

ผลการดำเนินงานของร้านขายยาที่ใช้วิธีปฏิบัติเภสัชกรรมชุมชนในอำเภอเมือง เชียงใหม่
Performance of Pharmacies Using Good Pharmacy Practice in Mueang
Chiang Mai District.

กุลนิดา บุรณศิริจรรยา^{*} และสายนที เฉินบำรุง^{**}

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน เก็บรวบรวมข้อมูลจากร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่เป็นเภสัชกร ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่เภสัชกร และเภสัชกรผู้ปฏิบัติการ จำนวน 189 คน โดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี ลักษณะทางวิชาชีพเป็นผู้ประกอบการที่เป็นเภสัชกร ลักษณะเป็นร้านขายยาเดี่ยว เปิดทำการหลัง 25 มิถุนายน 2557 และมีสถานะการรับรองมาตรฐานร้านขายยาผ่านการประเมินวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนแบบเต็มรูปแบบ (Full GPP)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านการเงินในระดับมาก การวัดผลด้านลูกค้าในระดับปานกลาง การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง) ในระดับมาก การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงาน) ในระดับมาก และการวัดผลด้านการเรียนรู้และเติบโตในระดับมาก

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะร้านขายยาและปีที่เปิดทำการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เกณฑ์ในการปฏิบัติตามบางหัวข้อควรมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับร้านขายยาแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพได้ตามวัตถุประสงค์ของวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมและสอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560-2564

Abstract

This independent study aimed to evaluate performance of pharmacies using Good Pharmacy Practice in Mueang Chiang Mai district. Questionnaires were used to gather data from 189 people involved in pharmacies in Mueang Chiang Mai district, including pharmacist entrepreneurs; non-pharmacist entrepreneurs; and pharmacist, by using questionnaires. Data obtained were analyzed by the descriptive statistics i.e. frequency, percentage, and mean.

^{*} นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{**} ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The findings presented that most respondents were female in the age of 25-30 years old and worked as pharmacist entrepreneur of a stand-alone pharmacy. Their pharmacy had been operated after 25 June 2014 and was fully certified as the Good Pharmacy Practice (GPP).

The findings presented that the respondents rated their opinions on financial perspective at high level; customer perspective at moderate level; internal-business-process (inventory) at high level; internal-business-process (operation) at high level; and learning and growth perspective at high level.

Considering on types of pharmacy and operating year, the statistical significant differences in opinion level were observed among different groups. Some practice criteria should be amended to fit with each type of pharmacy for pharmacy quality enhancement that followed objectives of the Good Pharmacy Practice and the 2017-2021 Strategy Map of the Office of Permanent Secretary.

บทนำ

ร้านขายยาแผนปัจจุบันเป็นธุรกิจบริการทางการแพทย์ที่ใกล้ชิดชุมชนมากที่สุด ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้เป็นอันดับแรกเมื่อมีอาการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงรวมทั้งเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพสำหรับการป้องกันความเจ็บป่วย เช่น อาหารเสริม วิตามิน อาหารทางการแพทย์ เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้วิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจร้านขายยาปี 2560 ธุรกิจร้านขายยาจะมีมูลค่าตลาดประมาณ 40,000 ล้านบาท ขยายตัว 8-10% โดยมีร้านขายยาประมาณ 16,000 แห่ง แบ่งเป็นร้านขายยาทั่วไป (Stand-alone) ประมาณ 14,000 แห่ง และร้านขายยาที่มีหลายสาขา (Chain store) 1,400 แห่ง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งได้วิเคราะห์ว่าธุรกิจร้านขายยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดจากปี 2559 เพิ่มขึ้นร้อยละ 53.88 เป็นผลสืบเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่มียุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical hub) โดยพบว่าปี 2561 จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจดังกล่าวสูงสุดในภาคเหนือและอยู่ในอันดับที่ 5 ของประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561)

ปัจจุบันองค์การอาหารและยาได้ผลักดันยกระดับร้านขายยาในประเทศไทยให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีขึ้น เพื่อรองรับการเข้าเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยบริการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างมีคุณภาพ ในการดำเนินธุรกิจร้านขายยานั้นจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงการขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ. 2556 โดยจะต้องปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (Good Pharmacy Practice: GPP) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป ซึ่งร้านขายยาที่ได้รับอนุญาตก่อนวันที่ 25 มิถุนายน 2557 ต้องปรับปรุงร้านให้ได้ตามมาตรฐานเป็นลำดับขั้น และแล้วเสร็จสิ้นเต็มรูปแบบภายในปี 2565 โดยในปี 2561 ที่ผ่านมาจะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นที่ 1 ประกอบด้วย 5 หมวด คือ หมวดที่ 1 สถานที่ หมวดที่ 2 อุปกรณ์ หมวดที่ 3 บุคลากร หมวดที่ 4 คุณภาพยา หมวดที่ 5 การบริการ จึงจะสามารถต่อใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบันได้ ดังนั้นปัจจุบันร้านขายยาทุกร้านในประเทศไทยมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงตามแนวนโยบายดังกล่าวและจะต้องดำเนินไปจนครบทุกระดับตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (GPP) ซึ่งถือเป็นประโยชน์ที่ดีต่อผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงยาได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย แต่ในขณะเดียวกันด้านของผู้ประกอบการและเภสัชกรผู้ปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในค่อนข้างมากจากร้านขายยาแบบเดิม มีการปรับเปลี่ยนทางกายภาพ การบริการ

และการจัดการภายในที่มีความละเอียด รวมทั้งการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิวัฒน์ ถาวรวัฒน์ยงค์ (2559) เรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาในจังหวัดนครปฐมต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์และวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน ในสถานที่ขายยาแผนปัจจุบันตามกฎหมายว่า ด้วยยา พ.ศ.2557 ได้ระบุว่าผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่เห็นว่ามิอุปสรรค ได้แก่ การบริการทางเภสัชกรรมกับผู้ป่วย โดยต้องการให้รัฐสนับสนุนในด้านการออกแบบฟอร์มให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่ให้ สอดคล้องตามข้อกำหนด ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธี ปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน โดยผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาวิธี ปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน รวมทั้งเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจร้านขายยา ให้ทราบแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ดังกล่าวต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดประกอบไปด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรม ชุมชน ร้านขายยาทุกร้านจะต้องปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวจึงจะสามารถดำเนินเปิดร้านขายยาได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับร้านขายยาเดิมที่เปิดก่อนปี 2557 ให้ระยะเวลาปรับตัวไม่เกิน 8 ปี ประกอบด้วย 5 หมวด หมวดที่ 1 สถานที่ หมวดที่ 2 อุปกรณ์ หมวดที่ 3 บุคลากร หมวดที่ 4 การควบคุมคุณภาพยา หมวดที่ 5 การให้บริการทางเภสัชกรรมในร้านยา 2) แนวคิด เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ซึ่งพิจารณาจากการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) ประกอบด้วยมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และเติบโต

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติ ตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน โดยวัดผลการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน-จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ด้านลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการภายใน-ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพและการลดข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงานและด้านการเรียนรู้และเติบโต-เพิ่มความความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

2. ขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านขายยา 2) พัฒนาแบบสอบถาม 3) เก็บรวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล 5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการหรือเภสัชกรผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลร้านขายยาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวน 343 ร้านและเลือกใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการพัฒนาแบบสอบถามจากการการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านขายยาจำนวน 6 ร้าน ประกอบด้วย ร้านยาเดี่ยว 4 ร้าน และร้านยาที่มีหลายสาขา 2 ร้าน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนในแต่ละหมวดว่าแต่ละหัวข้อย่อยมีผลอย่างไรต่อการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน เพื่อใช้จัดทำร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) และนำไปทดสอบจำนวน 10 ชุด แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลังและการปฏิบัติงานในร้าน) และด้านการเรียนรู้และเติบโต ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 ลักษณะทางวิชาชีพเป็นผู้ประกอบการที่เป็นเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 55.0 ลักษณะร้านขายยาเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 77.2 เปิดทำการ 25 มิถุนายน 2557 เป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.0 และมีสถานะการรับรองมาตรฐานร้านขายยาผ่านการประเมินวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนเต็มรูปแบบ (Full GPP) คิดเป็นร้อยละ 58.7

2) ข้อมูลผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน

จากการศึกษาพบว่าผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านการเงิน	3.74	มาก
2. ด้านลูกค้า	3.40	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการภายใน		
3.1 ด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง)	3.94	มาก
3.2 ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงาน)	3.63	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และเติบโต	3.94	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านการเงินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) กล่าวคือ การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนส่งผลให้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นในระดับมาก การวัดผลทางด้านลูกค้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) กล่าวคือ การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการในระดับปานกลาง การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) กล่าวคือ การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนส่งผลให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพในระดับมาก การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงาน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) กล่าวคือ การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนส่งผลให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้านในระดับมากและการวัดผลด้านการเรียนรู้และเติบโต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) กล่าวคือ การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับมาก จากการวัดผลทั้ง 4 ด้านสามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติตามวิธีทางเภสัชกรรมชุมชนส่งผลต่อผลการดำเนินงานในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะร้านขายยาที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน

ผลการดำเนินงาน	ร้านขายยาเดี่ยว	ร้านที่มีหลายสาขา	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการเงิน	3.64 (มาก)	4.07 (มาก)	0.000*
2. ด้านลูกค้า	3.47 (มาก)	3.91 (มาก)	0.000*
3. ด้านกระบวนการภายใน			
3.1 ด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง)	3.82 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)	0.000*
3.2 ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงาน)	3.56 (มาก)	3.87 (มาก)	0.004*
4. ด้านการเรียนรู้และเติบโต	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	0.009*

หมายเหตุ : *ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะร้านขายยาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของร้านขายยาที่มีหลายสาขามากกว่าร้านขายยาเดี่ยวในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และเติบโต

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปีที่เปิดทำการที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน

ผลการดำเนินงาน	ก่อนปี 2557	หลังปี 2557	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการเงิน	3.61 (มาก)	3.81 (มาก)	0.010*
2. ด้านลูกค้า	3.24 (มาก)	3.49 (มาก)	0.002*
3. ด้านกระบวนการภายใน			
3.1 ด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง)	3.80 (มาก)	4.01 (มาก)	0.006*
3.2 ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงาน)	3.47 (มาก)	3.73 (มาก)	0.001*
4. ด้านการเรียนรู้และเติบโต	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	0.128

หมายเหตุ : *ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าปีที่เปิดทำการแตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชชุมชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของร้านขายยาที่เปิดทำการหลังปี 2557 มากกว่าร้านขายยาที่เปิดก่อนปี 2557 ในด้านการเงิน ด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนสามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) การวัดผลทางด้านการเงินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยมีผลปัจจัยย่อยเรียงลำดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ เภสัชกรผู้ปฏิบัติงานสวมเสื้อกาวน์แสดงตนเสมอและพนักงานแต่งกายแตกต่างจากเภสัชกร ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ร้านขายยามีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) ร้านขายยามีสภาวะเหมาะสม ควบคุมอุณหภูมิ (มีเครื่องปรับอากาศ) ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมุกดาวรรณ สมจันทร์มะวงค์ (2561) ที่ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพองค์กรโดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล กรณีศึกษา สถานีรถไฟท่านาแล้ง สปป.ลาว พบว่าการประเมินประสิทธิภาพมุมมองด้านการเงินอยู่ในระดับดี เนื่องจากการใช้จ่ายต่างๆ นำงบประมาณจากรัฐบาลที่กำหนดเท่านั้นและมีรายได้เพิ่มขึ้นวัดผลจากจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 10

2) การวัดผลทางด้านลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยมีผลปัจจัยย่อยเรียงลำดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ เกสซ์กรควบคุมการส่งมอบยาทุกครั้ง ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.21) เกสซ์กรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) ร้านขายยาไม่มีสัตว์เลี้ยงในพื้นที่ขายยา ทำให้จำนวนลูกค้าความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.41) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556) ที่ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านขายยาในจังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการตอบรับของลูกค้าในระดับมากและการศึกษาของกรรทกานต์ ทองบุญฤทธิ์ (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดดังนี้ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ น่าเชื่อถือ มีเกสซ์กรในช่วงเวลาที่เปิดทำการและผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน

3) การวัดผลทางด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีผลปัจจัยย่อยเรียงลำดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดให้มีบรรจุภัณฑ์ป้องกันแสงสำหรับยาที่ต้องป้องกันแสง ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ร้านขายยามีสภาวะเหมาะสม ควบคุมอุณหภูมิ (มีเครื่องปรับอากาศ) ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การจัดให้มีตู้เย็นสำหรับเก็บยาที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ ที่มีการบรรจุในกล่องพลาสติกปิดฝาปิดชิด ลดการปนเปื้อน ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการมีแหล่งความรู้/เอกสารการแนะนำวิธีการเก็บยาที่น่าเชื่อถือ ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการจัดให้มีระบบตรวจสอบยาหมดอายุและยาเสื่อมคุณภาพ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์, สมุดบันทึก เป็นต้น ทำให้ลดการเกิดสินค้าไม่พร้อมจำหน่าย ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษามุกดาพรรณ สมจันทร์มวงค์ (2561) ที่ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพองค์กร โดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล กรณีศึกษา สถานีรถไฟท่านาแล้ง สปป.ลาว พบว่าการประเมินประสิทธิภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากมีการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กรน้อยจึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน พบว่ามีปัจจัยที่มีเกณฑ์พอใช้เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การใช้เครื่องมือหรือเทคนิคการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน การเตรียมความพร้อมเครื่องจักรในการทำงาน และปริมาณความเสียหายและสูญเสียของทรัพยากรที่ใช้

4) การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานในร้าน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยมีผลปัจจัยย่อยเรียงลำดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การที่เกสซ์กรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (การจ่ายยาผิด) (ค่าเฉลี่ย 4.18) การมีเอกสาร/แหล่งความรู้เกี่ยวกับโรคและการจ่ายยาที่น่าเชื่อถือ ช่วยลดการจ่ายยาผิดและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.12) เกสซ์กรที่ปฏิบัติงานมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (มี CPE จนครบกำหนด) ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรทกานต์ ทองบุญฤทธิ์ (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่มากที่สุด โดยปัจจัยด้านการจ่ายยาและอธิบายวิธีการใช้อย่างถูกต้อง มีอิทธิพลในระดับมากที่สุด

5) การวัดผลด้านการเรียนรู้และการเติบโตพบผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีผลปัจจัยย่อยเรียงลำดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ เกสซ์กรที่ปฏิบัติงานมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (มี CPE จนครบกำหนด) ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) การมีเอกสาร/แหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูจกรร้านยาที่น่าเชื่อถือทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น

ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และผู้ช่วยเภสัชกรหรือพนักงานผ่านการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนการอบรม บันลือทรัพย์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard (BSC) ในการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

6) การวัดผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมโดยใช้การวัดผลทั้ง 4 ด้านนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ การวัดผลด้านการเรียนรู้และเติบโต ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้าและด้านการเงิน ตามลำดับ

7) ปัจจัยด้านกระบวนการ การศึกษารุ่นนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนการอบรมของจันทิมา รักมันเจริญ (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนการอบรมของจตุพร จุลเสนา และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่สัตว์เลี้ยง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และอรชума บุปผา (2559) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้ร้านบริการสัตว์เลี้ยง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนการอบรมของประภา ยงสถาพรพิสิฐ (2555) ได้ศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในการใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอมืองเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับมากที่สุดในด้านนี้

ผลการศึกษาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดจำแนกตามลักษณะร้านขายยา

จากการวัดผลด้านการเงินพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ เภสัชกรผู้ปฏิบัติงานสวมเสื้อกาวน์แสดงตนเสมอและพนักงานแต่งกายแตกต่างจากเภสัชกร ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในขณะที่ร้านขายยาที่มีหลายสาขาคือ ร้านขายยามีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ การจัดให้มีพื้นที่สำหรับลูกค้าเลือกซื้อได้ด้วยตนเองทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.90) ในขณะที่ร้านขายยาที่มีหลายสาขาคือ การจัดให้มีชื่อยาที่มีฉลากข้อมูลครบถ้วนตามกำหนด ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.65)

จากการวัดผลด้านลูกค้าพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ เภสัชกรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ การจัดให้มีพื้นที่ให้คำปรึกษาแบ่งเป็นสัดส่วน จัดเป็นโต๊ะและมีเก้าอี้อย่างน้อย 2 ตัว ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.48) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.02)

จากการวัดผลด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง) พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ การจัดให้มีบรรจุภัณฑ์ป้องกันแสงสำหรับยาที่ต้องป้องกันแสง ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.44) และร้านขายยามีสภาวะเหมาะสม ควบคุมอุณหภูมิ (มีเครื่องปรับอากาศ) ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ การจัดให้มีระบบส่งคืนยาหรือทำลายยาหมดอายุ ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.40) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.11)

จากการวัดผลด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานในร้าน) พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ เกสซ์กรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (การจ่ายยาผิด) (ค่าเฉลี่ย 4.12) ในขณะที่ร้านขายยาที่มีหลายสาขาคือ การมีเอกสาร/แหล่งความรู้เกี่ยวกับโรคและการจ่ายยาที่น่าเชื่อถือ ช่วยลดการจ่ายยาผิดและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ การจัดให้มีเครื่องวัดความดันสำหรับผู้มารับบริการในร้าน ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (ทำให้การจ่ายยาถูกต้องเหมาะสม) (ค่าเฉลี่ย 2.53) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.26)

จากการวัดผลด้านการเรียนรู้และเติบโต พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ เกสซ์กรที่ปฏิบัติงานมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (มี CPE จนครบกำหนด) ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในขณะที่ร้านขายยาที่มีหลายสาขาคือ การมีเอกสาร/แหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจร้านยาที่น่าเชื่อถือทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านขายยาเดี่ยวคือ ผู้ช่วยเภสัชกรหรือพนักงานผ่านการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่มีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผลการศึกษาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดจำแนกตามปีที่เปิดทำการ

จากการวัดผลด้านการเงินพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ ร้านขายยาที่มีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเกสซ์กรผู้ปฏิบัติงานสวมเสื้อกาวน์แสดงตนเสมอและพนักงานแต่งกายแตกต่างจากเกสซ์กร ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) เช่นเดียวกับร้านที่เปิดหลังปี 2557 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ การจัดให้มีพื้นที่สำหรับลูกค้าเลือกซื้อได้ด้วยตนเองทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 3.18)

จากการวัดผลด้านลูกค้าพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ เกสซ์กรควบคุมการส่งมอบยาทุกครั้ง ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) เช่นเดียวกับร้านที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ การจัดให้มีพื้นที่ให้คำปรึกษาแบ่งเป็นสัดส่วน จัดเป็นโต๊ะและมีเก้าอี้อย่างน้อย 2 ตัว ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.35) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 2.74)

จากการวัดผลด้านกระบวนการภายใน (สินค้าคงคลัง) พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านที่เปิดก่อนปี 2557 คือ การจัดให้มีบรรจุภัณฑ์ป้องกันแสงสำหรับยาที่ต้องป้องกันแสง ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในขณะที่ร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 คือ การจัดให้มีบรรจุภัณฑ์ป้องกันแสงสำหรับยาที่ต้องป้องกันแสง ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ การจัดให้มีระบบส่งคืนยาหรือทำลายยาหมดอายุ ทำให้ลดการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.40) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 3.66)

จากการวัดผลด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานในร้าน) พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านที่เปิดก่อนปี 2557 คือ เกสซ์กรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (การจ่ายยาผิด) (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในขณะที่ร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 คือ การมีเอกสาร/แหล่งความรู้เกี่ยวกับโรคและการจ่ายยาที่น่าเชื่อถือ ช่วยลดการจ่ายยาผิดและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ การจัดให้มีเครื่องวัด

ความดันสำหรับผู้มารับบริการในร้าน ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในร้าน (ทำให้การจ่ายยาถูกต้องเหมาะสม) (ค่าเฉลี่ย 2.47) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 2.82)

จากการวัดผลด้านการเรียนรู้และเติบโต พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้านที่เปิดก่อนปี 2557 คือ เกสซ์กรที่ปฏิบัติงานมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (มี CPE จนครบกำหนด) ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในขณะที่ร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 คือ การมีเอกสาร/แหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจร้านยาที่น่าเชื่อถือทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้านที่เปิดก่อน 2557 คือ ผู้ช่วยเภสัชกรหรือพนักงานผ่านการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) เช่นเดียวกับร้านขายยาที่เปิดหลังปี 2557 (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ผลการดำเนินงานของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน มีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1) ร้านขายยา

1.1) ร้านขายยาควรมีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้เกิดความสะอาดสบายในการใช้บริการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการกับกิจการและกลับมาใช้บริการซ้ำ

1.2) เกสซ์กรผู้ปฏิบัติงานควรสวมเสื้อกาวน์แสดงตนเสมอและแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากพนักงานขายหรือผู้ช่วยเภสัชกร การดำเนินการดังกล่าวจะสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าว่ามีเภสัชกรอยู่ประจำ

1.3) เกสซ์กรควรสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยเสมอ เช่น การระบุตัวผู้ช้ยา ประวัติแพ้ยา-โรคประจำตัว ประวัติการใช้ยาและอาการเบื้องต้น เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจในการรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ

1.4) เกสซ์กรที่ปฏิบัติงานควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (มี CPE จนครบกำหนด) ทำให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.5) กิจการควรมีบรรจุภัณฑ์ป้องกันแสงสำหรับยาที่ต้องป้องกันแสง เพื่อคุณภาพของสินค้าและช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการเกิดสินค้าเสื่อมคุณภาพไม่สามารถจำหน่ายได้

1.6) กิจการควรมีเอกสาร/แหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจร้านยาที่น่าเชื่อถือ ช่วยส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ช่วยลดความผิดพลาดรวมทั้งเพิ่มความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในร้าน

2) ข้อเสนอแนะต่อรัฐ

2.1 ควรคำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่ร้านขายยาแต่ละรูปแบบ เช่น การจัดจัดให้มีพื้นที่สำหรับลูกค้าเลือกซื้อได้ด้วยตนเองในร้านขายยาประเภทเดี่ยว หรือ การจัดให้มีพื้นที่คำปรึกษาแบ่งเป็นสัดส่วน จัดเป็นโต๊ะและมีเก้าอี้อย่างน้อย 2 ตัว ในร้านขายยาเดี่ยว ซึ่งอาจจะมีพื้นที่ในการให้บริการที่จำกัด และไม่สะดวกต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

2.2 ควรมีข้อกำหนดที่จัดเป็นเกณฑ์กำหนดเพิ่มเติมสำหรับร้านขายยาที่ต้องการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบสาธารณสุขในประเทศไทย แทนการบังคับเพื่อปฏิบัติตาม เช่น การมีพื้นที่ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีโต๊ะและเก้าอี้อย่างน้อย 2 ตัวสำหรับการบริการ เป็นต้น หรือหากจำเป็นปฏิบัติทุกร้านควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบมากขึ้นจากภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกัน หรืออาจปรับรูปแบบให้มีความสะดวกให้การเข้ารับบริการรับ

คำปรึกษาง่ายขึ้นแต่ยังคงมีความเป็นส่วนตัวเพื่อรักษาความลับของผู้ป่วย เช่น จัดเป็นบริเวณเคาเตอร์ยาที่อยู่ห่างจากผู้รับบริการท่านอื่น เป็นต้น

2.3 การกำหนดขั้นตอนการจ่ายยาบางประเภทแตกต่างจากการจ่ายยาบางประเภท เช่น บางประเภทที่จำเป็นต้องวัดความดัน และยาบางประเภทที่ไม่จำเป็นต้องวัดความดัน เช่น การจ่ายยาโรคเรื้อรัง ผู้ที่มีประวัติเป็นโรคความดันโลหิตสูงมีความจำเป็นต้องใช้ยากลุ่มยาต้านอักเสบที่ไม่ใช่สเตียรอยด์ (NSAIDs) เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการรับบริการของลูกค้า นอกจากนี้รัฐสามารถจัดเป็นเกณฑ์กำหนดเพิ่มเติมสำหรับร้านขายยาที่ต้องการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการร้านยาชุมชนอบอุ่น โครงการร้านยาคุณภาพ เป็นต้น เนื่องจากจำเป็นต้องเก็บบันทึกผลจากการติดตามการใช้ยาและการรักษาโรคของผู้มารับบริการ

2.4 ควรมีการกำหนดแนวทางในการจัดทำระบบส่งคืนยาหรือทำลายยาหมดอายุ อย่างละเอียด เพื่อให้ร้านขายยาทุกร้านสามารถปฏิบัติได้จริงและเป็นการสร้างประโยชน์ที่แท้จริงแก่ผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของวิถีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน เนื่องจากปัจจุบันร้านขายยาแต่ละรูปแบบจัดทำระบบเอง

2.5 ควรมีการจัดอบรมจากภาครัฐหรือจัดทำเอกสารสำหรับร้านขายยาในการจัดอบรมพนักงานเอง เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). *ธุรกิจเด่นประจำเดือน ธุรกิจร้านขายยาและเครื่องมือแพทย์*. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2561/T26/T26_201802.pdf
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (ม.ป.ป.). *ทำเนียบร้านยาประเภทต่างๆ จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก https://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/main_section.php?info_id=596
- ชลธิรา แก้วป้องปก. (2558). *การพัฒนากระบวนการจัดการสินค้าคงคลังในอุตสาหกรรมชিংคอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชาติ เจริญสุข. (2560). *ผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์).
- ณัฐณี หาสิตพานิชกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม. *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Science)*, 7(1), 1-20.
- พจนารถ หาญตระกูล. (2556). *การจัดการสินค้าคงคลังของอะไหล่เครื่องปรับอากาศ*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ภัณฑิรา ปริญญารักษ์ และพัทตร์วิภา สุวรรณพรหม. (2557). ทศนคติและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรเจ้าของธุรกิจร้านยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ*, 9(4), 164-169.
- มุกดาวรรณ สมจันทร์มะวงศ์. (2561). การประเมินประสิทธิภาพองค์กร โดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล กรณีศึกษา สถานีรถไฟท่านาแล้ง สปป.ลาว. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5(1), 79-90.

- วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์ และคณะ. (2559). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนในสถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน ตามกฎหมาย ว่าด้วยยา พ.ศ.2557. *Thai Bull Pharm Sci*, 11(2), 27-44.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. (2558). *ธุรกิจร้านขายยา (Pharmacy หรือ Drug Store)*. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/wp-content/uploads/2016/06/ประมาณการธุรกิจขายยา.pdf>
- ศรียรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- ศรีสุวรรณ ขอไพบูลย์. (2557). *ผลกระทบของนโยบายค่าแรงขั้นต่ำต่อการบริหารจัดการองค์การของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2558). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. (2561). *แนวทางการจัดการสู่มาตรฐานวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรม*. สืบค้นจาก [http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/GPPPPageFile/Operator/ManagementGPP\(29Oct2015\).pdf](http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/GPPPPageFile/Operator/ManagementGPP(29Oct2015).pdf)