในการแบ่งประเภทของร้านขายยาจะแบ่งตามประเภทและการแบ่งบรรจุของยานั้นเอง โดยร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท 1 (ขย.1) จะมีเภสัชกรควบคุมดูแลตลอดเวลาทำการ จึงสามารถขอใบอนุญาตขายยาได้ทุกรูปแบบ ส่วนร้านขายยาแบบบรรจุเสร็จ (ขย.2) จะจำหน่ายได้เฉพาะยาสามัญประจำบ้านและยาแผนปัจจุบัน บรรจุเสร็จ ซึ่งมีใช้ยาอันตราย และยาควบคุมพิเศษ นอกจากนี้ยังต้องขายทั้งแผงหรือขวดเท่านั้น จะแบ่งขายไม่ได้ โดยในปัจจุบันแนวโน้มของร้านขายยาแบบบรรจุเสร็จ (ขย.2) จะลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขต้องการให้ร้านยาประเภทนี้ค่อยๆลดลงไป

ปี พ.ศ.2545 โครงการรับรองและพัฒนาคุณภาพร้านยา (The Community Pharmacy Development and Accreditation) จึงถูกพัฒนาขึ้น โดยความร่วมมือของสำนักงานอาหารและยา (อย.) กับ สภาเภสัชกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาร้านยาคุณภาพให้มีการบริการแตกต่างจากร้านยาทั่วไป โดยให้บริการทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์ (Product Service) และส่วนของการให้ข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) ทำให้ร้านยาเป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ที่สามารถเป็นที่พึ่งและเป็นทางเลือกของประชาชนในการดูแลความเจ็บป่วยเบื้องต้น และมีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้อง และการดูแลสุขภาพควบคู่ไปกับการให้บริการด้านยารวมถึงการเชื่อมต่อร้านยาคุณภาพเข้ากับระบบประกันสุขภาพตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยจะครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลของรัฐและของภาคเอกชน ซึ่งสาเหตุที่มีนโยบายนี้ขึ้นมา ก็เพื่อที่จะลดความแออัดของโรงพยาบาลที่มีบริการระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ร้านยาใดมีความพร้อมและสนใจสามารถยื่นความจำนงขอเข้าร่วมโครงการนี้ และทางโครงการจะส่งคณะทำงานมาทำการตรวจสอบและประเมินว่าร้านยานั้น ผ่านเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดไว้หรือไม่ หากร้านยาใดผ่านเกณฑ์ที่โครงการกำหนดไว้ก็จะได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพ ซึ่งร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพนั้นจะได้รับสิทธิประโยชน์เหนือร้านยาทั่วไป อาทิเช่น การได้รับเลือกเป็นร้านยานำร่องสำหรับการเข้าร่วมโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคและเข้ากับระบบประกันสุขภาพตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยจะครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลของรัฐและของภาคเอกชนสำหรับผลิตภัณฑ์ร้านยาคุณภาพก็คือ ผู้ป่วยในส่วนนี้จะเข้ามารับยาที่ร้านยาคุณภาพ ทำให้ร้านยามีรายได้ที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือไปจากลูกค้าทั่วไปนอกจากนี้มาตรฐานของร้านยาคุณภาพที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น ยังสามารถทำให้มองเห็นคุณค่าร้านยาต่อระบบสุขภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบายและการได้รับความรู้เพิ่มเติม ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย และกลุ่มผู้รับบริการตามมา โดยจะเป็นสิ่งสนับสนุนให้ร้านยาคุณภาพร้านนั้นมีลูกค้าเพิ่มหรือมีลูกค้าประจำที่ทำให้มีรายได้เพิ่มเติมเข้ามาเป็นต้น

ร้านยาคุณภาพจะได้รับการรองรับจากสภาเภสัชกรรม โดยผ่านมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน ได้แก่

### **มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ**

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกร และพื้นที่บริการอื่น ๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

### **มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ**

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้ครอบคลุมบุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ

### **มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี**

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมุ่งให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

#### มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชนตลอดจนให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชนโดยตรง

**ตาราง 1.1** จำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านยาคุณภาพในประเทศไทย

ปี พ.ศ.	จำนวนร้านขายยา แผนปัจจุบัน(ร้าน)	จำนวนร้านยาคุณภาพ(ร้าน)		
		จำนวนส่วนเพิ่ม	จำนวนสะสม	ร้อยละของร้านทั้งหมด
2548	8,801	101	101	1.15
2555	11,603	315	416	3.56

**ที่มา :** สมาคมเภสัชกรรมชุมชน และสภาเภสัชกรรม (2555)

เริ่มโครงการในปี พ.ศ.2548 ได้มีร้านยาสนใจสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 248 ร้านแต่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม 101 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 1.15 จากจำนวนร้านขายยาทั้งหมดในประเทศ และตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปี พ.ศ.2555 มีร้านยาได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพเพียง 416 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 3.56 ของร้านขายยาทั้งหมดในประเทศ ดังแสดงในตาราง 1.1

**ตาราง 1.2** จำนวนร้านยาคุณภาพในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย พ.ศ.2555

ภาค	จำนวนจังหวัด	ร้านยาคุณภาพ	
		จำนวน(ร้าน)	ร้อยละ
เหนือ	17	49	11.78
กลางและตะวันตก	21	89	21.39
ตะวันออก	4	36	8.65
ใต้	14	59	14.18
ตะวันออกเฉียงเหนือ	20	71	17.07
กรุงเทพมหานคร	1	153	26.93
<b>รวม</b>	<b>77</b>	<b>416</b>	<b>100.00</b>

**ที่มา :** สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา สภาเภสัชกรรม (2555)

ตาราง 1.3 จำนวนร้านยาคุณภาพในภาคใต้ พ.ศ.2555

จังหวัด	ร้านยาคุณภาพ		จังหวัด	ร้านยาคุณภาพ	
	จำนวน (ร้าน)	ร้อยละ		จำนวน (ร้าน)	ร้อยละ
ชุมพร	2	3.39	ยะลา	1	1.69
สุราษฎร์ธานี	11	18.64	ปัตตานี	4	6.78
นครศรีธรรมราช	2	3.39	นราธิวาส	1	1.69
พัทลุง	1	1.69	ระนอง	7	11.9
ตรัง	2	3.39	กระบี่	4	6.78
สงขลา	11	18.64	พังงา	1	1.69
สตูล	1	1.69	ภูเก็ต	11	18.64

ที่มา : สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา สภาเภสัชกรรม (2555)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจังหวัดใหญ่ของภาคใต้ตอนบน เป็นศูนย์กลางในด้านต่างๆที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรม รวมถึงด้านเศรษฐกิจ และในปัจจุบันจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว จึงมีนักลงทุนทั้งในและนอกประเทศเข้ามาลงทุนจำนวนมาก เพื่อรองรับกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นและเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ธุรกิจร้านยา เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการขยายตัวเช่นเดียวกัน

เดิมธุรกิจร้านยาจะมีลักษณะเป็นร้านเดี่ยว ซึ่งมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดำเนินงานทั้งหมด จึงเป็นผู้รับส่วนแบ่งตลาดทั้งหมด การแข่งขันน้อย และเน้นสินค้าประเภทยา และอุปกรณ์การแพทย์ แต่ในปัจจุบันร้านขายยามีการเปลี่ยนแปลง โดยได้รับอิทธิพลจากประเทศตะวันตกให้มีลักษณะ Modern Trade คือ ร้านยาทันสมัย แหล่งรวมของสินค้าเพื่อสุขภาพทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ยา อุปกรณ์การแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยนักลงทุนมี 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักลงทุนในประเทศ ได้แก่ ธุรกิจร้านยาในรูปแบบ Chain Stores คือเจ้าของธุรกิจคนเดียว แต่มีการขยายสาขา เช่น เฟิสต์ดรัก พาร์มาดรัก เป็นต้น หรือธุรกิจร้านยาในรูปแบบเฟรนไชส์ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการขยายตลาดและช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจ โดยผ่านผู้ประกอบการอิสระที่ได้รับสิทธิ เครื่องหมายการค้า โดยถ้ายังไม่ได้เป็นเจ้าของสิทธิ์ถือว่าไม่ถูกต้อง ต้องไปจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า รวมถึงมีรูปแบบวิธีดำเนินธุรกิจในทุกสาขาให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เช่น ฟาซิโน เซฟดรัก เป็นต้น และธุรกิจร้านยาของนักลงทุนต่างประเทศ ได้แก่ บิวท์ส วัตสัน เป็นต้น



ปัจจุบัน พบว่าร้านยาที่มีลักษณะ Modern Trade เข้ามามีบทบาทในธุรกิจยามากขึ้น ทั้งในด้านสินค้า รูปแบบการดำเนินการ และที่สำคัญที่สุดคือมาตรฐานในบทบาทของการเป็นร้านยา

**ตาราง 1.4** จำนวนและประเภทของร้านขายยาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2555

ประเภท	จำนวน(ร้าน)	ร้อยละ
ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกร	280	72.16
ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ	58	14.96
ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์	6	1.54
ร้านขายยาแผนโบราณ	44	11.34
รวม	388	100

ที่มา : ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2555)

**ตาราง 1.5** เปรียบเทียบสัดส่วนร้านยาร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรกับร้านยาคุณภาพในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2555

ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกร	ร้านยาคุณภาพ(ร้าน)	ร้อยละ
280	11	3.93

ที่มา : ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2555)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีร้านยาคุณภาพ 11 ร้าน ซึ่งจะเห็นได้ว่าสัดส่วนของร้านยาคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.64 ของจำนวนร้านยาคุณภาพในภาคใต้ทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 2.64 ของจำนวนร้านยาคุณภาพในประเทศทั้งหมด และเมื่อเทียบสัดส่วนร้านยาร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรกับร้านยาคุณภาพภายในจังหวัด พบว่ามีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 3.93 โดยร้านยาคุณภาพทั้งหมดในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะแสดงดังตาราง 1.6

**ตาราง 1.6** รายชื่อร้านยาคุณภาพพร้อมที่อยู่ทั้งหมด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2555

ชื่อร้าน	ที่อยู่
ร้านบู๊ทส์ เทสโก้โลตัส สมุย	เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านบู๊ทส์ บิ๊กซี สมุย	เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านบู๊ทส์ สมุย 2	เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านบู๊ทส์ สมุย 3	เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านบู๊ทส์ สมุย 6	เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านห้องยาชุมชน	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านยาเกษิข ม.อ.	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านเฟื่องฟ้าเกษิข	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านการุญเวช	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านนักราเกษิข	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ร้านบู๊ทส์ สุราษฎร์ธานี	อ.เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>11 ร้าน</b>

**ที่มา :** ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2555)

จากรายละเอียดที่ได้แสดงให้เห็นได้ว่าสัดส่วนร้านยาร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรเปรียบเทียบกับร้านยาคุณภาพกลายเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ทั้งที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีจัดเป็นจังหวัดใหญ่จังหวัดหนึ่ง โดยวัตถุประสงค์หลักของโครงการร้านยาคุณภาพได้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการให้ร้านยาเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานในการดูแลรักษาภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้นของประชาชนและมีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้องและดูแลรักษาสุขภาพควบคู่กันไปกับการให้บริการด้านยานอกจากนี้ยังเป็นการควบคุมให้ร้านยาทุกร้านมีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

จากนโยบายจะเห็นได้ว่าโครงการร้านยาคุณภาพจัดเป็นโครงการที่ดี น่าจะสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นได้และตัวร้านยาเองก็ น่าจะได้ประโยชน์จากโครงการนี้ด้วยเช่นเดียวกัน แต่จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่าร้านยาคุณภาพมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจมีปัญหาด้านใดเกิดขึ้นกับโครงการนี้จึงเป็นเหตุให้มีร้านยาเข้าร่วมโครงการน้อยและแนวทางการเป็นไปได้ของร้านยาคุณภาพจะเกิดขึ้นตามสภาเภสัชกรรมกำหนดหรือสภาเภสัชกรรม ได้หรือไม่ได้อย่างไร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาดัชนีทุนและผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามาในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าของร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับการรับรองและร้านที่ยังไม่ได้เป็นหรือเข้าร่วมเป็นร้านขายยาคุณภาพในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา 5 มาตรฐาน ตามสภาเภสัชกรรมกำหนด และการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา
3. เพื่อศึกษาความการรับรู้และทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยาระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพ

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. รู้ถึงดัชนีทุนและผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามาในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเป็นร้านยาคุณภาพ
2. สามารถนำความคิดเห็นทัศนคติของเจ้าของร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับการรับรองและร้านที่ยังไม่ได้เป็นหรือเข้าร่วมเป็นร้านขายยาคุณภาพในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา 5 มาตรฐาน ตามสภาเภสัชกรรมกำหนด เพื่อให้ข้อมูลกับสภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไปปรับปรุงแก้ไขในข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา และให้ร้านยามีความเตรียมพร้อมในการปรับปรุงและพัฒนาร้านต่อไป
3. สามารถนำความคิดเห็น ทัศนคติ ของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยาระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพ ไปเป็นแนวทางและข้อมูลให้กับร้านยาทั่วไปที่จะเปิดหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบในอนาคตต่อไป

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท 1 (ขย.1)** หมายถึงร้านขายยาที่มีเภสัชกรควบคุมดูแลตลอดเวลาทำการ จึงสามารถขอใบอนุญาตขายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ และยาสามัญประจำบ้าน รวมถึงอุปกรณ์การแพทย์ และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

**ร้านขายยาแบบบรรจุเสร็จ (ขย.2)** หมายถึงร้านยาที่จำหน่ายได้เฉพาะยาสามัญประจำบ้านและยาแผนปัจจุบัน บรรจุเสร็จ ซึ่งมีไซยาอันตราย และยาควบคุมพิเศษ นอกจากนี้ยังต้องขายทั้งแผงหรือขวดเท่านั้น จะแบ่งขายไม่ได้

**ร้านยาคุณภาพ** หมายถึงร้านยาที่ได้รับการรับรองว่ามีบริการแตกต่างจากร้านยาทั่วไป โดยให้บริการทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์ (Product Service) และส่วนของการให้ข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) ทำให้ร้านยาเป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ที่สามารถเป็นที่พึ่งและเป็นทางเลือกของประชาชนในการดูแลความเจ็บป่วยเบื้องต้น และมีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้อง และการดูแลสุขภาพควบคู่ไปกับการให้บริการด้านยา ร้านยาคุณภาพจะได้รับการรองรับจากสภาเภสัชกรรม โดยผ่านมาตรฐานร้านยาคุณภาพ 5 มาตรฐาน

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพในโครงสร้างการพัฒนาและรับรองคุณภาพของสภาเภสัชกรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องรวมถึงกรอบแนวคิด โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (**Process of decision making**) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายการตัดสินใจ โดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าวเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ สำหรับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น พลันเกตและแอตเนอร์ (Plunkett and Attner) ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ (กุลชลิ ไชยันทา, 2539)

**ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem)** เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมากเพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อไปของกระบวนการตัดสินใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

**ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors)** เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่างๆ ขององค์กร โดยพิจารณาจากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยที่พบอยู่เสมอๆ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขต ในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีเงื่อนไขว่าต้องส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในเวลา 1 เดือน ทางเลือกของการแก้ไขปัญหาการผลิตสินค้าไม่เพียงพอที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 1 เดือนก็ควรถูกตัดทิ้ง

**ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives)** เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทางเลือก

ผู้บริหารอาจขอความคิดเห็นจากนักบริหารอื่นๆที่มีประสบการณ์สำเร็จทั้งภายในและภายนอกขององค์กรซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหารือเป็นรายบุคคล หรือจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น โดยข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นเมื่อผนวกรวมกับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของตนเองจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives)** หลังจากนั้นผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกันอย่างรวดเร็วรอบคอบทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์กรก็อาจทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา เช่น ทางเลือกหนึ่งของการเพิ่มผลผลิต ได้แก่ การลงทุนติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาได้แต่อาจมีปัญหากับการลดลงของขวัญกำลังใจของพนักงานในระยะต่อมา เป็นต้น

**ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative)** เมื่อผู้บริหารได้ทำการวิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่างๆแล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเนื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

**ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision)** จนผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจโดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงาน งบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนและจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับนอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎ และนโยบายซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation)** ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผลซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

จากการค้นคว้าพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้คืองานวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบร้านยาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (ธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตฺร, 2549) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเภสัชกร

ประจำร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (ปริณดา โตสิตารัตน์, 2552) และงานวิจัยเรื่องการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (ธนัญชัย ชมพู, 2553) รวมถึงงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาในจังหวัดกระบี่และจังหวัดชุมพร (รัชนิวรรณ เถาว์อัน, 2554 และเอกราช ทองสุข, 2554) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู (ชาติชาย ธนาวุฒิกุล, 2554) งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยาฟาซซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ชนปภพ ปั่นทอง, 2551) งานวิจัยเรื่องกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (มยุรฉัตร จิวาลักษณ์, 2552) และท้ายสุดเป็นงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร (ศนิ จันทร์สัจฉานัลย์, 2546) ตามลำดับ โดยทั้งเก้างานวิจัย จะอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ามาเพื่อใช้ตอบคำถามในงานวิจัย โดยพบว่างานวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบร้านยาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ของธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเภสัชกรประจำร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของปริณดา โตสิตารัตน์และงานวิจัยของ ธนัญชัย ชมพู ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาจะอาศัยแนวคิดการตัดสินใจของพลันเกตและแอ็ดเนอร์ (Plunkett and Attner) ทั้ง 7 ขั้นตอนมาเป็นการอ้างอิง ส่วนงานวิจัยของรัชนิวรรณ เถาว์อัน และเอกราช ทองสุขที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาในจังหวัดกระบี่และจังหวัดชุมพรรวมทั้งงานวิจัยของชาติชาย ธนาวุฒิกุลซึ่งได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู งานวิจัยของชนปภพ ปั่นทอง ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยาฟาซซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของมยุรฉัตร จิวาลักษณ์ ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และท้ายสุดเป็นงานวิจัยของศนิ จันทร์สัจฉานัลย์ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ก็อาศัยแนวคิดการตัดสินใจของพลันเกตและแอ็ดเนอร์ (Plunkett and Attner) เช่นเดียวกัน แต่จะนำเฉพาะขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives)

ขั้นที่5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) และขั้นที่6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) มาใช้อ้างอิง

สำหรับงานวิจัยของข้าพเจ้าได้มีการทบทวนวรรณกรรมในส่วนนี้โดยใช้แนวคิดการตัดสินใจของพลันเกตและแอตเนอร์ (Plunkett and Attner) ทั้ง7 ขั้นตอนมาเป็นการอ้างอิง เช่นเดียวกันรวมถึงได้มีการนำงานวิจัยทั้งห้าเรื่องมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ และเลือกใช้เป็นแนวทางเพื่อก่อให้เกิดงานวิจัยที่ครอบคลุมและเนื้อหาที่ชัดเจน ละเอียดยิ่งขึ้น

### 2.1.2 แนวคิดต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (The Concept of Economic Cost)

ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ มีความหมายแตกต่างไปจากต้นทุนทางบัญชี คือต้นทุนทางบัญชีจะหมายถึงเฉพาะค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ใช้จ่ายไปกับกระบวนการผลิตรวมซึ่งมีการจ่ายจริงเป็นต้นทุนและสามารถแสดงหลักฐานเพื่อบันทึกลงในบัญชีได้ส่วนต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์นั้นจะมีความหมายและขอบเขตกว้างกว่าต้นทุนทางบัญชีกล่าวคือต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จะหมายถึงต้นทุนทางบัญชีและรวมไปถึงต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity cost) หรือมูลค่าของสิ่งอื่นใดที่ต้องเสียสละไปเพื่อให้ได้ซึ่งสินค้าหรือบริการชนิดนั้น (best alternative forgone) หรือรวมต้นทุนที่ไม่มองเห็น (Implicit cost) ในการพิจารณาต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์นอกจากจะหมายถึงต้นทุนทางบัญชีแล้วยังสามารถแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้ (วัชร พฤทธิกานนท์, 2549)

**ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)** หมายถึงต้นทุนการผลิตที่เป็นค่าตอบแทนหรือค่าชดเชยที่เจ้าของปัจจัยการผลิตต่างๆตลอดจนผู้ผลิตเองควรจะได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการชนิดนั้นแต่ไม่ยอมรับค่าตอบแทนนั้นและอนุญาตให้นำปัจจัยการผลิตนั้นมาใช้ในการผลิตสิ่งของที่ต้องการหรือหมายถึงมูลค่าของสิ่งอื่นใดที่ต้องการเสียสละไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการชนิดนั้น (Best alternative forgone) ตามปกติแล้วการยากที่จะรวบรวมรายจ่ายที่เป็นต้นทุนให้ครบถ้วนสมบูรณ์ได้ฉะนั้นในทางทฤษฎีนักเศรษฐศาสตร์จึงคิดวิธีลดในการหาต้นทุน กล่าวคือแทนที่จะพิจารณารายจ่ายที่เป็นต้นทุนโดยตรงก็หันไปใช้สินค้าหรือบริการอื่นที่ต้องเสียสละไปเป็นตัววัดต้นทุนทั้งนี้เพราะการผลิตส่วนใหญ่แล้วจะสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากกว่าหนึ่งอย่าง (alternative uses) และสินค้าที่ได้แต่ละอย่างจะก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจไม่เท่ากันการใช้แนวคิดต้นทุนค่าเสียโอกาสจะสามารถบอกให้ทราบว่าได้มีการใช้ปัจจัยการผลิตนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่

**ต้นทุนชัดเจนและต้นทุนไม่ชัดเจน (Explicit Cost and Implicit Cost)** แบ่งแยกความหมายได้ดังนี้ ต้นทุนชัดเจน (Explicit Cost) หมายถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงและมีการจ่ายจริงเป็น



ตัวเงินหรือจ่ายเป็นสิ่งของ เช่น ค่าเครื่องจักร ค่าก่อสร้างโรงงาน ค่าปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ที่ผู้ผลิตได้มีการจ่ายจริงไปในรูปของตัวเงินหรือสิ่งของหรืออาจจะเรียกว่าต้นทุนในทางบัญชีก็ได้ ส่วนต้นทุนไม่ชัดเจน (Implicit Cost) หรืออาจเรียกว่าต้นทุนแอบแฝง หมายถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงแต่ไม่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงินหรือจ่ายเป็นสิ่งของส่วนมากผู้ผลิตจะเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตชนิดนั้นเสียเองและนำมาใช้กิจกรรมการผลิตของตน ตัวอย่างเช่น นายแดงเปิดกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ของตนเอง นายแดงได้ใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการรับซ่อมรถยนต์ นายแดงไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าจ้างแรงงานให้กับตนเอง ถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีจะไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรงรวมอยู่ด้วยเพราะไม่ได้จ่ายจริงแต่ในการคำนวณต้นทุนตามหลักเศรษฐศาสตร์จะต้องรวมค่าเช่า และค่าจ้างแรงงานที่ไม่ได้จ่ายจริงเข้าเป็นต้นทุนการผลิตด้วยโดยใช้หลักการประเมินตามหลักต้นทุนค่าเสียโอกาส เนื่องจากถ้าผู้ผลิตไม่ใช้สถานที่ของตนเองเปิดอู่ซ่อมรถยนต์แล้วเขาย่อมจะได้รับค่าเช่าจากการให้ผู้อื่นเช่าไปทำกิจกรรมอย่างอื่น หรือถ้าเขาจะรับทำงานอย่างอื่นเข้าจะต้องได้รับค่าจ้างแรงงานเป็นการตอบแทน

**ต้นทุนเอกชนและต้นทุนทางสังคม (Private Cost and Social Cost)** แบ่งแยกความหมายได้ดังนี้ ต้นทุนเอกชน (Private Cost) หมายถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผลิตสินค้าหรือบริการใดๆ ที่เจ้าของหน่วยผลิตนั้นๆ ต้องจ่ายโดยตรงไม่เกี่ยวข้องกับสังคมหรือบุคคลภายนอก สำหรับต้นทุนทางสังคม (Social Cost) หมายถึง มูลค่าความเสียหายสุทธิต่อสังคมที่เกิดขึ้นกับสังคมเนื่องจากกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการใดๆ ก็ตาม โดยที่ผู้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบมูลค่าความเสียหายเหล่านั้นแต่สังคมโดยรวมจะเป็นผู้แบกรับภาระความเสียหายไว้ และมูลค่าของความเสียหายเหล่านี้สังคมโดยรวมต้องเป็นผู้แบกรับภาระหรือเราเรียกมูลค่าความเสียหายเหล่านี้ว่า ต้นทุนทางสังคม (Social Cost)

### 2.1.3 แนวคิดการวิเคราะห์ส่วนชดเชยต้นทุนและผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Contribution Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างส่วนเพิ่มต่อผลประโยชน์และส่วนเพิ่มต่อต้นทุนจากการดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆ ของธุรกิจ ส่วนต่างที่เป็นบวกจะเป็นส่วนชดเชยต่อค่าใช้จ่ายคงที่ของกิจการ และถ้าเราสามารถชดเชยค่าใช้จ่ายคงที่ได้ทั้งหมด ส่วนที่เหลือก็จะเป็นส่วนกำไรที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ดังนั้นในการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆ หรือไม่หน่วยธุรกิจจะต้องสามารถระบุได้ว่าอะไรบ้างที่เป็นรายรับส่วนเพิ่มและต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยธุรกิจจากการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้สามารถทำการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (วัชร ฤกษ์นิทาน นนท์, 2549)

**ต้นทุนส่วนเพิ่ม (Incremental Cost)** ต้นทุนส่วนเพิ่มในการดำเนินกิจกรรมใดคือต้นทุนต่างๆที่เป็นผลจากการดำเนินกิจกรรมนั้นเป็นจำนวนต้นทุนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นจากจำนวนเดิม ต้นทุนส่วนเพิ่มอาจมีได้ทั้งส่วนที่เป็นต้นทุนคงที่และส่วนที่เป็นต้นทุนแปรผันเนื่องจากในกิจกรรมที่หน่วยธุรกิจกำลังเผชิญกับการตัดสินใจนั้นหน่วยธุรกิจจำเป็นต้องซื้อทั้งเครื่องจักรเพิ่มเติม นอกเหนือจากการว่าจ้างแรงงานและซื้อวัตถุดิบเพิ่มเติม ต้นทุนส่วนเพิ่มที่กล่าวถึงในที่นี้จะไม่ใช่สิ่งเดียวกับต้นทุนหน่วยสุดท้ายที่เราวิเคราะห์มาแล้วเนื่องจากต้นทุนหน่วยสุดท้ายเป็นต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อธุรกิจเปลี่ยนปริมาณการผลิตไปหนึ่งหน่วย ในขณะที่ต้นทุนส่วนเพิ่มเป็นต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆหรืออาจไม่เปลี่ยนแปลงในปริมาณการผลิตไปจากเดิมเลยก็ได้ หน่วยธุรกิจจะต้องรวมต้นทุนทุกชนิดที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากการเข้ากิจกรรมหนึ่งๆ เข้าไว้ในต้นทุนส่วนเพิ่มให้ครบถ้วน แต่ในขณะเดียวกันปัจจัยการผลิตที่ถูกทิ้งเฉยๆในการผลิตเดิม แม้จะได้นำมาใช้ร่วมด้วยในกิจกรรมที่กำลังพิจารณาอยู่ก็ถือว่าไม่ก่อเกิดต้นทุนส่วนเพิ่ม ต้นทุนของปัจจัยเหล่านี้เป็นต้นทุนจม (Sunk costs) กล่าวอีกนัยหนึ่งเฉพาะปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมเฉพาะที่มีต้นทุนค่าเสียโอกาสเท่านั้นที่จะก่อเกิดต้นทุนส่วนเพิ่มขึ้น ต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆ อาจเรียกว่า ต้นทุนที่เกี่ยวข้อง (relevant costs) ในขณะที่ต้นทุนที่เกิดขึ้นก่อนหน้าการดำเนินกิจกรรมหรือจะเกิดขึ้นในอนาคตแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว เรียกว่า ต้นทุนที่ไม่เกี่ยวข้อง (irrelevant costs) ประเภทของต้นทุนส่วนเพิ่ม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.) **ต้นทุนชัดเจนในช่วงปัจจุบัน (Present-Period Explicit Costs)** เป็นต้นทุนทุกชนิดที่ได้จ่ายจริงในช่วงเวลาที่ทำ การตัดสินใจและเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นผลจากการตัดสินใจนั้นๆ เท่านั้น เช่น ค่าจ้างแรงงาน และค่าวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ค่าน้ำค่าไฟที่เพิ่มสูงขึ้นและแม้กระทั่งค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องจักรเครื่องมือเพิ่มเติม ถ้าเป็นเครื่องจักรเครื่องมือที่จำเป็นต่อกิจกรรมที่เกิดการตัดสินใจนั้นๆก็จะรวมไว้ในต้นทุนประเภทนี้ด้วยทั้งจำนวน แม้ว่าเครื่องจักรเครื่องมือดังกล่าวจะมีอายุที่ยาวนานก็ตาม

2.) **ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Costs)** เป็นต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดจากการตัดสินใจจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลายทางในขณะที่ยังตัดสินใจนั้นๆเกิดขึ้น

3.) **ต้นทุนในอนาคต (Future Costs)** ต้นทุนในอนาคตที่จะนำมารวมไว้ในต้นทุนส่วนที่เพิ่มที่ใช้ในการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆของหน่วยธุรกิจจะรวมต้นทุนทั้งหมดไม่ว่าจะอยู่ในรูปต้นทุนที่แจ้งชัดหรือต้นทุนค่าเสียโอกาสที่หน่วยธุรกิจคาดว่าจะเกิดขึ้นหรือมีโอกาสจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้นๆ โดยหน่วยธุรกิจจะต้องนำต้นทุนจำนวนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นมารวมไว้

ในต้นทุนที่จะใช้ในการตัดสินใจในปัจจุบันด้วย และถ้ามีเรื่องการกระจายความน่าจะเป็นที่ต้นทุนดังกล่าวจะเกิดขึ้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับด้วย ก็จะต้องนำมาคำนวณหามูลค่าต้นทุนดังกล่าวออกมาในรูปแบบของมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนที่คาดคะเนได้

**ผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Incremental Benefits)** ผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในกิจกรรมใดๆ คือ ผลประโยชน์ต่างๆที่เป็นผลจากการดำเนินกิจกรรมนั้นๆซึ่งรายรับส่วนเพิ่มอาจแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ ทำนองเดียวกับต้นทุนส่วนเพิ่ม คือผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในช่วงปัจจุบัน (Present period explicit benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ทุกชนิดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาของการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ที่เกิดจากการตัดสินใจนั้นๆ ผลประโยชน์ค่าเสียโอกาส (Opportunity benefits) หมายถึงต้นทุนที่หน่วยธุรกิจสามารถหลีกเลี่ยงได้เมื่อมีการตัดสินใจในกิจกรรมหนึ่งๆ และผลประโยชน์ในอนาคต (Future benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตจากการตัดสินใจในกิจกรรมในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

จากการค้นคว้าพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้คืองานวิจัย เรื่องการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่จังหวัดเชียงใหม่ (ธนัญชัย ชมพู, 2553) โดยอาศัยแนวคิดต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (The Concept of Economic Cost) และแนวคิดการวิเคราะห์ส่วนชดเชยต้นทุนและผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Contribution Analysis) เข้ามาเพื่อใช้หาคำตอบที่เกิดขึ้น โดยพบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มจะประกอบไปด้วยต้นทุนคงที่ ได้แก่ ค่าสมัคร ค่าธรรมเนียม และค่าอุปกรณ์ต่างๆที่ต้องซื้อเข้ามา ต้นทุนแปรผัน เช่นค่าน้ำ ค่าไฟที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงค่าเสียโอกาส เช่น ค่าส่งเสริมการขาย รายได้จากอาชีพเสริม ที่จะต้องสูญเสียไป โดยจากการศึกษาจะพบว่าจะมีภาระด้านต้นทุนส่วนเพิ่มขึ้นมาแน่นอนแต่ก็จะเกิดผลประโยชน์ส่วนเพิ่มเกิดขึ้นตามมาด้วย (ธนัญชัย ชมพู, 2553) ในส่วนงานวิจัยของข้าพเจ้าก็ได้้นำแนวคิดต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (The Concept of Economic Cost) และแนวคิดการวิเคราะห์ส่วนชดเชยต้นทุนและผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Contribution Analysis)และงานวิจัยของ ธนัญชัย ชมพู เข้ามาเพื่อเป็นแนวทางในการทบทวนเนื้อหาและวิธีการหาคำตอบในงานวิจัยด้วยเช่นเดียวกัน

#### 2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

**ลักษณะของทัศนคติ** เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกล่าวถึงลักษณะรวมๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้นซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร , 2545 )

- 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
- 2) ทัศนคติดีมีลักษณะที่คงทนถาวรยาวนานพอสมควร
- 3) ทัศนคติดีมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี ไม่ดี เป็นต้น
- 4) ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
- 5) ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

**การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)** การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้นจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันซึ่งในความเป็นจริงปัจจัยต่างๆของการก่อตัวของทัศนคติไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับการศึกษาเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของหรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ และอธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร , 2545 )

- 1) พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึงลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคลและเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดทัศนคติของคนนั้นๆ

- 2) สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่มและบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและประสบการณ์

- 3) กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล

**องค์ประกอบของทัศนคติ** จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ พบว่ามีผู้เสนอความคิดไว้ 3 แบบ คือ ทัศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ ทัศนคติแบบ 2 องค์ประกอบและทัศนคติแบบ 1 องค์ประกอบ (ธีระพร อุวรรณ โณ. , 2535 ) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ** แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความเห็นและความคิดเห็น
- องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี ไม่ดี
- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ

โดยมีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield, Pallachey (1962) และ Triandis (1971)

**ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ** แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

- องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component)
- องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component)

มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1950) และ Rosenberg (1956, 1960, 1965)

**ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว** แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

โดยนักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Ben (1970) Fishbein, Ajzen (1975) และ Insko (1976) นอกจากนี้นักวิชาการหลาย ๆ ท่านก็ได้ให้นิยามในทัศนคติไว้หลากหลาย ได้แก่ Sharon และ Saul กล่าวว่าทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component1) หมายถึงความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ จินตนาการ และการจำ
- องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกในทางบวก หรือลบ หรือทั้งบวก และลบต่อเป้าหมาย
- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรม หรือ แนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย

ส่วน Gibson กล่าวว่าทัศนคติเป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับความรู้สึกกับบุคลิกลักษณะ ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้วทางด้านความรู้สึกความเชื่ออันใดอันหนึ่งโดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่งซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

- ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้จากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อนๆ

- ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของทัศนคติ จะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึงกระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผลและตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจเหล่านี้จะแสดง ออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง

- พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหมายถึงแนวโน้มหรือ ความตั้งใจ (intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่ง บางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณา องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

นอกจากนี้ Schermerhorn กล่าวว่าทัศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือทัศนคติที่จะ สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อ จะแสดง ให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคล ได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้นๆ เช่นงาน ของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

- องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือความรู้สึกเฉพาะ อย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคลซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้นๆ เช่นฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือความตั้งใจที่จะ ประพฤติในทางใดทางหนึ่งโดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล เช่นฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น (ธีระพร อุวรรณ โณ, 2535)

**หน้าที่ของทัศนคติ** ทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ

ประการแรก คือ หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้เรา ปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัลขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ ประารถนา ไม่พอใจหรือให้โทษ นั่นคือยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุดและ หลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดซึ่งช่วยให้อารมณ์และการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือเมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งมาก่อนและเราได้รับประสบการณ์กับสิ่งนั้นอีกเราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

ประการที่สองคือหน้าที่ในการป้องกันตน (Ego defensive function) ทัศนคติช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเองใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจหรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

ส่วนประการที่สามได้แก่ หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value express function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏแต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเองทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมาเพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

และประการสุดท้าย คือหน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่างๆรอบข้าง ดังนั้นจึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมินและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบหรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิงเพื่อหาทางให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายๆขึ้นเพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้นๆ ไว้เป็นส่วนๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาเป็นกรอบอ้างอิงว่าสิ่งใดควรรับรู้ สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความ หรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร , 2545)

**ประเภทของทัศนคติ** การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

- ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือยอมรับความพอใจ เช่น นักศึกษาที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

- ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือการแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์เพราะเห็นวาทารุณ

- การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉยๆ (Neutral Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ

จากการค้นคว้าพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้ คืองานวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบร้านยาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพร้านยา (ธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร์, 2549) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเภสัชกร ประจำร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (ปรีธดา โตสิตารัตน์, 2552)และงานวิจัยเรื่องการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้าน ยาคุณภาพตาม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (ธนัญชัย ชมพู, 2553) รวมถึงงานวิจัยที่ ศึกษาพฤติกรรมทางเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบันโดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาในจังหวัดกระบี่และ จังหวัดชุมพร (รัชนิวรรณ เถาว์อั้น, 2554 และเอกราช ทองสุข, 2554) ตามนอกจากนี้ยังมีงานวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู (ชาติชาย ธนาวุฒิกุล, 2554) งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดของร้านยาฟาสซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ชนปภพ ปั้นทอง, 2551) งานวิจัยเรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (มยุรฉัตร จิวาลักษณ์, 2552) และท้ายสุดเป็นงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร (ศนิ จันทรส์ชนาลัย, 2546) ลำดับ โดยทั้งเก้างานวิจัย จะอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลเข้ามาเพื่อใช้ตอบคำถามใน งานวิจัย โดยพบว่างานวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบร้านยาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร์ งานวิจัยเรื่องความคิดเห็น ของเภสัชกรประจำร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรอง คุณภาพร้านยาของปรีธดา โตสิตารัตน์และงานวิจัยของธนัญชัย ชมพู ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการ ตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตาม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ร้านยาจะอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของร้านยาและเภสัชกรร้านยาเข้ามา มาเป็นการอ้างอิง ส่วนงานวิจัยของรัชนิวรรณ เถาว์อั้น และเอกราช ทองสุขซึ่งจะศึกษาพฤติกรรม การเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบันโดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาในจังหวัดกระบี่และจังหวัดชุมพรรวมทั้ง งานวิจัยของชาติชาย ธนาวุฒิกุลซึ่งได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ใน อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู งานวิจัยของชนปภพ ปั้นทอง ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึง พอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยาฟาสซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของมยุรฉัตร จิวาลักษณ์ ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือก ร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และท้ายสุดเป็นงานวิจัยของศนิ จันทรส์ชนาลัยได้ศึกษาเรื่อง



ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ก็อาศัยแนวคิด เกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นประชาชนที่เลือกใช้บริการร้านยาแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นงานวิจัยทั้งเก่าเรื่องก็ได้รวบรวมหัวข้อย่อยที่เกี่ยวกับทฤษฎีทัศนคติของบุคคล ได้แก่ ลักษณะของทัศนคติ , การก่อตัวของทัศนคติ, องค์ประกอบของทัศนคติ, หน้าที่ของทัศนคติ และประเภทของทัศนคติ เข้ามาทบทวนและใช้ในการหาคำตอบในงานวิจัย สำหรับงานวิจัยของข้าพเจ้าก็เช่นเดียวกันก็ได้มีการทบทวนวรรณกรรมในส่วนนี้โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติ , การก่อตัวของทัศนคติ, องค์ประกอบของทัศนคติ, หน้าที่ของทัศนคติ และประเภทของทัศนคติ เข้ามาทบทวนและใช้ในการหาคำตอบในงานวิจัยมาเป็นการอ้างอิงเช่นเดียวกัน รวมถึงได้มีการนำงานวิจัยทั้งห้าเรื่องมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ และเลือกใช้เป็นแนวทางเพื่อก่อให้เกิดงานวิจัยที่ครอบคลุมและเนื้อหาที่ชัดเจน ละเอียดยิ่งขึ้น

### 2.1.5 โครงสร้างการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (Community Pharmacy Development and Accreditation Project)

โครงสร้างการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาเป็นโครงการที่ถือกำเนิดจาก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาร่วมกับสภาเภสัชกรรมเพื่อพัฒนาและรับรองร้านยาภายใต้ชื่อ “ร้านยาคุณภาพ ” ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเริ่มต้นมาตั้งแต่ปี 2546 โดยมีร้านยาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานรุ่นแรกจากสภาเภสัชกรรมจำนวน 26 ร้านตามประกาศสภาเภสัชกรรมที่ 12/2546 ลงวันที่ 27 กันยายน 2546 หลังจากนั้นก็มีร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพเพิ่มจำนวนขึ้นเป็นลำดับ ในการผลักดันการเพิ่มจำนวนของร้านยาคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดตั้ง “สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา” ขึ้นเพื่อวางยุทธศาสตร์ในภาพรวมของการพัฒนาร้านยา ส่งเสริมให้ร้านยามีการพัฒนาภายใต้วิธีการปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม ( Good Pharmacy Practice : GPP ) ซึ่งเป็นหลักการที่ยอมรับในระดับสากลภายใต้ความร่วมมือของสมาพันธ์พัฒนาคุณภาพร้านยาแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการรวมตัวกันระหว่างสมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) ชมรมร้านขายยาแห่งประเทศไทย และสมาคมร้านยา ด้วยเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยาปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ร้านยาให้เป็นสถานบริการด้านสุขภาพด้วยบริการที่เป็นวิชาชีพมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพของชุมชนนำสู่การเป็น “ร้านยาคุณภาพ” ดังคำกล่าวที่ว่า “ร้านยาคุณภาพความปลอดภัยด้านยาที่คุณสัมผัสได้” ( สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา สภาเภสัชกรรม, 2555)

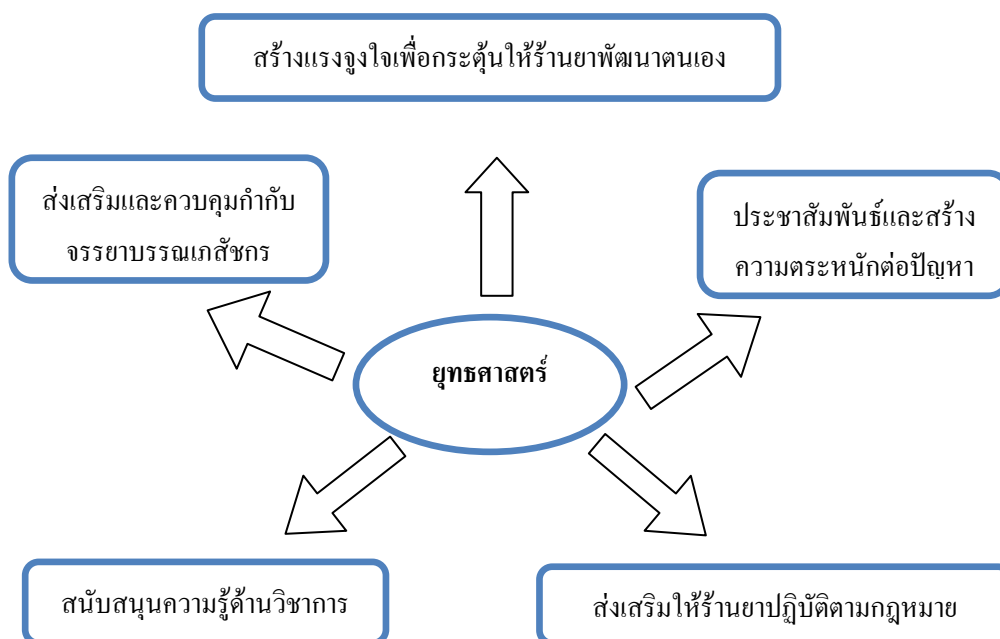
### วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารทางเภสัชกรรมของร้านยาโดยมุ่งหวังให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อสุขภาพเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือจากประชาชนและสังคมโดยรวม
- 2) เพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน ติดตาม ตรวจสอบเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพการบริการร้านยา
- 3) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความพร้อมของร้านยาเพื่อเข้าสู่การเป็นหน่วยบริการของเครือข่ายระบบบริการสุขภาพภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาร้านยา

สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา ดำเนินการพัฒนาร้านยา โดยดำรงตำแหน่งเลขานุการของ “คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพร้านยา” ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการภายใต้คณะกรรมการยาโดยมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบร้านยาของประเทศ ไทยและวางยุทธศาสตร์ในการดำเนินการ 5 ด้าน ตามภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาร้านยา



ที่มา : สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา สภาเภสัชกรรม (2555)

การยกระดับร้านยาโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานร้านยาเป็นตัวชี้วัดมีวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารเภสัชกรรมของร้านยาโดยมุ่งหวังให้เกิดการบริการที่มี คุณภาพ เป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือจากประชาชนและสังคมโดยรวม
- 2) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน ติดตาม ตรวจสอบและรับรองคุณภาพการบริการของร้านยา
- 3) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความพร้อมของร้านยาเพื่อเข้าสู่การเป็นหน่วยบริการเครือข่ายระบบบริการสุขภาพภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### มาตรฐานของร้านยาคุณภาพ

ร้านยาเสมือนหนึ่งเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการสุขภาพตามวัตถุประสงค์ จึงต้องประกอบด้วยมาตรฐานต่างๆ ดังนี้

- มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
- มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
- มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
- มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม
- มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

### มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องการปฏิบัติการโดยเภสัชกรและพื้นที่บริการอื่นๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียดของมาตรฐาน ดังนี้

#### 1) สถานที่

- (1) ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจการมีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน
- (2) มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
- (3) มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์

(4) มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัชกรเท่านั้นและเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

(5) มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน

(6) มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ

(7) มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

ก. ป้ายแสดงว่าเป็นร้านยา

ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย

ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา

ง. ป้าย จุดบริการ โดยเภสัชกรแสดงบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น รับใบสั่งยา ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร

## 2) อุปกรณ์

(1) มีอุปกรณ์ในการบริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น

- เครื่องชั่งน้ำหนัก
- ที่วัดส่วนสูง
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย
- เครื่องวัดความดันโลหิต
- ชุดวัดระดับน้ำตาลในโลหิต

(2) มีอุปกรณ์นับเม็ดยาจำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์

(3) มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาดและไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ

(4) มีผู้ยื่นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอและมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

(5) มีภาชนะบรรจุยา โดยที่

ก. ยาที่มีไว้เพื่อบริการควรอยู่ในสถานะเดิมที่มีฉลากครบถ้วนตามที่  
กฎหมายกำหนด ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงถ่ายภาชนะ

ข. ภาชนะบรรจุยาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการต่อประชาชนต้อง  
คำนึงถึงปริมาณบรรจุการป้องกันยาเสื่อมคุณภาพ เป็นต้น

### 3) สิ่งสนับสนุนบริการ

- (1) มีแหล่งข้อมูล คำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่
- (2) มีฉลากช่วย เอกสารความรู้สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม
- (3) มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)

### มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการประกันว่ากระบวนการบริหารจัดการจะ  
เป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ  
ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพมาตรฐานนี้ครอบคลุมบุคลากรกระบวนการ  
คุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ โดย  
มีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

#### 1) บุคลากร

##### (1) ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ  
เภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ

ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่าเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ  
โดยสวมเครื่องแบบตาม ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม

ค. มีมนุษยสัมพันธ์และมีลักษณะในการสื่อสารที่เหมาะสม

ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

##### (2) ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)

ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็นผู้ช่วยเภสัชกร

ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

#### 2) กระบวนการคุณภาพ

- (1) มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมาย

ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทมาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (Standard practice guidelines) เป็นต้น

- (2) มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม
- (3) มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากการบริการ
- (4) มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น
- (5) มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น
  - ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง
  - ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง
- (6) มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น ประวัติการไข้ยา หรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์ จากการ ไข้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- (7) มีการตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น
- (8) มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาฯ จำนวนผู้ป่วย ที่มีการบันทึกประวัติการไข้ยา เป็นต้น
- (9) มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

### มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐาน ดังนี้

#### 1) การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์

การบริหารเวชภัณฑ์ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บ การควบคุม และการกระจายจะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

- (1) มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี ( GMP ) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ

(2) มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา

(3) มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ

(4) ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(5) มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น กาช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยา และเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน

## 2) แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม

(1) มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา

(2) ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและคาดหวังจากการซักถามอาการประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

(3) มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา

ก. ต้องมีความสามารถในการอ่าน วิเคราะห์ และประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยา

ข. มีการสอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้สั่งจ่ายยาทุกครั้ง เมื่อมีการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข หรือ การปรับเปลี่ยนใบสั่งยา

(4) แนวทางการส่งมอบยา

ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง

ข. มีฉลากยาซึ่งประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ

ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา

ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม

จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปี ในทุกกรณี

(5) จัดทำประวัติการใช้ยา (Patients drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง

(6) ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยาตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้น โดยสูงสุด

(7) กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม

(8) มีแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง

(9) เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(10) ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา

#### มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม

ความหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐาน ดังนี้

1) ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง

2) ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3) ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4) ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา

5) ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (Patient confidentiality) โดยจัดระเบียบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย

6) ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่

7) ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น



### มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

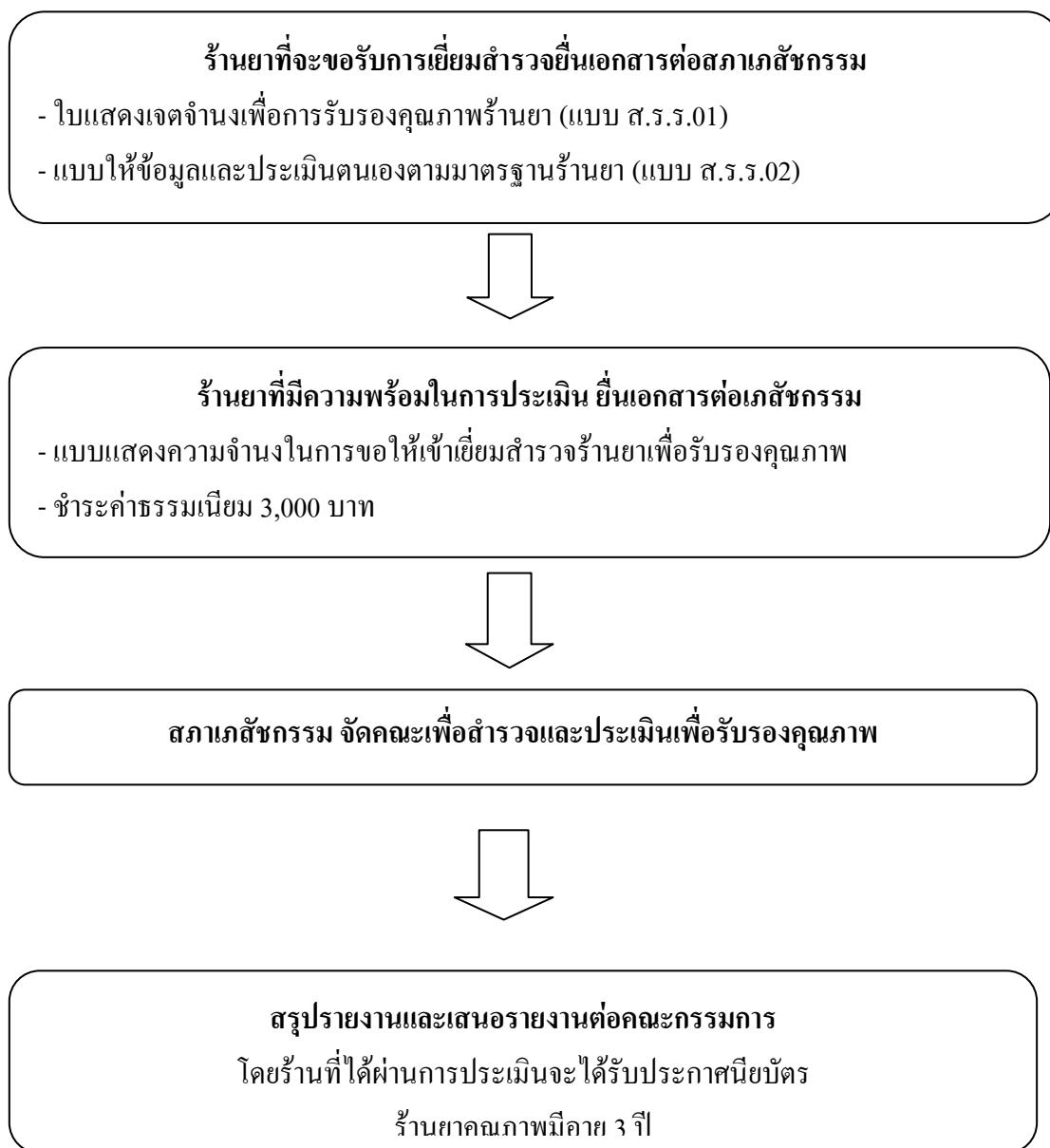
ความหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชนตลอดจนให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหาและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชนโดยตรงโดยมีรายละเอียดของมาตรฐาน ดังนี้

- 1) มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดและสารพิษ
- 2) ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแสข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด
- 3) มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชนเพื่อให้ประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและบทบาทอื่นๆในการส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษาของชุมชน
- 4) ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่นการร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพ
- 5) มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ที่ไม่เหมาะสมในชุมชน
- 6) จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น

#### ขั้นตอนการสมัครร้านยาคุณภาพ

ลักษณะการตรวจสอบเพื่อการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพนั้นจะมีความแตกต่างจากการตรวจสอบของเจ้าพนักงานตามกฎหมาย การตรวจสอบตามกฎหมายจะมุ่งตรวจจับความผิดขณะที่การตรวจรับรองร้านยาคุณภาพจะเน้นที่การปรับทัศนคติ แนวคิดในการจัดการด้วยการนำระบบคุณภาพมาปรับใช้โดยขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ มีดังนี้

## ภาพที่ 2 ขั้นตอนการสมัครร้านยาคุณภาพ



ที่มา : สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา สภาเภสัชกรรม (2555)

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นร้านยาคุณภาพ

- 1) เกณฑ์คุณภาพร้านยาเป็นตัวบ่งชี้ร้านยาที่ได้รับรองคุณภาพเป็นร้านยาที่ปฏิบัติโดยใช้วิชาชีพมีเภสัชกรปฏิบัติการ มีหลักปฏิบัติที่เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้
- 2) ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกร้านยาเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพ ระบบสาธารณสุขของประเทศ
- 3) ยืนยันมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- 4) ยกกระดับวิชาชีพเภสัชกรชุมชน สร้างความเชื่อถือต่อสังคม ประชาชน และบุคลากรสาธารณสุข อื่นๆ
- 5) สร้างความแข็งแรงให้ร้านยา
- 6) ได้รับการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการพัฒนาวิชาชีพด้านเภสัชกรรมชุมชน
- 7) ได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการ มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่เภสัชกรที่ดี
- 8) ได้คำแนะนำที่มีประโยชน์จากผู้ตรวจประเมินร้านยาคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาร้านยาให้ดีขึ้น
- 9) ได้รับข้อมูล ข่าวสาร หนังสือ โปสเตอร์ วารสาร แผ่นพับ จากสำนักพัฒนาร้านยา รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมโครงการต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ร้านยาและประชาชน
- 10) ได้เพิ่มบทบาทหน้าที่ใหม่ๆของร้านยา เช่น การคัดกรองโรค การเฝ้าระวังโรคในชุมชน รวมถึงงานคุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นส่วนในการพัฒนางาน Pharmacy care และเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่งานระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 11) มีโอกาสเข้าร่วมประชุมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ โดยไม่ต้องลงทะเบียนประชุม
- 12) มีโอกาสได้รับรู้ประสบการณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากร้านยาคุณภาพที่ดำเนินในงานต่างๆได้ดี เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาร้านให้ดีขึ้น
- 13) เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันต่อภัยคุกคามจากกลุ่มทุนธุรกิจยา เพื่อให้ร้านอยู่รอดได้ในระยะยาว
- 14) ในอนาคตการมีร้านยาคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีโอกาสสร้างเครือข่ายร้านยาคุณภาพระดับท้องถิ่น เพื่อความร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมต่อไป

## 2.2 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์การในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโดยเภสัชกรรม ใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

<p>ร้านยาคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม</p>
<p><u>ข้อมูลทั่วไป</u></p> <p>- ประเภทร้านยา - รูปแบบธุรกิจ</p> <p>- ระยะเวลาเปิดทำการ - จำนวนลูกค้า - ยอดขาย</p>
<p><u>ต้นทุนส่วนเพิ่ม</u></p> <p><b>1. ต้นทุนชัดเจน</b></p> <p><b>1.1 ต้นทุนคงที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าสมัครและค่าธรรมเนียม</li> <li>• ค่าอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ ตู้เย็น , อุปกรณ์ดับเพลิง , ถุงหิ้ว , ถุงซิปล เป็นต้น</li> </ul> <p><b>1.2 ต้นทุนผันแปร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น</li> </ul> <p><b>2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายได้จากอาชีพเสริมของเภสัชกร</li> <li>• ค่าส่งเสริมการขาย</li> <li>• เงินทุน</li> </ul>
<p><u>ผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สิทธิประโยชน์ของร้านยาคุณภาพ</li> <li>• ค่าฝึกงานของนักศึกษา</li> </ul>



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้ การจะเปิดร้านยาคุณภาพจะต้องมีปัจจัย และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัยด้วยกันแต่ที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุดจะประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านต้นทุนและผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามา โดยกรอบแนวคิดในส่วนนี้จะช่วยตอบคำถามว่าการเปิดร้านยาคุณภาพจะต้องเสียค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการเปิดร้านยาปกติมากน้อยแค่ไหน รวมถึงถ้าเป็นร้านยาคุณภาพแล้วจะได้ผลประโยชน์เพิ่มเข้ามาในด้านไหนบ้าง แล้วระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามาสิ่งไหนมากกว่ากันและคุ้มค่าที่จะลงทุนหรือไม่ อย่างไร

ปัจจัยด้านทัศนคติของเจ้าของร้านยาต่อความคิดเห็นในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานเนื่องจากจะทำให้ทราบว่าด้วยมาตรฐานหรือไม่ที่ทำให้เจ้าของร้านยาทั่วไปไม่อยากจะเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

ปัจจัยด้านการตัดสินใจการเลือกเข้าใช้บริการร้านยาระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพของประชาชนทั่วไป โดยจะทำให้ทราบว่าในความเป็นจริงประชาชนทั่วไปเห็นความสำคัญ รู้จัก หรือต้องการร้านยาคุณภาพหรือไม่

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกเพื่อศึกษาต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม และส่วนที่สองจะศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติเจ้าของร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับการรับรองและร้านที่ยังไม่ได้เป็นหรือเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา 5 มาตรฐาน ตามสภาเภสัชกรรมกำหนด และการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยารวมถึงส่วนที่สามที่จะศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยา ระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพ

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มี 3 กลุ่ม ได้แก่

**กลุ่มที่ 1** เจ้าของร้านยาคุณภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากสภาเภสัชกรรมตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยวิธีสุ่มตัวเลือกแบบเจาะจง (Specific Random Sampling) จากร้านยาคุณภาพที่ไม่ได้เป็นร้านขายยาแบบ Chain Store จำนวน 5 ร้าน ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**กลุ่มที่ 2** เจ้าของร้านขายยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือยังไม่เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ซึ่งอ้างอิงจากจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกร ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งหมด 280 ร้าน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องมีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกตัวอย่าง 20% ของจำนวนร้านยาทั้งหมด 280 ร้าน ทำให้ได้ 56 ตัวอย่าง โดยจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากมีความสะดวก และต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ดังแสดงในตาราง 3.1

**กลุ่มที่ 3** ประชาชนทั่วไปที่เลือกใช้บริการร้านยา เนื่องจากเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมที่สุด จึงต้องเลือกพื้นที่ที่มีร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพรวมอยู่ด้วย ซึ่งในที่นี้ ตามข้อกำหนดคือร้านยาคุณภาพที่ไม่ได้เป็นร้านขายยาแบบ Chain Store ซึ่งจะมีอยู่เฉพาะในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น โดยคิดจากจำนวนประชากรทั้งหมด 170,336 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane)

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N แทน ขนาดของประชากร  
 E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

สำหรับ Sampling Error ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน .0575 เนื่องจากลักษณะของประชากรที่เข้ามาใช้บริการมีลักษณะใกล้เคียงกันและต้องการให้กลุ่มประชากรครอบคลุม ดังนั้นการใช้ค่ากำหนด Sampling Error ก็ถือว่ามีความเหมาะสม

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= 107,336 \\ &= \frac{107,336}{1 + 107,336(0.0575)^2} \\ &= 302 \text{ คน} \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน และเนื่องด้วยร้านยาคุณภาพที่มีอยู่จะกระจายอยู่ 5 บริเวณ ดังนั้นจึงแยกสำรวจได้บริเวณ เขตละ 60 คนและอีก 1 เขตจะมี 62 คนโดยจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากมีความสะดวกและต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามจริงๆ

ตาราง 3.1 จำนวนตัวอย่างและประเภทของร้านยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรประจำร้าน	จำนวนประชากร (ร้าน)			จำนวนตัวอย่าง(ร้าน) 20% จากร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีเภสัชกรประจำร้าน
	ร้านยาคุณภาพ	ร้านยาที่ไม่ได้เป็นร้านยาคุณภาพ	รวม	
280	11	269	280	56

ที่มา : ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2555)

### 3.2 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

#### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับรองร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ร้านยาที่ไม่ได้รับการรับรองร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมและกลุ่มประชาชนที่เลือกใช้บริการร้านยา รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) 3 ชุด ซึ่งเนื้อหาในแบบสอบถามจะมีการพัฒนาต่อยอดมาจากวิทยานิพนธ์ที่นำมาใช้ ทบทวนวรรณกรรมทั้ง 9 เรื่องที่ได้นำเสนอในบทที่ 2 ก่อนหน้านี้แล้ว โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

1) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับรองร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ที่ไม่ได้เป็นร้านขายยาแบบ Chain Store จำนวน 5 ร้าน ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก จะเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการร้านยา ได้แก่ ประเภทของกิจการ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ เงินทุนหมุนเวียน รูปแบบในการจัดตั้งร้านยา ขนาดของร้าน จำนวนบุคลากรและจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ต้นทุนชัดเจนในปัจจุบันและต้นทุนค่าเสียโอกาส ที่เกิดจากข้อกำหนด 5 มาตรฐานของร้านยาคุณภาพรวมถึงผล ประโยชน์ส่วนเพิ่มจากการเป็นร้านยาคุณภาพที่แสดงออกมาในรูปแบบตัวเงินและผลประโยชน์ทางสังคม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน เป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ทำตามมาตรฐานได้ ทำได้ยาก และทำไม่ได้ในมาตรฐาน รวมถึงทัศนคติ ข้อเสนอแนะ ในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก เป็นข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ ได้แก่ ข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทของกิจการ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ รูปแบบในการจัดตั้งร้านยา จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก



**ส่วนที่สอง** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน เป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 3 ระดับ คือทำตามมาตรฐานได้ ทำได้ยาก และทำไม่ได้ในมาตรฐาน รวมถึงทัศนคติ ข้อเสนอแนะ ในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

**3) แบบสอบถามทัศนคติสำหรับประชาชนทั่วไปในการเลือกใช้บริการร้านยา**  
ระหว่างร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพกับร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมแล้ว โดยจะมีรายละเอียดแบบสอบถาม เป็น 2 ส่วน ได้แก่

**ส่วนแรก** เป็นข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา ประกอบด้วยความถี่ในการซื้อยา ประเภทของร้านขายยาที่ไปใช้บริการ เวลาที่ไปซื้อยา ค่าเฉลี่ยในการซื้อยาแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายในการเข้าซื้อยาในแต่ละเดือน การเลือกซื้อยาในร้านที่มีเภสัชกร การมีร้านขายยาประจำ ความพอใจจากการใช้ยาที่ซื้อจากร้านขายยา

**ส่วนที่สอง** เป็นเรื่องของส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้านที่มีผลต่อการเลือกร้านยา

### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการค้นคว้าข้อมูลและสถิติต่างๆ ได้แก่ จำนวนร้านยาแผนปัจจุบัน และร้านยาคุณภาพ เป็นต้น จากหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และเอกสารตำราต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.3.1 เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1** จะต้องอาศัยวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ โดยจะใช้วิธีพรรณนาความและข้อมูลด้านต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม สำหรับต้นทุนส่วนเพิ่ม (Incremental Cost) จะเป็นต้นทุนต่างๆที่เป็นผลจากการดำเนินการขอเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรมจากร้านยาแผนปัจจุบันเป็นร้านยาคุณภาพ โดยจำนวนต้นทุนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นจากรายการต่างๆที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด 5 มาตรฐานของสภาเภสัชกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- ต้นทุนชัดเจน (Present-Period Explicit Cost)
- ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)

คำนวณค่าต้นทุนต่อปี เพื่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ดังรายการต่อไปนี้

### ตารางที่ 3.2 ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ แยกตามประเภท

#### ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ

##### 1. ต้นทุนจัดแจ้ง

##### 1.1 ต้นทุนคงที่

- ค่าอุปกรณ์ดับเพลิง
- ค่าตู้เย็น
- ค่าเครื่องปรับอากาศ (กรณีติดตั้งเพิ่ม)
- ค่าติดกระจกหน้าร้าน
- ค่าป้ายเภสัชกรและรูปถ่ายเภสัชกร
- ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ
- ค่าภาษีป้าย
- ค่าจ้างเพิ่มเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร (บุคลากรใหม่)
- ค่าป้ายและรูปถ่ายเภสัชกร แสดงให้ประชาชนรับทราบ
- ค่าเสื้อกาวน์หรือยูนิฟอร์มของเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร
- เครื่องวัดความดันโลหิต
- เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด
- เครื่องชั่งน้ำหนัก
- เครื่องวัดความสูง
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย
- เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ร้านยา
- คอมพิวเตอร์
- เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์
- กระดานบอร์ดให้ความรู้
- ที่ใส่แผ่นพับ
- ถาดนับเม็ดยา (กรณีซื้อเพิ่ม)
- ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภาเภสัชกรรม

### ตาราง 3.2 (ต่อ) ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ แยกตามประเภท

#### ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ

##### 1. ต้นทุนชัดเจน (ต่อ)

##### 1.2 ต้นทุนผันแปร

- ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น

- ค่าถุงซิปลี่ที่มีชื่อร้าน

- ค่าถุงหิ้วที่มีชื่อร้าน

- ฉลากยา

- ผลตอบแทนเกษตรกรและผู้ช่วยเกษตรกร จากยอดขาย รายเดือน

##### 2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส

- ผลตอบแทนเกษตรกรที่เป็นเจ้าของกิจการในทางเลือกอื่น หรืองานเสริม

- ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ

- ดอกเบี้ยของเงินทุน

**ที่มา :** มาตรฐานของร้านยาคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 2555

ส่วนผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Incremental Benefits) จะเป็นผลประโยชน์ต่างๆที่มาจาก การเป็นร้านยาคุณภาพ ทั้งผลประโยชน์ที่สามารถบอกมาในรูปตัวเงินได้และบอกไม่ได้ ดังนั้น ในส่วนของผลประโยชน์ส่วนเพิ่มจึงจะแสดงข้อมูลในเชิงพรรณนาความ เช่น สิทธิประโยชน์ของร้านยาคุณภาพ เป็นต้น

**3.3.2** เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในด้านการศึกษาทัศนคติ และ ข้อเสนอแนะ ต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพของสภาเภสัชกรรม รวมถึงการตัดสินใจ เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของเจ้าของกิจการร้านยาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จะต้องวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางร้อยละ

2) ทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้กับรับรองและยังไม่ได้รับการรับรองหรือ เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน ใช้มาตรวัด

ประเมินค่า แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ทำตามมาตรฐานได้ ทำได้ยาก และทำไม่ได้ในมาตรฐาน โดยให้ค่าคะแนนระดับความเป็นไปได้ของมาตรฐาน ดังนี้

ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐาน	คะแนน
ทำตามมาตรฐานได้	2
ทำตามมาตรฐานได้ยาก	1
ทำไม่ได้ในมาตรฐาน	0

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนของแต่ละมาตรฐาน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต แล้วจัดการเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐาน
1.50-2.00	ทำตามมาตรฐานได้
0.50-1.49	ทำตามมาตรฐานได้ยาก
0.00-0.49	ทำไม่ได้ในมาตรฐาน

นอกจากนี้การเก็บข้อมูลพฤติกรรมของเจ้าของกิจการร้านยาเจ้าของกิจการร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา จะเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่การ แจกแจงความถี่ (Frequency), อัตราส่วนร้อยละ (Percentage), และนำเสนอในรูปแบบตารางเพื่ออธิบายข้อมูล

ส่วนของข้อเสนอแนะในความเป็นไปได้ของการเป็นร้านยาคุณภาพ เป็นการจัดเรียงความสำคัญของข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอเพื่อให้เกิดร้านยาคุณภาพ จากนั้นให้ทำการรวมคะแนน และจัดเรียงคะแนนรวม จากมากไปหาน้อย โดยค่าคะแนนรวม แสดงถึงความสำคัญของข้อเสนอแนะ

**3.3.3 เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3** ซึ่งจะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนทั่วไปในการเลือกใช้บริการร้านยา ระหว่างร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพกับร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมแล้วจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะห่างระหว่างบ้านถึงร้านยาโดยการวิเคราะห์

จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง ร้อยละ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยความถี่ในการซื้อยา ประเภทของร้านขายยาที่ไปใช้บริการ เวลาที่ไปซื้อยา ค่าเฉลี่ยในการซื้อยาแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายในการเข้าซื้อยาในแต่ละเดือน การเลือกซื้อยาในร้านที่มีเภสัชกร การมีร้านขายยาประจำ ความพอใจจากการใช้ยาที่ซื้อจากร้านขายยาโดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางร้อยละ

3) ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการร้านขายยา โดยให้ผู้บริการให้คะแนนตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งได้กำหนดกำหนดค่าคะแนนของระดับความสำคัญโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) มีความหมายดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการร้านขายยาในแต่ละด้าน โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงจูงใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความสำคัญในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความสำคัญในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความสำคัญในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความสำคัญในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยายและในส่วนของปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านขายยา เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยร้านขายยาคุณภาพ : ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการที่เป็นร้านยาคุณภาพ
- 4.2 ต้นทุนส่วนเพิ่มและประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ
- 4.3 ทักษะคติของเจ้าของสถานประกอบการที่ได้เป็นและไม่ได้เป็นร้านยาคุณภาพ
- 4.4 สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ
- 4.5 ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา
- 4.6 ปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบจากร้านขายยา

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการได้แก่ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการรูปแบบในการจัดตั้งร้านยาที่ได้รับรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม เงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการจัดการร้านต่อเดือนขนาดของร้าน (ตารางเมตร) จำนวนบุคลากรในร้าน จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

#### ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ	
ระยะเวลาดำเนินกิจการ	9 ปี
รูปแบบการจัดตั้งร้านยาที่ได้รับการรับรอง	อาหารเสริม อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชสำอาง
เงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในร้านต่อเดือน	-
ขนาดของร้าน	33.75 ตารางเมตร
จำนวนบุคลากรในร้าน	2 คน
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน	68 คน
ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	-

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการพบว่าระยะเวลาตั้งแต่เริ่ม

ดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบันจะเฉลี่ยอยู่ที่ 9 ปี รูปแบบในการจัดตั้งร้านยาคือร้านยาที่ขายยา อาหารเสริม อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชสำอาง ขนาดของร้านโดยเฉลี่ย 33.75 ตารางเมตร จำนวนบุคลากรในร้าน 2 คน จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการโดยเฉลี่ย 68 คน ส่วนรายละเอียดด้านเงินทุนหมุนเวียนและยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่ได้รับการเปิดเผย

#### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	จำนวน (n=56)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	27	48.20
หญิง	29	51.80
<b>อายุ</b>		
20-25 ปี	10	17.90
26-30 ปี	21	37.50
31-35 ปี	6	10.70
36-40 ปี	8	14.30
41-45 ปี	8	14.30
46-60 ปี	3	5.40
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	1	1.80
ปริญญาตรี	38	67.90
ปริญญาโท	17	30.40
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	29	51.80
สมรส	29	48.20
<b>อาชีพ</b>		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	27	48.20
รับราชการ	10	17.90
พนักงานบริษัทเอกชน	12	21.40

**ตาราง 4.2 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	จำนวน (n=56)	ร้อยละ
อาชีพอิสระ	7	12.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,001-15,000 บาท	5	8.90
15,001-20,000 บาท	11	19.60
20,001-25,000 บาท	11	19.60
25,001-30,000 บาท	12	21.40
30,001-35,000 บาท	7	12.50
35,001-40,000 บาท	5	8.90
มากกว่า40,000 บาท	5	8.90

**ที่มา :** จากการสำรวจ

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพการสมรสส่วนใหญ่ คือ โสด มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท โดยเมื่อดูจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ารายได้ในธุรกิจร้านยาค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ

#### 4.1.2 การใช้บริการร้านขายยาของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา กลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมซื้อสินค้าจากร้านขายยา ครั้งล่าสุดน้อยกว่า 1 เดือน โดยปกติซื้อยารจากร้านขายยาในชุมชนใกล้บ้าน ส่วนใหญ่เวลาที่จะมาใช้บริการร้านขายยาจะมีช่วงเวลาที่ไม่ว่างแน่นอน และปกติสิ่งที่จะซื้อจากร้านขายยาก็คือ ยาแผนปัจจุบัน โดยเฉลี่ยแล้วในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาแต่ละครั้งมีมูลค่า 151-200 ส่วนใหญ่จะซื้อยารจากร้านขายยาโดยคนที่ขายยาให้เป็นเภสัชกร และเมื่อต้องการซื้อยาจะซื้อยารจากร้านยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวก นอกจากนี้พบว่ายาที่ซื้อจากร้านขายยามีสรรพคุณสามารถบำบัดโรคได้ตรงตามความต้องการมากที่สุดได้ผลมากกว่า 50% และประเด็นที่สำคัญก็คือผู้บริโภคทราบว่าร้านยาเลือกใช้บริการเป็นร้านยาคุณภาพ ร้อยละ 50.30 และไม่ทราบ ร้อยละ 49.70 โดยเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน ซื้อสินค้าจากร้านขายยา 2 ครั้ง ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา มีค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้าจากร้านขายยาประมาณ 359.17 บาท โดยข้อมูลรายละเอียดจะแสดงดังตาราง 4.3



ตาราง 4.3 พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา

พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา	จำนวน(n=302)	ร้อยละ
<b>ซื้อสินค้าจากร้านขายยา ครั้งล่าสุด</b>		
น้อยกว่า 1 สัปดาห์	36	11.90
น้อยกว่า 1 เดือน	207	68.50
3 เดือนที่ผ่านมา	38	12.60
มากกว่า 6 เดือนที่ผ่านมา	21	7.00
<b>ปกติซื้อยาจากร้านขายยาประเภทไหน</b>		
ร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า	28	9.30
ร้านขายยาในตัวเมือง	98	32.50
ร้านขายยาในชุมชนใกล้บ้าน	144	47.70
ร้านขายยานอกชุมชน	25	8.30
ร้านขายยาแผนโบราณ	7	2.30
<b>ส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาใด</b>		
8.00-12.00 น.	16	5.30
12.30-13.30 น.	8	2.60
13.31-16.30 น.	13	4.30
16.31-19.00 น.	38	12.60
19.01-22.00 น.	30	9.90
ไม่แน่นอน	197	65.20
<b>ปกติจะซื้อสินค้าอะไรจากร้านขายยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
ยาแผนปัจจุบัน	279	92.70
อาหารเสริมสุขภาพและวิตามิน	96	31.90
อุปกรณ์ทางการแพทย์	9	3.00
เวชสำอาง	59	19.60
ผลิตภัณฑ์ลดน้ำหนัก	10	3.30
ผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพร	42	14.00
ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ยา เช่น แชมพู	32	10.60

ตาราง 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา	จำนวน (n=302)	ร้อยละ
<b>โดยเฉลี่ยแล้วในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาแต่ละครั้งมีมูลค่าเท่าไร</b>		
ไม่เกิน 50 บาท	6	2.00
51-100 บาท	28	9.30
101-150 บาท	50	16.60
151-200 บาท	106	35.10
201-250 บาท	49	16.20
251-300 บาท	42	13.90
มากกว่า 300 บาท	21	7.00
<b>ซื้อยาจากร้านขายยา คนที่ขายยาให้ท่านเป็นเภสัชกรหรือไม่</b>		
เป็นเภสัชกร	186	61.60
ไม่เป็นเภสัชกร	39	12.90
ไม่แน่ใจ	77	25.50
<b>เมื่อต้องการซื้อยา จะซื้อยาจากที่ไหน</b>		
ซื้อจากร้านขายยาประจำ	77	25.50
ซื้อจากร้านขายยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวก	225	74.50
<b>ยาที่ซื้อจากร้านขายยามีสรรพคุณสามารถบำบัดโรคได้ตรงตามความต้องการมากน้อยเพียงไร</b>		
ได้ผล 100% ทุกครั้ง	15	5.00
ได้ผลมากกว่า 80% ทุกครั้ง	120	39.70
ได้ผลมากกว่า 50% ทุกครั้ง	166	55.00
ได้ผลน้อยกว่า 50% ทุกครั้ง	1	.30
<b>ทราบหรือไม่ว่าร้านยาที่เลือกใช้บริการเป็นร้านยาคุณภาพหรือไม่</b>		
ทราบ	152	50.30
ไม่ทราบ	150	49.70

จากข้อมูลเห็นได้ว่าการซื้อยาแต่ละครั้งจะมีมูลค่า 150-200 บาท และซื้อเดือนละประมาณครั้งถึงสองครั้งรวมทั้งส่วนใหญ่ไม่ได้ต้องการซื้อจากร้านประจำทำให้ธุรกิจนี้ยังเป็นธุรกิจที่มีโอกาสทำเงินได้อย่างต่อเนื่อง

## 4.2 ต้นทุนส่วนเพิ่มและประโยชน์ส่วนเพิ่ม

จากข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพพบว่าจะมีต้นทุนส่วนเพิ่มเกิดขึ้นซึ่งต้นทุนส่วนเพิ่ม ได้แก่ ต้นทุนขัดแจ้ง ประกอบด้วยต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร และต้นทุนเสียโอกาส แต่ในหลักของความเป็นจริงของการเปิดร้านยาทั่วไป ส่วนใหญ่จะพบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มบางส่วนจะซ้ำกับต้นทุนส่วนเพิ่มที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ดังนั้นข้าพเจ้าจึงได้ยกเฉพาะต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามจริงมาแสดง ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4.4

**ตาราง 4.4** ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเปิดร้านยาที่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดเปรียบเทียบกับเปิดร้านยาคุณภาพตามความจริง

ต้นทุนส่วนเพิ่ม	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (ต่อปี/บาท)	ร้อยละ
	ในการเปิดร้านยาคุณภาพตามจริง	
<b>1. ต้นทุนขัดแจ้ง</b>		
<b>1.1 ต้นทุนคงที่</b>		
- ค่าอุปกรณ์ดับเพลิง	300	1.78
- ค่าติดกระจกหน้าร้าน	850	5.05
- ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ	1,500	8.91
- ค่าภาษีป้าย	300	1.78
- เครื่องวัดความดันโลหิต	200	1.19
- เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด	440	2.61
- เครื่องวัดความสูง	75	0.45

ตาราง 4.4 (ต่อ)

ต้นทุนส่วนเพิ่ม	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย(ต่อปี/บาท) ในการเปิดร้านยาคุณภาพตามจริง	ร้อยละ
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย	50	0.29
- เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง	50	0.29
- เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่การพิมพ์	750	4.46
- กระดานบอร์ดให้ความรู้	70	0.42
- ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยา	1,000	5.94
- ค่างานประชุม, เอกสาร, งานวิจัย	11,250	66.83
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากต้นทุนส่วนเพิ่ม</b>	<b>16,835</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 เมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนส่วนเพิ่มระหว่างการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมกับต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจริงๆจะพบว่าจะมีต้นทุนส่วนเพิ่มบางส่วนที่ร้านยาทั้งสองประเภทมีเหมือนกันแต่ที่แตกต่างและเพิ่มเข้ามาอย่างชัดเจนคือต้นทุนในงานประชุมงานเอกสารและงานวิจัย เนื่องจากร้านยาคุณภาพจะมีสมาคมและจัดงานประชุมทุกปี โดยจะนำเสนอผลการเปรียบเทียบต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดขึ้นจริงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดขึ้นจริง

ต้นทุนส่วนเพิ่ม	ค่าใช้จ่าย (ต่อปี)/บาท
ต้นทุนที่เกิดขึ้นในการเป็นร้านยาคุณภาพ	16,835
ต้นทุนที่เกิดขึ้นในการเป็นร้านยาทั่วไป	112,440
ต้นทุนส่วนเพิ่มตามข้อกำหนดของโครงการร้านยาคุณภาพ	129,275

จากตารางที่ 4.4 และตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพในภาพรวมดังนี้

ต้นทุนชัดเจนในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม ประกอบด้วย ต้นทุนคงที่ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ ค่าอุปกรณ์ดับเพลิงต่อปี จำนวนเงิน 300

บาท คิดเป็นร้อยละ 0.26 ค่าตู้เย็นจำนวนเงิน 550 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.49 ค่าเครื่องปรับอากาศ (กรณีติดตั้งเพิ่ม) จำนวนเงิน 1,390 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.23 ค่าติดกระจกหน้าร้าน จำนวนเงิน 850 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.75 ค่าป้ายเภสัชกรและรูปถ่ายเภสัชกรจำนวนเงิน 250 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.22 ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ จำนวนเงิน 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.32 ค่าภาษีป้าย จำนวนเงิน 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.26 ค่าจ้างเพิ่มเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร (บุคลากรใหม่) จำนวนเงิน 58,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.72 ค่าป้ายและรูปถ่ายเภสัชกร แสดงให้ผู้ใช้บริการรับทราบ จำนวนเงิน 250 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.22 ค่าเสื้อกาวน์หรือยูนิฟอร์มของเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร จำนวนเงิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.88 เครื่องวัดความดันโลหิต จำนวนเงิน 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.18 เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด จำนวนเงิน 440 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.39 เครื่องชั่งน้ำหนัก จำนวนเงิน 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.26 เครื่องวัดความสูง จำนวนเงิน 75 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.07 ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย จำนวนเงิน 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.04 เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง จำนวนเงิน 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.04 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ร้านยา จำนวนเงิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.65 คอมพิวเตอร์จำนวนเงิน 2,700 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.38 เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์ จำนวนเงิน 750 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.66 กระดานบอร์ดให้ความรู้ จำนวนเงิน 70 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.06 ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภาเภสัชกรรมจำนวนเงิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.88 ค่างานประชุม, เอกสาร, งานวิจัยจำนวนเงิน 11,250 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.28 ต้นทุนผันแปร ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ ค่าถุงซิปลิที่มีชื่อร้านจำนวนเงิน 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.25 ค่าถุงหิ้วที่มีชื่อร้าน จำนวนเงิน 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.25 ฉลากยา จำนวนเงิน 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.25

แต่ในหลักของความเป็นจริงของการเปิดร้านยาทั่วไป ส่วนใหญ่จะพบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มบางส่วนจะซ้ำกับต้นทุนส่วนเพิ่มที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ซึ่งจากตารางที่ 4.4 พบว่าในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม ประกอบด้วย ต้นทุนคงที่ที่นอกเหนือจากการเปิดร้านยาทั่วไป ได้แก่ ค่าอุปกรณ์ดับเพลิงต่อปี จำนวนเงิน 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.78 ค่าติดกระจกหน้าร้าน จำนวนเงิน 850 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.05 ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ จำนวนเงิน 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.91 ค่าภาษีป้าย จำนวนเงิน 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.78 เครื่องวัดความดันโลหิต จำนวนเงิน 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.19 เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด จำนวนเงิน 440 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.61 เครื่องวัดความสูง จำนวนเงิน 75 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.45 ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย จำนวนเงิน 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.29 เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง จำนวนเงิน 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.29 เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์ จำนวนเงิน 750 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.46 กระดานบอร์ดให้

ความรู้ จำนวนเงิน 70 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.42 ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภาเภสัชกรรม จำนวนเงิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.94 ค่างานประชุม, เอกสาร, งานวิจัยจำนวนเงิน 11,250 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.83 โดยเมื่อพิจารณาถึงต้นทุนส่วนเพิ่มที่เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ การเปิดร้านยาทั่วไปพบว่า มีต้นทุนส่วนเพิ่มเพิ่มขึ้น ปีละ 16,835 บาท

สำหรับต้นทุนค่าเสียโอกาส ประกอบด้วย ผลตอบแทนเภสัชกรที่เป็นเจ้าของกิจการในการเลือกทางอื่นหรืองานเสริมคิด ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ ดอกเบี้ยของเงินทุน ไม่สามารถหาค่าได้ เนื่องจากการไม่เปิดเผยข้อมูล

ในกรณีของผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเป็นร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน และผลประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน จากผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ได้แก่

1) กรณีให้ความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลในกรณีที่โรงพยาบาลส่งคนไข้ โดยร้านขายยาจะได้รับเงิน จากโรงพยาบาล คนไข้ 1 คน ต่อจำนวนเงิน 50 บาท แต่ปัจจุบันผลประโยชน์ตรงนี้ยังไม่สามารถทำได้ต้องรอระเบียบที่ชัดเจน

2) การได้รับเงินค่าฝึกงานของนักศึกษาเภสัชกรรมหลักสูตร 6 ปี จำนวน 100 บาท ต่อคนต่อเดือน เนื่องจากร้านยาทั่วไปไม่สามารถรับฝึกงานนักศึกษาเภสัชกรรมหลักสูตร 6 ปีได้

ส่วนผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน คือเป็นการยกระดับร้านให้เหนือกว่าร้านขายยาทั่วไป ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อร้านขายยา เกิดการประชาสัมพันธ์ของลูกค้าบอกต่อกัน

#### 4.3 ทศนคติของเจ้าของสถานประกอบการ

สำหรับการศึกษาค้างนี้จะประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

**4.3.2 ทศนคติของผู้ประกอบการร้านยาที่ได้รับการรับรองและยังไม่ได้รับรอง** รวมถึงร้านยาที่ยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน

การวิเคราะห์ทศนคติของเจ้าของสถานประกอบการร้านยาที่ได้รับการรับรองและยังไม่ได้รับรองรวมถึงร้านยาที่ยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน โดยการใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ทศนคติของเจ้าของสถานประกอบการร้านยาจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ
<b>มาตรฐานที่ 1</b>	1.94	.10	ทำตามมาตรฐานได้
1.1 สถานที่	1.98	.09	ทำตามมาตรฐานได้
1.2 อุปกรณ์	1.91	.18	ทำตามมาตรฐานได้
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ	1.92	.22	ทำตามมาตรฐานได้
<b>มาตรฐานที่ 2</b>	1.80	.17	ทำตามมาตรฐานได้
2.1 บุคลากร	1.96	.13	ทำตามมาตรฐานได้
2.2 กระบวนการคุณภาพ	1.64	.30	ทำตามมาตรฐานได้
<b>มาตรฐานที่ 3</b>	1.84	.15	ทำตามมาตรฐานได้
3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์	1.91	.13	ทำตามมาตรฐานได้
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม	1.76	.22	ทำตามมาตรฐานได้
<b>มาตรฐานที่ 4</b> การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ	1.97	.08	ทำตามมาตรฐานได้
<b>มาตรฐานที่ 5</b> การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	1.58	.41	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>	<b>1.83</b>	<b>.11</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ทศนคติของทศนคติของเจ้าของสถานประกอบการร้านยาที่ได้รับการรับรองและยังไม่ได้รับรองรวมถึงร้านยาที่ยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน พบว่า ทั้ง 5 มาตรฐานอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 1.83 จากค่าเฉลี่ยเต็ม 2.00 และเมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่าอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มาตรฐานที่ 4 อยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.97 รองลงมา มาตรฐานที่ 1 ค่าเฉลี่ย 1.94 มาตรฐานที่ 3 ค่าเฉลี่ย 1.84 มาตรฐานที่ 2 ค่าเฉลี่ย 1.80 และมาตรฐานที่ 5 ค่าเฉลี่ย 1.58 สำหรับรายละเอียดย่อยของแต่ละมาตรฐานทางผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในตารางถัดไป เพื่อนำเสนอให้เห็นว่าจำนวนค่าเฉลี่ยของแต่ละมาตรฐานมีที่มาอย่างไร และในข้อย่อยของแต่ละมาตรฐานข้อไหนที่พบปัญหาในทางปฏิบัติตามมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

### มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 มาตรฐานที่ 1 สถานที่ที่จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 1	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำ ไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติ
<b>สถานที่</b>						
1. มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอมีความสะอาด						
2. มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเทรวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	55	1	-	1.98	13	ทำตามมาตรฐานได้
3. มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	55	1	-	1.98	1.3	ทำตามมาตรฐานได้
4. มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติตามมีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนมีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ	54	2	-	1.96	.19	ทำตามมาตรฐานได้
5. มีป้ายสัญลักษณ์	54	2	-	1.96	.19	ทำตามมาตรฐานได้
6. ป้ายแสดงว่าเป็นร้านยา	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
7. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
8. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
9. ป้ายจุดบริการโดยเภสัชกร แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกรและกิจกรรมอื่นๆตามความเหมาะสม เช่น รับใบสั่งยาให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.98</b>	<b>.09</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 1 สถานที่โดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.98 จากค่าเฉลี่ยเต็ม 2.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 5. มีป้ายสัญลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 2.00 ข้อที่ 6. ป้ายแสดงว่าเป็นร้านยา ค่าเฉลี่ย 2.00 ข้อที่ 7. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย ค่าเฉลี่ย 2.00 8. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด



ของใบอนุญาตและประเภทของยา ค่าเฉลี่ย 2.00 9. ป้ายจุดบริการโดยเภสัชกร แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกรและกิจกรรมอื่นๆตามความเหมาะสม เช่น รั้วใบสั่งยาให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร ค่าเฉลี่ย 2.00 โดยทั้ง 5 ข้อ สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ รองลงมาข้อที่ 1. มั่นคงแข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอมีความสะอาดมี และข้อที่ 2. มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเทรวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยมีผู้ประเมินว่าปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากข้อละ 1 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.98 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 3. มีการจัดการควบคุมสถานะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์และข้อที่ 4. มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติตามการมีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนมีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ค่าเฉลี่ย 1.96 โดยมีผู้ประเมินว่าปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากข้อละ 2 ราย ซึ่งจากรายละเอียดที่ได้กล่าวมาแสดงว่ามาตรฐานที่ 1 เป็นมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติตามปกติ

#### มาตรฐานที่ 1 ด้านอุปกรณ์

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 มาตรฐานที่ 1 อุปกรณ์จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 1	ทำได้ (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ
<b>อุปกรณ์</b>						
1. เครื่องชั่งน้ำหนัก	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
2. ที่วัดส่วนสูง	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
3. ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย	50	6	-	1.89	.31	ทำตามมาตรฐานได้
4. เครื่องวัดความดันโลหิต	49	7	-	1.88	.33	ทำตามมาตรฐานได้
5. ชุดวัดระดับน้ำตาลในโลหิต	53	3	-	1.95	.23	ทำตามมาตรฐานได้
6. อุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยา	51	5	-	1.91	.29	ทำตามมาตรฐานได้
7. มีผู้ยื่นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิ	41	15	-	1.71	.46	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.91</b>	<b>.18</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 1 ด้านอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1. เครื่องชั่งน้ำหนัก ค่าเฉลี่ยและข้อที่ 2. ที่วัดส่วนสูง ค่าเฉลี่ย 2.00 โดยทั้ง 2 ข้อ

สามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ รองลงมาคือ ข้อที่ 5. ชุดวัดระดับน้ำตาลในโลหิต มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก 3 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.95 ส่วนข้อที่ 6. อุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยามีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก 5 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.91 ตามมาด้วยข้อที่ 3. ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก 6 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.89 สำหรับข้อที่ 4. เครื่องวัดความดันโลหิต มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก 7 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.88 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 7. มีผู้เขียนเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอและมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิ มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยากถึง 15 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.71

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 1 เกี่ยวกับอุปกรณ์โดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่มีข้อที่ 7. ที่ต้องมีผู้เขียนเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอและมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิ มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยากถึง 15 ราย

### มาตรฐานที่ 1 ด้านสิ่งสนับสนุนบริการ

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.9

**ตาราง 4.9 มาตรฐานที่ 1 สิ่งสนับสนุนบริการจำแนกตามรายด้านและโดยรวม**

มาตรฐานที่ 1	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ
<b>สิ่งสนับสนุนบริการ</b>						
1. มีแหล่งข้อมูล ตำราที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่	52	4	-	1.93	.26	ทำตามมาตรฐานได้
2. มีฉลากช่วยเอกสารความรู้สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม	52	4	-	1.93	.26	ทำตามมาตรฐานได้
3. มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)	52	5	-	1.91	.28	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.92</b>	<b>.22</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 1 สิ่งสนับสนุนบริการโดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1. มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่ และข้อที่

2. มีฉลากช่วยเอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก 4 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.93 รองลงมาคือข้อที่ 3. มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น) มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยาก จำนวนใกล้เคียงกันที่ 5 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.91

### มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.10

**ตาราง 4.10 มาตรฐานที่ 2 บุคลากรจำแนกตามรายด้านและโดยรวม**

มาตรฐานที่ 2	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติ
<b>บุคลากร</b>						
1. เกษีกรมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการและสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม รวมทั้งมีมนุษย์สัมพันธ์ และมีลักษณะในการสื่อสารที่เหมาะสม และมีสุขภาพอนามัยดี	52	4	-	1.93	26	ทำตามมาตรฐานได้
2. ผู้ช่วยปฏิบัติการแสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็นผู้ช่วยเภสัชกรและปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการรวมถึงมีสุขภาพอนามัยดี	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.96</b>	<b>.13</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 2 บุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 2. ผู้ช่วยปฏิบัติการแสดงตนและแต่งกายให้ทราบว่าเป็นผู้ช่วยเภสัชกรและปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของเภสัชกรผู้ปฏิบัติการรวมถึงมีสุขภาพดี มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ค่าเฉลี่ย

2.00 ส่วนข้อที่ 1. เกษตรกรมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเกษตรกรรมโดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการและสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเกษตรกรรวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ และมีลักษณะในการสื่อสารที่เหมาะสมและมีสุขภาพอนามัยดีมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.93

### **มาตรฐานที่ 2 ด้านกระบวนการ**

คุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.11

โดยจากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 2 กระบวนการคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 9. มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.88 รองลงมาคือข้อที่ 5. มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ามีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.84 ส่วนข้อที่ 3. มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 10 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.82 ถัดมาคือข้อที่ 1. มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสมมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 15 ราย มีค่าเฉลี่ย 1.71 ตามมาด้วยข้อที่ 4. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 22 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.61 สำหรับข้อที่ 8. มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย 1.54 โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 26 ราย ถัดมาได้แก่ข้อที่ 2. มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพ และข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสมกับข้อที่ 7. มีการตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 1.50 รวมทั้งมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 28 ราย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 6. มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง อยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก ค่าเฉลี่ย 1.39 มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากถึง

34 ราย

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 2 เกี่ยวกับกระบวนการคุณภาพโดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่ค่อนข้างจะปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากกว่ามาตรฐานในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะมาตรฐานย่อยข้อที่ 6. มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง ซึ่งอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก โดยมีผู้ประเมินว่า

สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก ถึง 34 ราย จากผู้ประเมินทั้งหมด 56 ราย สาเหตุที่ทำให้ได้ยาก เนื่องจากเป็นงานเอกสาร ต้องติดตามและเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

**ตาราง 4.11 มาตรฐานที่ 2** กระบวนการคุณภาพจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 2	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ
<b>กระบวนการคุณภาพ</b>						
1. มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม	41	15	-	1.71	.46	ทำตามมาตรฐานได้
2. มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม	28	28	-	1.50	.50	ทำตามมาตรฐานได้
3. มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากการบริการ	46	10	-	1.82	.39	ทำตามมาตรฐานได้
4. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม	34	22	-	1.61	.49	ทำตามมาตรฐานได้
5. มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	47	9	-	1.84	.37	ทำตามมาตรฐานได้
6. มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง	22	34	-	1.39	.49	ทำตามมาตรฐานได้
7. มีการตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	28	28	-	1.50	.50	ทำตามมาตรฐานได้
8. มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ	30	26	-	1.54	.50	ทำตามมาตรฐานได้
9. มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	49	7	-	1.88	.33	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.64</b>	<b>.30</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

### มาตรฐานที่ 3 ด้านการจัดการ

การควบคุมยาและเวชภัณฑ์ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 มาตรฐานที่ 3 การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 3	ทำได้ (ราย)	ทำไม่ได้ (ราย)	ทำ ไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติ
<b>การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์</b>						
1. มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์						
สุขภาพที่นำมาจำหน่าย	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
2. มีการเก็บรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
3. มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ	51	5	-	1.91	.29	ทำตามมาตรฐานได้
4. มีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ						
วัดอุณหภูมิห้องจัดและประสาทและยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา						
สอบได้ตลอดเวลา	55	1	-	1.98	.13	ทำตามมาตรฐานได้
5. มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการ						
ปฐมพยาบาลเบื้องต้นการช่วยชีวิต						
ขาด้านพิชที่จำเป็น	40	16	-	1.68	.51	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.91</b>	<b>.12</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 3 การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1. มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย และข้อที่ 2. มีการเก็บรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.00 โดยผู้ประเมินทุกคนสามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ รองลงมาคือข้อ 4. มีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัดอุณหภูมิห้องจัดและประสาทและยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา โดยมีผู้ประเมินที่สามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ยากเพียง 1 ราย มีค่าเฉลี่ย 1.98 ตามมาด้วยข้อที่ 3. มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ ค่าเฉลี่ย 1.91 โดยมีผู้ประเมินที่สามารถปฏิบัติทำตามมาตรฐาน ได้ยากทั้งหมด 5 ราย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 5. มีการสำรองยาและ

เวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นการช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 16 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.68

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 3 เกี่ยวกับการจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์โดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่ข้อที่มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 5. มีการสำรวจยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นการช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็นเนื่องจากยาและเวชภัณฑ์ประเภทนี้มีโอกาสใช้น้อย จึงไม่มีสำรองไว้ และถ้าเกิดไม่ได้ใช้ก็จะกลายเป็นต้นทุนต่อไป

### **มาตรฐานที่ 3 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม**

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ โดยจะแสดงรายละเอียดในตาราง 4.13 ซึ่งผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 3 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมโดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ย 1.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 1. มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 1.98 โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากเพียง 1 ราย รองลงมา คือข้อที่ 4. แนวทางการส่งมอบยา มีค่าเฉลี่ย 1.96 มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 2 ราย ส่วนข้อที่ 2. ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและคาดหวัง มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 4 รายค่าเฉลี่ยที่ 1.93 ต่อมาคือข้อที่ 3. มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 6 ราย มีค่าเฉลี่ย 1.89 ส่วนข้อที่ 7. กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 1.75 โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 14 ราย ถัดมาเป็นข้อที่ 8. มีแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 16 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.71 สำหรับข้อที่ 5. จัดทำประวัติการใช้ยา มีค่าเฉลี่ย 1.66 โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 19 ราย ตามมาด้วยข้อที่ 6. ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วยปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ย 1.63 มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 21 ราย และข้อที่ 10.ร่วมมือกับแพทย์หรือนุคลากรสาธารณสุขอื่นๆเพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 22 ราย มีค่าเฉลี่ย 1.61 ท้ายสุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 9.เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 1.50 โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 28 ราย

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 3 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม โดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่จะมีบางข้อที่มีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก ได้แก่ ข้อที่ 5. จัดทำประวัติการใช้ยา ข้อที่ 6. ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วยปรับปรุง และแนะนำกระบวนการใช้ยาตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ข้อที่ 10. ร่วมมือกับบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อผลสูงสุดในการรักษาและข้อที่ 9. เฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและรายงานอาการที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 19, 21, 22 และ 28 ราย ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตาราง 4.13 โดยสาเหตุที่ปฏิบัติได้ยากก็เนื่องจากเป็นงานเอกสารต้องติดตามและเก็บข้อมูลต่อเนื่องรวมทั้งยุ่งยากในรายละเอียดที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตาราง 4.13 มาตรฐานที่ 3 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 3	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำ ไม่ได้ (ราย)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ใน การปฏิบัติ
<b>แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม</b>						
1. มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม	55	1	-	1.98	.13	ทำตามมาตรฐานได้
2. ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการคาดหวัง	52	4	-	1.93	.26	ทำตามมาตรฐานได้
3. มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	50	6	-	1.89	.31	ทำตามมาตรฐานได้
4. แนวทางการส่งมอบยา	54	2	-	1.96	.19	ทำตามมาตรฐานได้
5. จัดทำประวัติการใช้ยา	37	19	-	1.66	.48	ทำตามมาตรฐานได้
6. ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วยปรับปรุงและแนะนำการใช้ยาตามหลักวิชาภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ	35	21	-	1.63	.49	ทำตามมาตรฐานได้
7. กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	42	14	-	1.75	.44	ทำตามมาตรฐานได้
8. มีแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	40	16	-	1.71	.46	ทำตามมาตรฐานได้
9. เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	28	28	-	1.50	.50	ทำตามมาตรฐานได้
10. ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	34	22	-	1.61	.49	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.76</b>	<b>.22</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>



#### มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.14

ตาราง 4.14 มาตรฐานที่ 4 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 4	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำ ไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติ
1. ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรือ อยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
2. ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัด ทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	53	3	-	1.95	.23	ทำตามมาตรฐานได้
3. ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับ อนุญาตไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	55	1	-	1.98	.13	ทำตามมาตรฐานได้
4. ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ไว้เป็นหลักฐาน สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปีและทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	53	3	-	1.95	.23	ทำตามมาตรฐานได้
5. ต้องให้ความเคารพ และเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย(Patient Confidentiality) โดย จัดระเบียบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	53	3	-	1.95	.23	ทำตามมาตรฐานได้
6. ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของ เภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	53	3	-	1.95	.23	ทำตามมาตรฐานได้
7. ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติการใดๆที่ส่งผลกระทบต่อ ในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรม และวิชาชีพอื่น	56	-	-	2.00	.00	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.97</b>	<b>.08</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์มาตรฐานที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง 1.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1. ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องและข้อที่ 7. ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติการใดๆที่ส่งผลกระทบต่อในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรม และวิชาชีพอื่น ค่าเฉลี่ย 2.00 รองลงมาโดยผู้ประเมินทุกรายเห็นว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ รองลงมาได้แก่ข้อที่ 3. ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาตไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก จำนวน 1 ราย คิดเป็น

ค่าเฉลี่ย 1.98 ถัดมาคือข้อที่ 2. ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง ข้อที่ 4. ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปีและทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา ข้อที่ 5. ต้องให้ความเคารพ และเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (Patient Confidentiality) โดยจัดระเบียบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย และข้อที่ 6. ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ โดยทั้ง 4 ข้อจะมีผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 3 ราย และค่าเฉลี่ย 1.95 เท่ากัน

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 4 โดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ โดยมีระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง และแต่ละข้อมีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ใกล้เคียงกัน

#### **มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม**

ตามข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานของโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ โดยได้ผลการวิเคราะห์คือมาตรฐานที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่มีแนวโน้มปฏิบัติตามมาตรฐานได้ไปในทางยาก จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่ 1.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 6. จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.98 โดยมีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติได้ยากเพียงคนเดียว รองลงมาคือ ข้อที่ 5. มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชนมีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 24 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.61 ส่วนในข้อที่ 4. ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.57 และมีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 22 ราย และพบว่ามีผู้ประเมินว่าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ 1 ราย ถัดมาคือข้อที่ 3. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชนเพื่อให้ประโยชน์ในการป้องกันโรคการรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและบทบาทในการส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษาของชุมชน มีค่าเฉลี่ย 1.54 มีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 24 ราย และพบว่ามีผู้ประเมินว่าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ 1 ราย สำหรับข้อที่อยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ 1. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติดทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รณรงค์ต่อต้านยาเสพติด และสารพิษ พบค่าเฉลี่ย 1.43 โดยมีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากถึง 30 ราย และพบว่ามีผู้ประเมินว่าไม่สามารถปฏิบัติตามได้ 1 ราย ส่วนข้อที่ 2. ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแสข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยา

และสารเสพติด พบว่ามีจำนวนผู้ประเมินว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก 28 ราย และพบว่ามีผู้ประเมินว่าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ถึง 4 ราย ทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.36

ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานที่ 5 โดยรวมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่มีแนวโน้มปฏิบัติตามมาตรฐานได้ไปในทางยาก เนื่องจากมีข้อที่อยู่ในระดับความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากถึง 2 ข้อ จากจำนวนข้อปฏิบัติ 6 ข้อ โดยจะมีรายละเอียดแสดง ดังตาราง 4.15 สำหรับเหตุผลในด้านที่ปฏิบัติได้ยากสำหรับมาตรฐานข้อนี้เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติดซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นได้นอกจากนี้ยังต้องมีส่วนร่วมกับสังคมเพิ่ม มาด้วย

ตาราง 4.15 มาตรฐานที่ 5 จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

มาตรฐานที่ 5	ทำได้ (ราย)	ทำได้ ยาก (ราย)	ทำ ไม่ได้ (ราย)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นไปได้ใน การปฏิบัติ
1. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติดทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด และสารพิษ	25	30	1	1.43	.53	ทำตามมาตรฐานได้ยาก
2. ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยา และสารเสพติด	24	28	4	1.36	.62	ทำตามมาตรฐานได้ยาก
3. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยา และสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อให้ประโยชน์ในการป้องกันโรคการรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและบทบาทอื่นๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขศึกษาของชุมชน	31	24	1	1.54	.54	ทำตามมาตรฐานได้
4. ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพ	33	22	1	1.57	.53	ทำตามมาตรฐานได้
5. มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	32	24	-	1.61	.49	ทำตามมาตรฐานได้
6. จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ	55	1	-	1.98	.13	ทำตามมาตรฐานได้
<b>รวม</b>				<b>1.58</b>	<b>.41</b>	<b>ทำตามมาตรฐานได้</b>

#### 4.4. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 37 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรสแล้ว ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 33,333 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว อยู่ที่ 3 คน ระยะห่างระหว่างบ้านหรือที่ทำงานกับร้านขายยา ประมาณ 6 กิโลเมตร

#### 4.5 ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ ซึ่งจะแสดงผล ตามค่าคะแนนของระดับความสำคัญโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4.16

ตาราง 4.16 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.54	.49	มาก
ด้านราคา	3.72	.52	มาก
ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย	3.95	.50	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.30	.64	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.23	.45	มากที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.91	.43	มาก
ด้านกระบวนการ	4.12	.42	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>.38</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งอยู่ในช่วง 3.41-4.20 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาด้านสถานที่

หรือการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 3.54 และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยสามารถแยกรายละเอียดในแต่ละด้านได้ตามตารางด้านล่าง ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ประกอบด้วยข้อคำถาม 11 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.17

**ตาราง 4.17** การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มียาคุณภาพดี	4.48	.72	มากที่สุด
2. มียาและเวชภัณฑ์ตั้งแสดงจำนวนมาก	4.05	.72	มาก
3. มียาหลายยี่ห้อให้เลือก	4.04	.62	มาก
4. มียาที่มีการโฆษณาจำหน่าย	3.56	.69	มาก
5. มียาจำหน่ายครบตามต้องการ	3.90	.69	มาก
6. มีเครื่องมือแพทย์ที่ใช้อย่างได้ที่บ้าน เช่น เครื่องวัดความดัน เป็นต้น จำหน่าย	3.16	.88	ปานกลาง
7. มีสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอกจำหน่าย			
8. มีผลิตภัณฑ์นมผงสำหรับเด็ก, ผู้ใหญ่ จำหน่าย	2.98	.83	ปานกลาง
9. มีอาหารเสริมสุขภาพจำหน่าย	3.10	.87	ปานกลาง
10. มีเครื่องสำอางจำหน่าย	3.40	.80	ปานกลาง
11. สามารถเปลี่ยน หรือคืนสินค้าได้	3.12	.88	ปานกลาง
	3.14	.93	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>.49</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1. มียาคุณภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2. มียาและเวชภัณฑ์ตั้งแสดงจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาข้อที่ 3. มียาหลายยี่ห้อให้เลือก ค่าเฉลี่ย 4.04 ข้อที่ 5. มียาจำหน่ายครบตามต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.90 ข้อที่ 4. มียาที่มีการโฆษณาจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ ได้แก่ 9. มีอาหารเสริมสุขภาพจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา ข้อที่ 6. มีเครื่องมือแพทย์ที่ใช้อย่างได้ที่บ้าน เช่น เครื่องวัดความดัน เป็นต้น จำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.16 1 ข้อที่ 11. สามารถเปลี่ยน หรือคืนสินค้าได้ ค่าเฉลี่ย 3.14 ข้อที่ 10. มีเครื่องสำอางจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.12 ข้อที่ 8. มีผลิตภัณฑ์นมผงสำหรับเด็ก, ผู้ใหญ่ จำหน่าย ค่าเฉลี่ย

3.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อที่ 7. มีสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก จำหน่าย ค่าเฉลี่ย 2.98

**ด้านราคา** ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.18

**ตาราง 4.18** การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสม	4.16	.64	มาก
2. ราคาใกล้เคียงกับร้านอื่นๆ	3.83	.68	มาก
3. มีป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนก่อนซื้อ	3.99	.62	มาก
4. สามารถต่อรองราคาได้	3.22	.80	ปานกลาง
5. มียาให้เลือกหลายราคา	3.40	.76	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>.49</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา ข้อที่ 3. มีป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนก่อนซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.99 ข้อที่ 2. ราคาใกล้เคียงกับร้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5. มียาให้เลือกหลายราคา ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา ข้อที่ 4. สามารถต่อรองราคาได้ ค่าเฉลี่ย 3.22

**ด้านสถานที่** หรือการจัดจำหน่ายประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.19

**ตาราง 4.19** การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายตามรายด้านและโดยรวม

ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ร้านตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.13	.58	มาก
2. มีที่จอดรถสะดวก	4.05	.65	มาก
3. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก	4.08	.64	มาก
4. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีธุรกิจค้าขายอื่น ๆ อยู่ด้วย	4.22	.84	มากที่สุด
5. มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	3.28	.91	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>.72</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีธุรกิจค้าขายอื่น ๆ อยู่ด้วย ค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1. ร้านตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาข้อที่ 3. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.08 ข้อที่ 2. มีที่จอดรถสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5. มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.28

#### **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของร้าน ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาข้อที่ 1. บริการตรวจวัดสุขภาพฟรี เช่น วัดความดัน ชั่งน้ำหนัก เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.59 ข้อที่ 2. มีแผ่นพับให้ความรู้แจกให้แก่ผู้ซื้อยา ค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3. มีการแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองใช้ ค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมาข้อที่ 6. มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อมูลค่ามาก ค่าเฉลี่ย 3.17 ข้อที่ 4. มีการจัดซุ้มส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ย 2.99 และข้อที่ 5. มีการสะสมแต้มค่าใช้จ่ายเพื่อแลกรางวัล ค่าเฉลี่ย 2.85 มีรายละเอียดแสดงดังตาราง 4.20

**ตาราง 4.20** การให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. บริการตรวจวัดสุขภาพฟรี เช่น วัดความดัน ชั่งน้ำหนัก เป็นต้น			
2. มีแผ่นพับให้ความรู้แจกให้แก่ผู้ซื้อยา	3.59	.83	มาก
3. มีการแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองใช้	3.42	.83	มาก
4. มีการจัดซุ้มส่งเสริมการขาย	3.22	.89	ปานกลาง
5. มีการสะสมแต้มค่าใช้จ่ายเพื่อแลกรางวัล	2.99	.81	ปานกลาง
6. มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อมูลค่ามาก	2.85	.85	ปานกลาง
7. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของร้าน	3.17	.85	ปานกลาง
	3.88	.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

### ด้านบุคลากร ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.21

**ตาราง 4.21** การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีเกษตรกรที่มีความรู้ความสามารถและอยู่ประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิด	4.63	.61	มากที่สุด
2. พนักงานขายมีกิริยามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า	4.60	.65	มากที่สุด
3. พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี สามารถซักประวัติและให้คำแนะนำการใช้ยาได้	4.61	.62	มากที่สุด
4. พนักงานขายมีความคล่องแคล่วว่องไวในการหยิบยาและการให้บริการต่างๆ	3.99	.58	มาก
5. เกษตรกรใส่เสื้อกาวน์สีขาวขณะที่อยู่ร้าน	3.59	.91	มาก
6. พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	3.94	.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1. มีเกษตรกรที่มีความรู้ความสามารถและอยู่ประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิด ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาข้อที่ 3. พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี สามารถซักประวัติและให้คำแนะนำการใช้ยาได้ ค่าเฉลี่ย 4.61 ข้อที่ 2. พนักงานขายมีกิริยามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4. พนักงานขายมีความคล่องแคล่วว่องไวในการหยิบยาและการให้บริการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาข้อที่ 6. พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมและน่าเชื่อถือ 3.94 และข้อที่ 5. เกษตรกรใส่เสื้อกาวน์สีขาวขณะที่อยู่ร้าน ค่าเฉลี่ย 3.59

### ด้านลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.22

โดยจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4. ร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาข้อที่ 3.ร้านดูสะอาดและตกแต่งสวยงามค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8.



ติดป้ายบอกเวลาทำการของเภสัชกร ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาข้อที่ 2. จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.04 ข้อที่ 7. มีป้ายชี้หน้ร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.01 ข้อที่ 1. ร้านมีขนาดใหญ่ ค่าเฉลี่ย 3.75 และข้อที่ 5. จัดรูปแบบร้านให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้เอง ค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบปรับอากาศภายในร้าน ค่าเฉลี่ย 3.32

**ตาราง 4.22** การให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ร้านมีขนาดใหญ่	3.75	.60	มาก
2. จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ	4.04	.58	มาก
3. ร้านดูสะอาดและตกแต่งสวยงาม	4.26	.75	มากที่สุด
4. ร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด	4.33	.74	มากที่สุด
5. จัดรูปแบบร้านให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้เอง	3.54	.92	มาก
6. มีระบบปรับอากาศภายในร้าน	3.32	.81	ปานกลาง
7. มีป้ายชี้หน้าร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน	4.01	.61	มาก
8. ติดป้ายบอกเวลาทำการของเภสัชกร	4.06	.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.69</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4. ร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาข้อที่ 3.ร้านดูสะอาดและตกแต่งสวยงามค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8. ติดป้ายบอกเวลาทำการของเภสัชกร ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาข้อที่ 2. จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.04 ข้อที่ 7. มีป้ายชี้หน้าร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.01 ข้อที่ 1. ร้านมีขนาดใหญ่ ค่าเฉลี่ย 3.75 และข้อที่ 5. จัดรูปแบบร้านให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้เอง ค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบปรับอากาศภายในร้าน ค่าเฉลี่ย 3.32

#### ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตาราง 4.23

โดยจากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1. มีการซักถามอาการก่อนจ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยาเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาข้อที่ 3.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่

ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาข้อที่ 4. เวลาเปิด-ปิดของร้านขายยาสะดวกต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 และข้อที่ 5. มีการคิดเงินและจ่ายยาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.43

**ตาราง 4.23** ด้านการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการซักถามอาการก่อนจ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยาเป็นอย่างดี	4.64	.55	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	.56	มาก
3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.38	.66	มากที่สุด
4. เวลาเปิด-ปิดของร้านขายยาสะดวกต่อการใช้บริการ	4.04	.59	มาก
5. มีการคิดเงินและจ่ายยาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์	3.43	.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

#### 4.6 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบจากการใช้บริการจากร้านขายยา

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่มีต่อร้านขายยาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ยามีลักษณะเก่า ไม่น่าซื้อ หรือหมดอายุ จำนวน 184 คน ร้อยละ 60.90 รองลงมาหาหรือเวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ จำนวน 162 ร้อยละ 53.60 การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ จำนวน 44 คน ร้อยละ 14.60 พนักงานขายไม่มีความรู้หรือไม่แนะนำในเรื่องโรค และยา จำนวน 42 คน ร้อยละ 13.90 ไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาที่ร้านเปิดให้บริการ จำนวน 35 คน ร้อยละ 11.60 ยามีราคาแพงหรือราคาไม่เหมาะสม จำนวน 35 คน ร้อยละ 11.60 ไม่มียาที่ท่านต้องการซื้อจำนวน 34 คน ร้อยละ 11.30 ไม่ทราบราคายาก่อนตัดสินใจซื้อ จำนวน 28 คน ร้อยละ 9.30 สภาพร้านขายยาดูไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ จำนวน 28 คน ร้อยละ 9.30 สถานที่ตั้งร้านไม่มีที่จอดรถหรือไม่สะดวกในการใช้บริการ จำนวน 21 คน ร้อยละ 7.00 และร้านอยู่ไกลจากที่บ้าน หรือที่ทำงานจำนวน 17 คน ร้อยละ 5.60

ตาราง 4.24 ปัญหาจากร้านขายยาที่ผู้บริโภคไม่พึงพอใจ

ปัญหา	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มียาที่ท่านต้องการซื้อ	34	11.30	129	42.70	16	5.30	23	7.60	24	7.90	226	74.80
2. ยามีราคาแพงหรือราคาไม่เหมาะสม	35	11.60	124	41.10	26	8.60	25	8.30	30	9.90	240	79.50
3. ยาหรือเวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ	162	53.60	16	5.30	15	5.00	8	2.60	27	8.90	228	75.50
4. ยามีลักษณะเก่า ไม่น่าซื้อ หรือหมดอายุ	184	60.90	13	4.30	10	3.30	8	2.60	27	8.90	242	80.10
5. ไม่ทราบราคาขายก่อนตัดสินใจซื้อ	28	9.30	23	7.60	129	42.70	35	11.60	31	10.30	246	81.50
6. ไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาที่ร้านเปิดให้บริการ	35	11.60	46	15.20	120	39.70	18	6.00	34	11.30	253	83.80
7. พนักงานขายไม่มีความรู้ หรือไม่แนะนำในเรื่องโรคและยา	42	13.90	140	46.40	25	8.30	11	3.60	28	9.30	246	81.50
8. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ	44	14.60	108	35.80	55	18.20	33	10.90	29	9.60	269	89.10
9. สถานที่ตั้งร้านไม่มีที่จอดรถหรือไม่สะดวกในการใช้บริการ	21	7.00	109	36.10	62	20.50	26	8.60	25	8.30	243	80.50
10. ร้านอยู่ไกลจากที่บ้าน หรือที่ทำงาน	17	5.60	86	28.50	73	24.20	41	13.60	32	10.60	249	82.50
11. สภาพร้านขายยาดูไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ	28	9.30	129	42.70	31	10.30	19	6.30	36	11.90	243	80.50
12. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1.00	299	100.00

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับร้านขายยาคุณภาพ : ทางเลือกใหม่ของ ผู้บริโภค กับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ ซึ่งเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ เพื่อศึกษาต้นทุนและผลประโยชน์ที่เพิ่มเข้ามา ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม เพื่อศึกษาความความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าของร้านยาที่ได้เป็นร้านยาคุณภาพและร้านขายยาที่ยังไม่ได้เป็นหรือไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา 5 มาตรฐาน ตามสภาเภสัชกรรมกำหนด และเพื่อศึกษา ความการรับรู้และทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยา ระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยาคุณภาพ

ตัวอย่างที่ศึกษา มี 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ร้านยาคุณภาพที่ได้รับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม

กลุ่มที่ 2 เจ้าของร้านขายยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ

กลุ่มที่ 3 ประชาชนทั่วไปที่เลือกใช้บริการร้านยา

### สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสรุปผล ทำให้ได้คำตอบที่ตรงกับวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ รายละเอียดดังนี้ คือ ในกรณีการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพมีต้นทุนส่วนเพิ่มเพิ่มขึ้น ปีละ 16,835 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่ไม่มากนัก ถ้าจะเข้าร่วม โครงการร้านขายยาคุณภาพปัจจัยเรื่องต้นทุนคงไม่ใช่ปัญหาหลัก แต่ในแง่ของผลประโยชน์ส่วนเพิ่มพบว่า การเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนเพิ่มที่เห็นได้ชัดเจน จึงน่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่เจ้าของร้านยาทั่วไป พิจารณาในการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพ ส่วนกรณีของทัศนคติของเจ้าของสถานประกอบการต่อมาตรฐานคุณภาพร้านยา แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่จะมีบางด้านของแต่ละมาตรฐานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก โดยปัญหาส่วนมากที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากจะเป็นข้อปฏิบัติที่มีความเกี่ยวข้องกับงานเอกสารเนื่องจากเป็นงานที่

ยุ่งยาก ต้องใช้เวลาในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูล ต้องมีความละเอียดรอบคอบ และประเด็นสุดท้ายใน ด้านของความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านยา ระหว่างร้านยาทั่วไปกับ ร้านยาคุณภาพว่ามีผลต่อการตัดสินใจต่อการเลือกใช้บริการร้านยาหรือไม่ พบว่าประชาชนที่มีการรับรู้ เรื่องร้านยาคุณภาพเทียบเท่ากับประชาชนที่ไม่เคยรับรู้เรื่องร้านยาคุณภาพ รวมทั้งประชาชนจะซื้อยา จากร้านยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวกไม่จำเป็นต้องซื้อจากร้านประจำ ขอให้สามารถให้คำแนะนำ หรือจ่าย ยาตรงกับอาการ ทานแล้วดีขึ้น อีกทั้งราคามีความเหมาะสม ร้านคุณภาพให้บริการ

ทำให้พบข้อเท็จจริงว่า การเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพนั้น สามารถทำได้ เนื่องจาก ต้นทุนส่วนเพิ่มก็ไม่ได้เพิ่มมากนัก รวมทั้งข้อกำหนดตามมาตรฐานก็สามารถทำตามได้ อาจมีบาง มาตรฐานที่ค่อนข้างยาก แต่เมื่อพิจารณาถึงด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย ก็พบว่าในรายละเอียดด้านผลประโยชน์ ส่วนเพิ่มกลับไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากระเบียบที่ไม่ชัดเจน และที่สำคัญคือ ประชาชนไม่เคย รับรู้และเห็นความสำคัญเรื่องร้านยาคุณภาพ เป็นเหตุผลที่ทำให้เจ้าของร้านขายยาทั่วไปพิจารณาแล้วว่ การเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพนั้น ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ อีกทั้งยังเพิ่ม ภาระในเรื่อง เวลา งานเอกสารยุ่งยาก และจำนวนบุคลากรที่ต้องเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยเหลืองาน จึงไม่มีความ ต้องการที่จะเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพ

## อภิปรายผล

### 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ พบว่า ระยะเวลาตั้งแต่เริ่ม ดำเนิน กิจการ 9 ปี รูปแบบในการจัดตั้งร้านยาที่ได้รับรับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรมร้านยาที่ขายยา คือ อาหารเสริม อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชสำอาง ขนาดของร้านโดยเฉลี่ย 33.75 ตารางเมตร จำนวนบุคลากรในร้าน 2 คน จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉลี่ย 68

### 2) จากข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

พบว่าผลการวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพใน ภาพรวมแสดงให้เห็นว่า ต้นทุนส่วนเพิ่มของร้านยาคุณภาพประกอบด้วยต้นทุนคงที่ที่นอกเหนือจาก การเปิดร้านยาทั่วไป โดยเมื่อพิจารณาถึงต้นทุนส่วนเพิ่มที่เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการร้านยา คุณภาพเมื่อเปรียบเทียบกับร้านยาทั่วไปพบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มเพิ่มขึ้น ปีละ 16,835 บาท ส่วน ต้นทุนค่าเสียโอกาส ประกอบด้วย ผลตอบแทนเกษตรกรที่เป็นเจ้าของกิจการในการเลือกทางอื่นหรือ งานเสริมคิด ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ ดอกเบี้ยของเงินทุน ไม่สามารถหาค่าได้ เนื่องจากการไม่ เปิดเผยข้อมูล

ในกรณีของ ผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน และผลประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน จากผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินกรณีให้ความร่วมมือกับทางโรงพยาบาล รายที่โรงพยาบาลส่งคนไข้ให้ โดยร้านขายยาจะได้รับเงินจากโรงพยาบาล คนไข้ 1 คน ต่อจำนวนเงิน 50 บาท รวมถึงการได้รับเงินค่าฝึกงานของนักศึกษาเกษตรกรรมฝึกงานในหลักสูตร 6 ปีจำนวน 100 บาท ต่อคนต่อเดือน ส่วนผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน คือเป็นการยกระดับร้านให้เหนือกว่าร้านขายยาทั่วไป คือ ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อร้านขายยา การประชาสัมพันธ์กับลูกค้าที่บอกต่อ แต่โดยข้อเท็จจริงพบว่า จากผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินกรณีให้ความร่วมมือกับทางโรงพยาบาล รายที่โรงพยาบาลส่งคนไข้ให้ โดยร้านขายยาจะได้รับเงินจากโรงพยาบาล คนไข้ 1 คน ต่อจำนวนเงิน 50 บาท ปัจจุบันผลประโยชน์ส่วนเพิ่มด้านนี้ ยังไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากข้อกำหนดยังไม่ชัดเจน และยังไม่มียุทธศาสตร์ไหนปฏิบัติ ส่วนผลทางด้านความสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งจะแปลกลับมาเป็นตัวเงิน พบว่าไม่มีผลเกิดขึ้น

ดังนั้นจากการศึกษาสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ว่าในกรณีการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพมีต้นทุนส่วนเพิ่มเพิ่มขึ้น ปีละ 16,835 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่ไม่มากนัก ถ้าจะเข้าร่วม โครงการร้านขายยาคุณภาพปัจจัยเรื่องต้นทุนคงไม่ใช่ปัญหาหลัก และในแง่ของผลประโยชน์ส่วนเพิ่มพบว่า การเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนเพิ่มที่เห็นได้ชัดเจน จึงน่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่เจ้าของร้านขายยาทั่วไปพิจารณาในการเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านขายยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านขายยาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

### 4. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าของสถานประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของร้านยาคุณภาพที่ได้รับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรมและเจ้าของร้านขายยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองหรือยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน พบว่า ทั้ง 5 มาตรฐานอยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้นั้นก็คือสามารถทำตามได้ แต่เมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่ามาตรฐานที่ 4 อยู่ในระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติทำตามมาตรฐานได้มากที่สุด รองลงมาคือมาตรฐานที่ 1 ทั้งในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และด้านสิ่งสนับสนุนบริการ พบว่าปฏิบัติตามมาตรฐานได้ทุกข้อ แต่จะมีใน

ข้อย่อยของด้านอุปกรณ์เรื่องต้องมีผู้ยื่นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอและมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิจะมีความยุ่งยากเกิดขึ้นเล็กน้อย ต่อมาจะเป็นมาตรฐานที่ 3 พบว่าในด้านการจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐาน พบเพียงข้อย่อยที่ต้องสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นการช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็นที่ปฏิบัติตามได้ยาก เนื่องจากขาดยาต้านพิษไม่ค่อยจะได้ใช้ จึงเสี่ยงที่ยาจะหมดอายุและเกิดเป็นต้นทุนแทนส่วนในด้านแนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม พบว่าด้านนี้ค่อนข้างจะพบปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยพบว่าข้อย่อยที่ปฏิบัติตามได้ยาก ได้แก่ จัดทำประวัติการใช้ยา การติดตามผลการใช้ยา ในผู้ป่วยปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ การร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา รวมทั้งเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยจะเห็นได้ว่าสาเหตุหลักที่รายละเอียดด้านนี้ปฏิบัติตามได้ยาก เป็นงานเอกสารเป็นส่วนใหญ่ และยังเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ป่วยและบุคลากรรอบข้างอย่างต่อเนื่อง จัดเป็นงานที่ซับซ้อนและยุ่งยาก สำหรับมาตรฐานที่ปฏิบัติตามได้เป็นอันดับ 4 คือ มาตรฐานที่ 2 โดยพบว่าในด้านบุคลากรจะไม่พบปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐานแต่ในด้านกระบวนการคุณภาพพบว่ามีหลายข้อย่อยที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก เช่น การมีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ การมีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพ และข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม การตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น และข้อที่มีปัญหาว่าปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากที่สุด คือต้อง บันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้ว่าปัญหาที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากจะเกี่ยวข้องกับงานเอกสารเช่นเดียวกัน ซึ่งเหตุผลจะคล้ายคลึงกับมาตรฐานที่ 3 กล่าวคือ งานเอกสารเป็นงานที่ยุ่งยาก ต้องใช้เวลาในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูล ท้ายสุดสำหรับมาตรฐานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากที่สุด คือมาตรฐานที่ 5 ในแง่ของการมีส่วนร่วมในสังคม ชุมชน การป้องกันหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด ตามหลักความเป็นจริงในทางปฏิบัติแทบจะทำได้ยากมาก เนื่องจากต้องใช้เวลา ความเสื่อสละ และเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าของร้านยาและบุคลากรในร้าน

จากที่ได้กล่าวมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบน เห็นได้ว่าปัญหาส่วนมากที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยากจะเป็นข้อปฏิบัติที่มีความเกี่ยวข้องกับงานเอกสารเนื่องจากเป็นงานที่ยุ่งยาก ต้องใช้เวลาในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูล ต้องมีความละเอียดรอบคอบ ซึ่งข้อมูลใกล้เคียงกับงานวิจัยที่เคยทำมาก่อน (ธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร์, 2549) และ (ปริณดา โดสิตารัตน์, 2552) โดยเมื่อนำมาตอบคำถามของวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในการศึกษาทัศนคติของเจ้าของสถานประกอบการต่อมาตรฐานคุณภาพร้าน

ยา แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ แต่จะมีบางด้านของแต่ละมาตรฐานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ยาก

### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 37 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 33,333 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ช่วงอายุของสมาชิกในครอบครัว โดยเฉลี่ย 43.86 ปี ระยะห่างระหว่างบ้านหรือที่ทำงานกับร้านขายยา 6.8 กม. และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอศรีบุญเรืองจังหวัดหนองบัวลำภู(ชาติชาย ธนาวุฒิกุล, 2554)

### 6. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยากลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมซื้อสินค้าจากร้านขายยา ครั้งล่าสุดน้อยกว่า 1 เดือน โดยปกติซื้อยาจากร้านขายยาในชุมชนใกล้บ้าน ส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาไม่แน่นอน และจะซื้อยาแผนปัจจุบันจากร้านขายยา โดยเฉลี่ยแล้วในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาแต่ละครั้งมีมูลค่า 151-200 บาท โดยเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน ซื้อสินค้าจากร้านขายยา 2 ครั้ง ในระยะเวลา 1 เดือน มีค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้าจากร้านขายยาประมาณ 359.17 บาท โดยซื้อยาจากเภสัชกร เมื่อต้องการซื้อยา จะซื้อยาจากร้านยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวก สำหรับยาที่ซื้อจากร้านขายยามีสรรพคุณสามารถบำบัดโรคได้ตรงตามความต้องการได้ผลมากกว่า 50 และทราบว่าร้านยาที่เลือกใช้บริการเป็นร้านยาคุณภาพเท่ากับที่ไม่ทราบว่าร้านยาที่เลือกใช้บริการเป็นร้านยาคุณภาพ สำหรับผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา ข้อมูลที่ได้ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ได้วิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา ของประชาชนใน อ.เคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี (เกษสุดา นครศิลป์, 2556)และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการ ร้านขายยา (รัชนิวรรณ เถาว์อิน, 2554)

สำหรับพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยาสามารถนำมาใช้ตอบคำถามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เรื่องการที่เลือกใช้บริการร้านขายยาของประชาชนทั่วไป โดยพบว่าประชาชนที่มีการรับรู้เรื่องร้านยาคุณภาพเทียบเท่ากับประชาชนที่ไม่เคยรับรู้เรื่องร้านยาคุณภาพ รวมทั้งประชาชนจะซื้อยาจากร้านยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวกไม่จำเป็นต้องซื้อจากร้านประจำ



## 7. ผลการวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยใน ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา พบว่า ประชาชนจะเน้นเรื่องมียาคุณภาพดี รวมทั้งมียาและเวชภัณฑ์ที่แสดงจำนวนมาก มีหลายยี่ห้อให้เลือกและครบตามต้องการ ส่วนในด้านราคา ผลการวิเคราะห์พบว่า ราคาของสินค้าต้องมีความเหมาะสมรองลงมาคือต้องมีป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนก่อนซื้ออีกทั้งราคาต้องใกล้เคียงกับร้านอื่นๆ ในด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยามากที่สุดคือตั้งอยู่ในทำเลที่มีธุรกิจค้าขายอื่น ๆ รองลงมาคือร้านตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน อยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวกและที่ขาดไม่ได้คือต้องมีที่จอดรถสะดวกส่วนเรื่องด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยส่วนนี้มีภาพรวมความสำคัญปานกลาง กล่าวคือ ถ้าไม่มีก็ไม่ได้ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการมากนัก สำหรับในด้านบุคลากรผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ทั้งในด้านเกสซักรที่ต้องมีความรู้ความสามารถและอยู่ประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิด และพนักงานขายก็ต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี สามารถซักประวัติและให้คำแนะนำการใช้ยาได้ มีกิจกรรมขายและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ลูกค้า มีความคล่องแคล่วว่องไวในการหยิบยาและการให้บริการต่างๆและแต่งกายเหมาะสมและน่าเชื่อถือ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่าผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดที่ประชาชนเน้นที่สุด คือร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด ดูสะอาดและตกแต่งสวยงาม ปัจจัยรองลงมาคือ ต้องติดป้ายบอกเวลาทำการของเกสซักร จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ มีป้ายชี้หน้าร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน ประเด็นสุดท้ายด้านกระบวนการ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยต้องมีการซักถามอาการก่อนจ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยาเป็นอย่างดี ต้องมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ รวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งเวลาเปิด-ปิดของร้านขายยาสะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยาฟาสซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ชนปกพ ปิ่นทอง, 2551) การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (มยุรฉัตร

จิตวาลักษณ์, 2552) การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร (ศนิ จันทรหัสสนาลัย, 2546)

การวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในการเลือกใช้บริการร้านขายยาสามารถนำมาใช้ตอบคำถามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เรื่องการที่เลือกใช้บริการร้านขายยาของประชาชนทั่วไปได้เช่นเดียวกันโดยพบว่าประชาชนจะชื้อยาจากร้านยาใดก็ได้แล้วแต่สะดวก มีที่จอดรถให้ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ หรือจ่ายยาตรงกับอาการ ทานแล้วดีขึ้น อีกทั้งราคามีความเหมาะสม ร้านที่น่าใช้บริการ

#### 8. การวิเคราะห์ปัญหาที่มีต่อร้านขายยา

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่มีต่อร้านขายยาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ยามีลักษณะเก่า ไม่น่าซื้อ หรือหมดอายุ รองลงมาหาหรือเวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ พนักงานขายไม่มีความรู้ หรือไม่แนะนำในเรื่องโรค และ ไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาที่ร้านเปิดให้บริการ จำนวน ยามีราคาแพงหรือราคาไม่เหมาะสม ไม่มียาที่ท่านต้องการซื้อจำนวน ไม่ทราบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ สภาพร้านขายยาดูไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ สถานที่ตั้งร้านไม่มีที่จอดรถหรือไม่สะดวกในการใช้บริการ และร้านอยู่ไกลจากที่บ้าน หรือที่ทำงานจำนวนซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (มยุรฉัตร จิตวาลักษณ์, 2552) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านยามากที่สุด คือ ไม่มียาที่ต้องการซื้อ รองลงมาคือ ไม่ทราบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ

โดยการวิเคราะห์ปัญหาที่มีต่อร้านขายยา สามารถนำมาประกอบการนำมาใช้ตอบคำถามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เรื่องการที่เลือกใช้บริการร้านขายยาของประชาชนทั่วไปได้อีกเช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่า ในที่สุดแล้วประชาชนจะเน้นเรื่อง ยาคุณภาพดี มีคนให้คำแนะนำที่ดี มีความรู้ และสะดวกในการจอดรถ

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทำให้ทราบว่ามีปัญหาและเหตุผลใดบ้างที่ทำให้ร้านขายยาทั่วไปที่ยังไม่เข้าร่วม โครงการร้านยาคุณภาพดั่งนั้นทางผู้จัดทำจึงได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อที่จะเป็นแนวทางให้โครงการนี้สามารถปฏิบัติต่อไปได้ โดยทางผู้จัดทำได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

### 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจะเกี่ยวข้องกับสภาเภสัชกรรมเป็นหลัก เนื่องจากเป็นผู้จัดทำและนำเสนอโครงการนี้ขึ้นมา ดังนั้นผู้จัดทำได้กำหนดข้อเสนอแนะต่อสภาเภสัชกรรมในการสร้างร้านยาคุณภาพดั่งนี้

(1) ปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานของร้านยาคุณภาพตามที่สภาเภสัชกรรมกำหนด ในข้อที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะงานเอกสารและ การมีส่วนร่วมในสังคม

(2) สภาเภสัชกรรมควรกำหนดสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจนของการเป็นร้านยาคุณภาพหรือเพิ่มแรงจูงใจให้ร้านยาเข้าร่วมโครงการ โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์ในรูปแบบตัวเงิน

(3) สภาเภสัชกรรมควรตระหนักถึงต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดขึ้นจากร้านยาคุณภาพ และช่วยเหลือเภสัชกรที่ประจำร้านยาหรือเจ้าของกิจการร้านยาบ้าง เนื่องจากถ้าปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณเภสัชกรรมมากเกินไป ร้านยาที่ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ เนื่องจากอาจจะขาดทุนเป็นต้น

(4) สภาเภสัชกรรมควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ร้านยา ประชาชน รวมถึงบุคลากรทางสาธารณสุข ตระหนักถึงความสำคัญของร้านยาคุณภาพ เพื่อที่จะทำให้ร้านยาคุณภาพมีบทบาท หรือตัวตนในระบบสาธารณสุขมากขึ้น

### 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษากลุ่มประชากรผู้ประกอบการร้านขายยาในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อ เปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนที่ได้รับ

(2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเพื่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เรื่องต้นทุนและผลตอบแทนของผู้ประกอบการร้านขายยา สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ

(3) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านขายยา เช่น ค่านิยมผู้บริโภคในการรักษาอาการเจ็บป่วย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงธุรกิจร้านขายยาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

(4) ควรทำการศึกษาในเรื่องการรับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้บริโภคเกี่ยวกับ  
บทบาทของร้านขายยาและความคาดหวังของผู้บริโภคเมื่อใช้บริการร้านขายยาเปรียบเทียบกับผู้บริโภค  
ที่อยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและในจังหวัดอื่นๆ

## บรรณานุกรม

- กุลชลี ไชยนันตา. 2539. กระบวนการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ประยูรวงศ์
- กระทรวงสาธารณสุข. 2550. “ร้านยาคุณภาพคืออะไร.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/index/>. (10 มีนาคม 2550).
- กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. “สถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาทั่วอาณาจักร”. [ระบบออนไลน์]. <http://wwwapp1.fda.moph.go.th/drug/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2555)
- ชาติชาย ธนาวุฒิกุล. 2554. พฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูเพ็ญ วิบูลย์, นงลักษณ์ บุญหล้า, นัทธพงศ์ ประจักษ์จิตรและพงศ์เมธี จงรักษ์วนิช. 2552. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อมาตรฐานร้านยา.วารสารนเรศวรพะเยา ปีที่2 ฉบับที่ 1. หน้า 31-40.
- ชนปกพ ปั่นทอง. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยา ฟาสซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงทิพย์ หงส์สมุทร. คู่มือผู้ประกอบการขายยาแผนปัจจุบัน (ขย.1). สำนักงานโครงการพัฒนายา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.
- ธัญชัช ชมพู. 2553. การตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีระพร อูวรรณโณ. 2535. ทฤษฎีและการวัดเจตคติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร์. 2549. ทศนคติของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นราทิพย์ ชุติวงศ์. 2540. เศรษฐศาสตร์การจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ปริญดา โคลิตารัตน์. 2552. ความคิดเห็นของเภสัชกรประจำร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มยุรฉัตร จิวาลักษณ์. 2552. กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านยา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รัชนิวรรณ เถาว์อ้น. 2554. การศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการ ร้าน ขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วัชรีย์ พฤทัยกานนท์. 2549. สถิติเศรษฐศาสตร์เชิงประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่: คณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2548. หนทางสู่ร้านยาคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุราษฎร์ธานี. “จำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านขายยาคุณภาพ ที่จดทะเบียน”. แหล่งที่มา. สัมภาษณ์ (16 พฤษภาคม 2555)
- ศนิ จันทรส์ชนาลัย. 2546. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านขาย ยาของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกราช ทองสุข. 2554. การศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้าร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยอาศัยปัจจัยทางการตลาดกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อการใช้บริการ ร้าน ขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก ก

### เครื่องมือวัดในการวิจัย

เครื่องมือวัดในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ฉบับ ได้แก่

- 1.แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่
  - 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการร้านยา
  - 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ
  - 1.3 ข้อมูลทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน
- 2.แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ประกอบด้วย 2 ส่วนเช่นเดียวกัน ได้แก่
  - 2.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ
  - 2.2 ข้อมูลทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน
- 3.แบบสอบถามทัศนคติสำหรับประชาชนทั่วไปในการเลือกใช้บริการร้านยา ระหว่างร้านยาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพกับร้านยาที่ได้รับรองเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมแล้ว โดยจะมีรายละเอียดแบบสอบถาม เป็น 2 ส่วน ได้แก่
  - 3.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
  - 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการร้านขายยา



**แบบสอบถามเจ้าของกิจการร้านยาที่ได้รับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรมในอำเภอเมือง  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบวิจัย (Thesis Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ (MBA) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ โดยจะนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการจัดทำงานวิจัยเรื่องการตัดสินใจในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความลงใน..... ให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติและความคิดเห็นของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการร้านยา**

1.ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ.....ปี

2.รูปแบบในการจัดตั้งร้านยาที่ได้รับรองคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม

- ร้านยาที่ขายยาเพียงอย่างเดียว
- ร้านยาที่ขายยาและอาหารเสริมร่วมด้วย
- ร้านยาที่ขายยา อาหารเสริมและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ร่วมด้วย
- ร้านยาที่ขายยา อาหารเสริม อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชสำอางค์ ร่วมด้วย

3. เงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการจัดการร้านต่อเดือน.....บาท

4. ขนาดของร้าน.....ตารางเมตร

5. จำนวนบุคลากรในร้าน.....คน

6. จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการ.....คน

7. ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและผลประโยชน์ส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมเป็นร้านยา

**คุณภาพ**

- ต้นทุนชัดเจน (Present-Period Explicit Cost)

ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ		
1. ต้นทุนชัดเจน	ค่าใช้จ่าย / อายุการใช้ งาน	ค่าใช้จ่ายต่อปี
1.1 ต้นทุนคงที่		
- ค่าอุปกรณ์ดับเพลิง		
- ค่าตู้เย็น		
- ค่าเครื่องปรับอากาศ (กรณีติดตั้งเพิ่ม)		
- ค่าติดกระจกหน้าร้าน		
- ค่าป้ายเภสัชกรและรูปถ่ายเภสัชกร		
- ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ		
- ค่าภาษีป้าย		
- ค่าจ้างเพิ่มเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร (บุคคลากรใหม่)		
- ค่าป้ายและรูปถ่ายเภสัชกร แสดงให้ ประชาชนรับทราบ		
- ค่าเลือกาวนหรือยูนิฟอร์มของเภสัชกร และผู้ช่วยเภสัชกร		
- เครื่องวัดความดันโลหิต		
- เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด		
- เครื่องชั่งน้ำหนัก		
- เครื่องวัดความสูง		

- ที่วัดคุณหม่อมมีร่างกาย		
- เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง		
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ร้านยา		
- คอมพิวเตอร์		
- เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่ใช้ ในการพิมพ์		
- กระดานบอร์ดให้ความรู้		
- ที่ใส่แผ่นพับ		
- ถาดนับเม็ดยา (กรณีซื้อเพิ่ม)		
- ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภา เภสัชกรรม		
1.2 ต้นทุนผันแปร		
- ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น		
- ค่าถุงซิปลี่ที่มีชื่อร้าน		
- ค่าถุงหิ้วที่มีชื่อร้าน		
- ฉลากยา		
- ผลตอบแทนเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร จากยอดขาย รายเดือน		
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากต้นทุนขัดแย้ง</b>		

## -ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)

ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ	
2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส	ค่าใช้จ่าย
- ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของกิจการในทางเลือกอื่น หรืองานเสริม	
- ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ	
- ดอกเบี้ยของเงินทุน	
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากต้นทุนเสียโอกาส</b>	
<b>รวมค่าใช้จ่ายต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการ</b>	

- ผลประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Incremental Benefits) ที่มาจากการเป็นร้านยาคุณภาพ

ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

□ ผลประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## 3. ระดับการศึกษา

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี               |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  |

## 4. สถานภาพการสมรส

- |                              |                               |   |
|------------------------------|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส | <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง |
|------------------------------|-------------------------------|---|

## 5. อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร   | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ   | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน  |
| <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ, วิศวกร, สถาปนิก, นักบัญชี เป็นต้น |  |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                                      |  |

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ถ้าไร) ของท่าน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001-35,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 35,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาท |  |

**ตอนที่ 2** ข้อมูลทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่เข้าร่วมและยังไม่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน

มาตรฐานของร้านยาคุณภาพ	ทำตามมาตรฐานได้	ทำตามมาตรฐานได้ยาก	ทำตามมาตรฐานไม่ได้
<p><b>มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ</b></p> <hr/> <p><b>1.1 สถานที่</b></p> <p>-มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอมีความสะอาด</p> <hr/> <p>-มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย</p> <hr/> <p>-มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์</p> <hr/> <p>-มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ</p> <p>-มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนมีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ</p> <hr/> <p>-มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้</p> <p>ก. ป้ายแสดงว่าเป็นร้านยา</p> <hr/> <p>ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย</p> <hr/> <p>ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา</p>			



<p>ง. ป้าย จุดบริการโดยเภสัชกร แสดง บริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และ กิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น รัปใบสั่งยา ให้คำแนะนำปรึกษา โดยเภสัชกร</p>			
<p><b>1.2 อุปกรณ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องชั่งน้ำหนัก</li> <li>- ที่วัดส่วนสูง</li> <li>- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย</li> <li>- เครื่องวัดความดันโลหิต</li> <li>- ชุดวัดระดับน้ำตาลในโลหิต</li> <li>- อุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยา</li> <li>- มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วน เพียงพอ และมีการควบคุมและ บันทึกรักษาอุณหภูมิ</li> </ul>			
<p><b>1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่</li> <li>- มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม</li> <li>- มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)</li> </ul>			
<p><b>มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการ เพื่อคุณภาพ</b></p> <p><b>2.1 บุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เภสัชกรมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการโดยสวมเครื่องแบบตาม ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมรวมทั้งมีมนุษย์สัมพันธ์และมีลักษณะในการสื่อสาร</li> </ul>			

<p>ที่เหมาะสมและมีสุขภาพอนามัยดี</p> <p>-ผู้ช่วยปฏิบัติการแสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็นผู้ช่วยเภสัชกรและปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการรวมถึงมีสุขภาพอนามัยดี</p>			
<p><b>2.2 กระบวนการคุณภาพ</b></p> <p>-มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม</p> <p>-มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม</p> <p>-มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ</p> <p>-มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม</p> <p>-มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า</p> <p>-มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง</p> <p>-มีการตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>-มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ</p> <p>-มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p>			
<p><b>มาตรฐานที่3การบริการเภสัชกรรมที่ดี</b></p> <p><b>3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์</b></p> <p>-มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และ</p>			

<p>ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย</p> <p>-มีการเก็บรักษาที่ดี และปลอดภัย ตลอดเวลา</p> <p>-มีบัญชีควบคุมและกำกับยา หมดอายุ</p> <p>-มีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมแล สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา</p> <p>-มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่ จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น</p> <p><b>3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม</b></p> <p>-มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม</p> <p>-ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และ ค้นหาความต้องการและคาดหวัง</p> <p>-มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา</p> <p>-แนวทางการส่งมอบยา</p> <p>-จัดทำประวัติการใช้ยา</p> <p>-ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ ยา ตามหลัก วิชา และ ภายใต้อ ขอบเขตของจรรยาบรรณ</p> <p>-กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่ง ต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม</p> <p>-มีแนวทางให้คำแนะนำปรึกษา สำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง</p> <p>-เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์ จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์</p>			
---	--	--	--

<p>ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <hr/> <p>-ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากร สาธารณสุขอื่นๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุด ในการรักษา</p> <hr/> <p><b>มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม</b></p> <p>4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง</p> <hr/> <p>4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารใน ส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <hr/> <p>4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้อง ตามกฎหมาย</p> <hr/> <p>4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่ เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่ จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และ ทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา</p> <hr/> <p>4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บ รักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (Patient confidentiality) โดยจัด ระเบียบป้องกันข้อมูลและรายงานที่ เป็นของผู้ป่วย</p> <hr/> <p>4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความ รับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่ เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่</p> <hr/> <p>4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติใดๆ ที่ ส่งผลกระทบต่อในทางเสื่อมเสียต่อ วิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น</p>			
--	--	--	--

<p><b>มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม</b></p> <p>5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้าน ยาเสพติดและสารพิษ</p> <hr/> <p>5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแสข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด</p> <hr/> <p>5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อให้ประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่นๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขศึกษาของชุมชน</p> <hr/> <p>5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพ</p> <hr/> <p>5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน</p> <hr/> <p>5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ</p>			
--	--	--	--



### แบบสอบถามการใช้ยาของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Thesis Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ (MBA) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้ยาของผู้บริโภค โดยจะนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการจัดทำงานวิจัยเรื่องการตัดสินใจในการเข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความลงใน..... ให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติและความคิดเห็นของท่าน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ชาย         | <input type="checkbox"/> หญิง            |
| <input type="checkbox"/> ชายแสดงหญิง | <input type="checkbox"/> หญิงแสดงเป็นชาย |

##### 2. อายุ.....ปี

##### 3. ระดับการศึกษา

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี               |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  |

##### 4. สถานภาพการสมรส

- |                              |                               |   |
|------------------------------|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส | <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง |
|------------------------------|-------------------------------|---|

## 5. อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร   | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ   | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน  |
| <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ, วิศวกร, สถาปนิก, นักบัญชี เป็นต้น |  |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน, นักศึกษา,   |  |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                                      |  |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน .....บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่านเท่ากับ.....คน

8. ช่วงอายุของสมาชิกในครอบครัว

สมาชิกคนที่1 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่2 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่3 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่4 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่5 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่6 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่7 อายุ.....ปี

สมาชิกคนที่8 อายุ.....ปี

9. ระยะห่างระหว่างบ้านหรือที่ทำงานของท่านกับร้านขายยาที่เลือกใช้บริการเท่ากับ.....

กิโลเมตรโดยประมาณ



**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการจากร้านขายยาของท่าน**

**10. ท่านซื้อสินค้าจากร้านขายยา ครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3 เดือนที่ผ่านมา   | <input type="checkbox"/> 6 เดือนที่ผ่านมา |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 เดือน    |   |

**11. โดยปกติท่านซื้อยาจากร้านขายยาประเภทไหนมากที่สุด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> ร้านขายยาในตัวเมือง |
| <input type="checkbox"/> ร้านขายยาในชุมชนใกล้บ้าน  | <input type="checkbox"/> ร้านขายยานอกชุมชน   |
| <input type="checkbox"/> ร้านขายยาแผนโบราณ         |  |

**12. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาใด**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 08.00-12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.00-13.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 13.30-16.30 น. | <input type="checkbox"/> 16.30-19.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 19.00-22.00 น. | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน      |

**13. ปกติท่านจะซื้อสินค้าอะไรจากร้านขายยา (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ยาแผนปัจจุบัน   | <input type="checkbox"/> อาหารเสริมสุขภาพและวิตามิน |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์ทางการแพทย์  | <input type="checkbox"/> เวชสำอาง                   |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ลดน้ำหนัก  | <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพร         |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ยา เช่น แชมพู สบู่ ยาสีฟัน เป็นต้น |   |

14. โดยเฉลี่ยแล้วในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาแต่ละครั้งมีมูลค่าเท่าไร

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 บาท  | <input type="checkbox"/> 51-100 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 101-150 บาท     | <input type="checkbox"/> 151-200 บาท |
| <input type="checkbox"/> 201-250 บาท     | <input type="checkbox"/> 251-300 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 300 บาท |                                      |

15. โดยเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน ท่านซื้อสินค้าจากร้านขายยาก็ครั้ง.....ครั้ง

16. ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้าจากร้านขายยาประมาณ .....บาท (รวมจากทุกร้านที่เคยซื้อในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา)

17. โดยปกติเมื่อท่านซื้อยาจากร้านขายยา คนที่ขายยาให้ท่านเป็นเภสัชกรหรือไม่

- เป็นเภสัชกร     ไม่ใช่เภสัชกร     ไม่แน่ใจ

18. เมื่อท่านต้องการซื้อยา ท่านจะซื้อยาจากที่ไหน

- ซื้อจากร้านขายยาเจ้าประจำ
- ซื้อจากร้านขายยาร้านใดก็ได้แล้วแต่สะดวก

19. ยาที่ท่านซื้อจากร้านขายยามีสรรพคุณสามารถบำบัดโรคได้ตรงตามความต้องการของท่านมากน้อยเพียงไร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ได้ผล 100 % ทุกครั้ง | <input type="checkbox"/> ได้ผลมากกว่า 80 % |
| <input type="checkbox"/> ได้ผลมากกว่า 50 %    | <input type="checkbox"/> ได้ผลน้อยกว่า 50% |
| <input type="checkbox"/> ไม่ค่อยได้ผลการรักษา |  |

20. ท่านทราบหรือไม่ว่าร้านยาที่เลือกใช้บริการเป็นร้านยาคุณภาพหรือไม่

ทราบ  ไม่ทราบ

**ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลจูงใจให้ท่านเลือกใช้บริการร้านขายยา**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละข้อต่อไปนี้ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ท่านคิดว่าเรื่องดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านคิดว่าเรื่องดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านมาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านคิดว่าเรื่องดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านคิดว่าเรื่องดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านคิดว่าเรื่องดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่านน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b> เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน					
1. มียาคุณภาพดี					
2. มียาและเวชภัณฑ์ตั้งแสดงจำนวนมาก					
3. มียาหลายยี่ห้อให้เลือก					
4. มียาที่มีการโฆษณาจำหน่าย					
5. มียาจำหน่ายครบตามต้องการ					
6. มีเครื่องมือแพทย์ที่ใช้เองได้ที่บ้าน เช่น เครื่องวัดความดัน เป็นต้น จำหน่าย					
7. มีสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอกจำหน่าย					
8. มีผลิตภัณฑ์นมผงสำหรับเด็ก, ผู้ใหญ่ จำหน่าย					
9. มีอาหารเสริมสุขภาพจำหน่าย					
10. มีเครื่องสำอางจำหน่าย					
11. สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b> เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน					
1. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสม					
2. ราคาใกล้เคียงกับร้านอื่น ๆ					

3. มีป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนก่อนซื้อ					
4. สามารถต่อรองราคาได้					
5. มียาให้เลือกหลายราคา					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย</b> เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน					
1. ร้านตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. มีที่จอดรถสะดวก					
3. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก					
4. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีธุรกิจค้าขายอื่น ๆ อยู่ด้วย					
5. มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b> เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน					
1. บริการตรวจวัดสุขภาพฟรี เช่น วัดความดัน, ชั่งน้ำหนัก เป็นต้น					
ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่าน	<b>ระดับความคิดเห็น</b>				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
2. มีแผ่นพับให้ความรู้แจกให้แก่ผู้ซื้อยา					
3. มีการแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองใช้					
4. มีการจัดซุ้มส่งเสริมการขาย					
5. มีการสะสมแต้มค่าใช้จ่ายเพื่อแลกรางวัล					

6. มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อมูลค่ามาก					
7. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน</b>					
1. มีเภสัชกรที่มีความรู้ความสามารถ และอยู่ประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิด					
2. พนักงานขายมีกิริยามารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจ ใส่ลูกค้า					
3. พนักงานขายมีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี สามารถซักประวัติ และให้คำแนะนำการใช้ยาได้					
4. พนักงานขายมีความคล่องแคล่ว ว่องไวในการหยิบยาและการให้บริการ					
5. เภสัชกรใส่เสื้อกราวด์สีขาวในขณะที่ อยู่ที่ร้าน					
6. พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสม และน่าเชื่อถือ					
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน</b>					
1. ร้านมีขนาดใหญ่					
2. จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็น ระเบียบ					
3. ร้านดูสะอาดและตกแต่งสวยงาม					
4. ร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด					

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
5. จัดรูปแบบร้านให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้เอง					
6. มีระบบปรับอากาศภายในร้าน					
7. มีป้ายชื่อหน้าร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน					
8. คิดป้ายบอกเวลาทำการของเภสัชกร					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของท่านแค่ไหน</b>					
1. มีการซักถามอาการก่อนจ่ายยา และให้คำแนะนำการใช้ยาเป็นอย่างดี					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
4. เวลาเปิด – ปิดของร้านขายยาสะดวกต่อการใช้บริการ					
5. มีการคิดเงินและจ่ายยาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์					

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาเลือกปัญหาที่ทำให้ท่านเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการจากร้านขายยามากที่สุดจากรายการปัญหาต่อไปนี้ โดยการให้ลำดับคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 เมื่อ 1 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ท่านเกิดความไม่พึงพอมากที่สุด และ 5 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ท่านเกิดความไม่พึงพอน้อยที่สุด

- ไม่มียาที่ท่านต้องการซื้อ
- ยามีราคาแพงหรือราคาไม่เหมาะสม
- ยาหรือเวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ
- ยามีลักษณะเก่า ไม่น่าซื้อ หรือหมดอายุ
- ไม่ทราบราคายาก่อนตัดสินใจซื้อ
- ไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาที่ร้านเปิดให้บริการ
- พนักงานขายไม่มีความรู้หรือไม่แนะนำในเรื่องโรคและยา
- การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ
- สถานที่ตั้งร้านไม่มีที่จอดรถหรือไม่สะดวกในการใช้บริการ
- ร้านอยู่ไกลจากที่บ้านหรือที่ทำงาน
- สภาพร้านขายยาดูไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....



## ภาคผนวก ข

## การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. ดร.นนทิกก์ เพียรโรจน์  | คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี       |
| 2. ดร.บุญฤทธิ์ ชูประดิษฐ์ | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี |
| 3. ผศ. โนรี ใจใส          | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี   |

## 1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับตัวแปรแต่ละตัวตามนิยามที่กำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (อาคม ใจแก้ว 2551) ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นสามารถเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของปัจจัยส่วนประสมนั้น และสามารถนำไปใช้ได้ ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป สำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งคำนวณได้จาก  $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC คือ ค่า Index of Item-Objective Congruence  
 $\sum R$  คือ คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ  
 N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาพบว่า แบบสอบถามนี้มีค่า Index of Item-Objective Congruence เท่ากับ 1.00 และทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม (Index of Item-Objective Congruence) มากกว่า 0.5 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามออกไป ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ**  
**เรื่องทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่เข้าร่วมและยังไม่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของ**  
**สภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทาง**  
**ปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน**

---

**คำชี้แจง** ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดย  
 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่องร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่  
 ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating  
 Scale) 3 ระดับ จำนวน 5 มาตรฐาน ผลปรากฏดังนี้

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ</b>						
<b>1.1 สถานที่</b>						
มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอมีความสะอาด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ ป้องกันอัคคีภัย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษา คุณภาพผลิตภัณฑ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนมีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้ ก. ป้ายแสดงว่าเป็นร้านยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ง. ป้าย จุดบริการ โดยเภสัชกร แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น รับใบสั่งยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>1.2 อุปกรณ์</b>						
เครื่องชั่งน้ำหนัก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ที่วัดส่วนสูง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
เครื่องวัดความดันโลหิต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ชุดวัดระดับน้ำตาลในโลหิต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
อุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

และบันทึกอุณหภูมิ						
<b>1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ</b>						
มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ</b>						
<b>2.1 บุคลากร</b>						
เภสัชกรมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมรวมทั้งมีมนุษย์สัมพันธ์และมีลักษณะในการสื่อสารที่เหมาะสมและมีสุภาพอนามัยดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ผู้ช่วยปฏิบัติการแสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกรและปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ รวมถึงมีสุภาพอนามัยที่ดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>2.2 กระบวนการคุณภาพ</b>						
มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควร ได้รับการจากบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการตรวจสอบซ้ำ (Double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่ลูกค้าที่ดี</b>						
<b>3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์</b>						
มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีการเก็บรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมแลสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

มีการสำรวจยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม</b>						
มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและคาดหวัง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
แนวทางการส่งมอบยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
จัดทำประวัติการใช้ยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชา และภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีแนวทางให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ</b>						

ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (Patient confidentiality) โดยจัดระเบียบ ป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ต้องไม่ประพฤตปฏิบัติกรใดๆ ที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมใน						

ชุมชนและสังคม						
มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัดรักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดและสารพิษ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ให้ความร่วมมือกับราชการ ในการแจ้งเบาะแสข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
บริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อให้ประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่นๆ ในการส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษาของชุมชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>รวม</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>171</b>	<b>1.00</b>	<b>ใช้ได้</b>

ข้อคำถามจำนวน 57 ข้อ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 คือ ดร.บุญฤทธิ์ ชูประดิษฐ์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 คือ ดร.นนทิกัด เพียรโรจน์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โนรี ใจใส



**ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ**  
**เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลลูงใจต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคใน**  
**อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**คำชี้แจง**

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่องร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 7 ด้าน ผลปรากฏดังนี้

ตาราง แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม (IOC) ในแบบสอบถามเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจร้านยาในชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. มียาคุณภาพดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. มียาและเวชภัณฑ์ที่แสดงจำนวนมาก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. มียาหลายยี่ห้อให้เลือก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. มียาที่มีการโฆษณาจำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. มียาจำหน่ายครบตามต้องการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. มีเครื่องมือแพทย์ที่ใช้เองได้ที่บ้าน จำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. มีสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น แชมพู สบู่ เป็นต้น จำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. มีผลิตภัณฑ์นมผงสำหรับเด็ก, ผู้ใหญ่จำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. มีอาหารเสริมสุขภาพจำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. มีเครื่องสำอางจำหน่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11. สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

## ตาราง(ต่อ)

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>						
1. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ราคาใกล้เคียงกับร้านอื่น ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. มีป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนก่อนซื้อ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. สามารถต่อรองราคาได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. มียาให้เลือกหลายราคา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย</b>						
1. ร้านตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. มีที่จอดรถสะดวก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ตั้งอยู่ในทำเลที่มีธุรกิจค้าขายอื่น ๆ อยู่ด้วย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1. บริการตรวจวัดสุขภาพฟรี เช่น วัดความดัน เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. มีแผ่นพับให้ความรู้แจกให้แก่ผู้ซื้อยา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. มีการแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองใช้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. มีการจัดซุ้มส่งเสริมการขาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. มีการสะสมแต้มค่าใช้จ่ายเพื่อแลกรางวัล	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้ามาก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของร้าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>						
1. มีเภสัชกรที่มีความรู้ความสามารถและอยู่ประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

## ตาราง (ต่อ)

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			$\Sigma R$	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2. พนักงานขายมีกิจกรรมการขายและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี สามารถซักประวัติและให้คำแนะนำการใช้ยาได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. พนักงานขายมีความคล่องแคล่วว่องไวในการหยิบยา และการให้บริการต่าง ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. เกสเซอร์ใส่เสื้อกราวด์สีขาวในขณะที่อยู่ที่ร้าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
1. ร้านมีขนาดใหญ่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. จัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ร้านดูสะอาดและตกแต่งสวยงาม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ร้านดูสว่าง มองเห็นได้เด่นชัด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. จัดรูปแบบร้านให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้เอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. มีระบบปรับอากาศภายในร้าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. มีป้ายชื่อหน้าร้านแสดงให้รู้ว่าเป็นร้านขายยาชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. คิดป้ายบอกเวลาทำการของเกสเซอร์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>						
1. มีการซักถามอาการก่อนจ่ายยา และให้คำแนะนำการใช้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. เวลาเปิด – ปิดของร้านขายยาสะดวกต่อการใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. มีการคิดเงินและจ่ายยาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถามจำนวน 47 ข้อ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 คือ ดร.บุญฤทธิ์ ชูประดิษฐ์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 คือ ดร.นนทิกัด เพียรโรจน์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โนรี ใจใส

## 2. ขั้นตอนการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำผลการทดสอบแบบสอบถามก่อนใช้จริงจากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีหาค่าความคงที่ภายในของแบบสอบถาม (Internal Consistency) โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ พบว่า แบบสอบถามชุดที่เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา และชุดที่เป็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่เข้าร่วมและยังไม่ได้รับการรับรองเป็นคุณภาพร้านยาของสภาเภสัชกรรม ต่อโครงการรับพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐานพบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.907 และ 0.835 ตามลำดับ ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ โดยมีรายละเอียดแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้

**Reliability Analysis–Scale (Alpha) ของชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา**

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
173.20	197.545	.051	.908
173.90	185.128	.656	.902
173.80	189.683	.593	.903
174.20	188.097	.601	.903
174.00	187.310	.573	.903
174.50	184.810	.628	.902
174.70	186.148	.541	.903
174.80	191.269	.284	.906
174.70	191.045	.310	.906
174.73	185.651	.577	.902
174.73	182.340	.698	.901
173.77	193.495	.272	.906
174.00	192.759	.277	.906
173.83	191.385	.358	.905
174.60	189.352	.494	.904
174.60	186.455	.567	.903
173.73	194.754	.372	.906
173.63	192.654	.348	.905
173.70	190.355	.430	.904
173.53	192.464	.226	.907
174.33	190.851	.327	.906
174.47	192.326	.304	.906
174.47	185.361	.562	.903
174.73	183.789	.630	.902
174.70	184.148	.571	.902
174.77	187.633	.415	.905

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
174.10	193.817	.273	.906
173.23	196.530	.104	.908
173.27	197.857	.018	.908
173.27	197.651	.024	.909
173.87	187.913	.491	.904
174.23	180.530	.607	.902
173.90	195.955	.124	.908
174.20	192.924	.345	.905
173.80	195.959	.232	.906
173.70	191.597	.330	.906
173.67	192.575	.251	.907
174.30	189.252	.405	.905
174.53	187.637	.494	.904
173.90	194.507	.328	.906
173.90	194.300	.346	.906
173.53	197.706	.017	.909
173.77	196.599	.151	.907
173.57	192.944	.312	.906
173.77	191.771	.485	.904
174.43	188.323	.422	.905

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 47

Alpha = .907

**Reliability Analysis–Scale (Alpha)** ของชุดคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าของกิจการร้านยาที่เข้าร่วมและยังไม่ได้รับการรับรองหรือไม่เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในเรื่องข้อกำหนดมาตรฐานรับรองคุณภาพ 5 มาตรฐาน

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
103.03	34.102	-.068	.838
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
103.07	33.995	-.035	.838
103.03	34.033	-.045	.838
103.03	33.757	.048	.836
103.03	33.895	.002	.837
103.07	33.995	-.035	.838
103.00	34.069	-.065	.837
103.00	33.655	.130	.835
103.20	32.648	.230	.834
103.33	30.644	.568	.824
103.23	33.289	.091	.838
103.43	29.840	.697	.819

<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
103.60	29.697	.754	.817
103.37	30.447	.594	.823
103.40	29.559	.758	.817
103.13	33.016	.185	.835
102.97	33.964	.000	.835
102.97	33.964	.000	.835
103.03	34.309	-.138	.839
103.00	33.862	.032	.836
103.17	32.075	.374	.830
103.00	34.207	-.129	.838
103.03	34.102	-.068	.838
103.10	33.955	-.027	.839
103.03	33.826	.025	.837
103.20	32.303	.302	.832
103.23	30.599	.636	.822
103.27	30.961	.537	.825
103.23	30.737	.607	.823
103.30	30.907	.530	.825
103.30	31.321	.450	.827
102.97	33.964	.000	.835
103.07	34.340	-.131	.840
103.00	33.931	.000	.836
103.00	34.138	-.097	.837
103.03	34.102	-.068	.838
103.07	34.616	-.207	.842
102.97	33.964	.000	.835
103.50	30.259	.618	.822
103.57	29.564	.538	.824



<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
103.47	29.844	.695	.819
103.47	29.844	.695	.819
103.00	33.655	.130	.835

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 57

Alpha = .835

## ภาคผนวก ก

### ต้นทุนส่วนเพิ่มของการเปิดร้านยาคุณภาพ

จากข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพพบว่าจะมีต้นทุนส่วนเพิ่มเกิดขึ้นซึ่งต้นทุนส่วนเพิ่ม ได้แก่ ต้นทุนชุดแจ้ง ประกอบด้วยต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร และต้นทุนเสียโอกาส ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง

#### ตาราง ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

ต้นทุนส่วนเพิ่ม	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	
	ค่าใช้จ่าย (ต่อปี)	ร้อยละ
<b>1. ต้นทุนชุดแจ้ง</b>		
<b>1.1 ต้นทุนคงที่</b>		
- ค่าอุปกรณ์ดับเพลิง	300	0.26
- ค่าตู้เย็น	550	0.49
- ค่าเครื่องปรับอากาศ (กรณีติดตั้งเพิ่ม)	1,390	1.23
- ค่าติดกระจกหน้าร้าน	850	0.75
- ค่าป้ายเภสัชกรและรูปถ่ายเภสัชกร	250	0.22
- ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ	1,500	1.32
- ค่าภาษีป้าย	300	0.26
- ค่าจ้างเพิ่มเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร (บุคลากรใหม่)	58,000	37.72
- ค่าป้ายและรูปถ่ายเภสัชกร แสดงให้ผู้ใช้บริการรับทราบ	250	0.22
- ค่าเสื้อกาวน์หรือยูนิฟอร์มของเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร	1,000	0.88
- เครื่องวัดความดันโลหิต	200	0.18
- เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด	440	0.39

- เครื่องชั่งน้ำหนัก	300	0.26
- เครื่องวัดความสูง	75	0.07
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย	50	0.04
- เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง	50	0.04
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ร้านยา	3,000	2.65
- คอมพิวเตอร์	2,700	2.38
- เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์	750	0.66
- กระดานบอร์ดให้ความรู้	70	0.06
- ที่ใส่แผ่นพับ	-	-
- ถาดนับเม็ดยา (กรณีซื้อเพิ่ม)	-	-
- ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภาเภสัชกรรม	1,000	0.88
- ค่างานประชุม, เอกสาร, งานวิจัย	11,250	9.28
<b>1.2 ต้นทุนผันแปร</b>		
- ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น	-	-
- ค่าถุงซิปลิที่มีชื่อร้าน	15,000	13.25
- ค่าถุงหิ้วที่มีชื่อร้าน	15,000	13.25
- ฉลากยา	15,000	13.25
- ผลตอบแทนเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกรจากยอดขาย รายเดือน	-	-
<b>2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส</b>		
- ผลตอบแทนเภสัชกรที่เป็นเจ้าของกิจการในการเลือกทางอื่น		
หรืองานเสริม	-	-
- ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ	-	-
- ดอกเบี้ยของเงินทุน	-	-
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากต้นทุนชัดเจน</b>	<b>129,275</b>	<b>100.00</b>

แต่ในหลักของความเป็นจริงของการเปิดร้านยา ส่วนใหญ่จะพบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มบางส่วนจะซ้ำกับต้นทุนส่วนเพิ่มที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ดังนั้นข้าพเจ้าจึงได้ยกเฉพาะต้นทุนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจริงๆ ซึ่งจะแสดงในตารางที่ 5 นอกจากนี้ยังได้เปรียบเทียบให้เห็นว่าถ้าเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจะมีต้นทุนส่วนเพิ่มคิดเป็นร้อยละเท่าไรเมื่อเทียบกับต้นทุนส่วนเพิ่มของการเปิดร้านยาทั่วไปโดยจะแสดงในตารางดังนี้

ตาราง ต้นทุนส่วนเพิ่มในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

ต้นทุนส่วนเพิ่ม	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	
	ค่าใช้จ่าย (ต่อปี)	ร้อยละ
<b>1. ต้นทุนขัดแย้ง</b>		
<b>1.1 ต้นทุนคงที่</b>		
- ค่าอุปกรณ์ดับเพลิง	300	1.78
- ค่าติดกระจกหน้าร้าน	850	5.05
- ค่าป้ายร้านยาคุณภาพ	1,500	8.91
- ค่าภาษีป้าย	300	1.78
- เครื่องวัดความดันโลหิต	200	1.19
- เครื่องวัดน้ำตาลในกระแสเลือด	440	2.61
- เครื่องวัดความสูง	75	0.46
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย	50	0.30
- เทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิห้อง	50	0.30
- เครื่องพิมพ์ที่ถ่ายเอกสารได้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์	750	4.46
- กระดานบอร์ดให้ความรู้	70	0.46
- ค่าสมัครและตรวจสอบร้านยาของสภาเภสัชกรรม	1,000	5.94
- ค่างานประชุม, เอกสาร, งานวิจัย	11,250	66.83

<b>1.2 ต้นทุนผันแปร</b>		
- ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น	-	-
- ผลตอบแทนเกษตรกรและผู้ช่วยเกษตรกรจากยอดขาย รายเดือน	-	-
<b>2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส</b>		
- ผลตอบแทนเกษตรกรที่เป็นเจ้าของกิจการในการเลือกทางอื่น หรืองานเสริม	-	-
- ค่าส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ	-	-
- ดอกเบี้ยของเงินทุน	-	-
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากต้นทุนชัดเจน</b>	<b>16,835</b>	<b>100.00</b>

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	กันตวีร์ ภัทรนรางกูร	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5445521004	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนสุราษฎร์ธานี	2545
ปริญญาตรี เกษษศาสตร์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยรังสิต	2550

## การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

งานประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏสุราษฎร์ธานีวิจัย ครั้งที่ 9 “การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน”