

รูปแบบการบริหารธุรกิจร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ

Efficient Business Management Models for Pharmacies

ปรมารัตน์ ดอนเส¹, รัชฎา พองธนกิจ² และ สุนทร พจณ³
Paramarat Donse¹, Rachada Fongtanakit² and Suntorn Phajon³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}
Suansunandharajabhat University, Thailand^{1,2,3}
E-mail: Paramarat_d@hotmail.com¹

Received: 2023-10-07; Revised: 2023-12-27; Accepted: 2023-12-28

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม การบริหารองค์กรร้านขายยา การจัดการยาและเวชภัณฑ์ การให้บริการทางเภสัชกรรม และประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา 2) นโยบายรัฐ ด้านเภสัชกรรม การบริหารองค์กรร้านขายยา การจัดการยาและเวชภัณฑ์ และการให้บริการทางเภสัชกรรม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา และ 3) รูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของร้านขายยาที่จดทะเบียน ในกรุงเทพมหานคร รวมประชากร 3,418 ร้าน คำนวณโดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่มีสัดส่วน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่าง 1 คน จาก 1 ร้านขายยา สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่มีสัดส่วน จำนวน 325 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ตามหลักการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร สมการโครงสร้าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จำนวน 15 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรมมีความมีประสิทธิภาพที่สูงทุกด้าน ทั้งการบริหารองค์กรร้านขายยา, การจัดการยาและเวชภัณฑ์, และประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา 2) นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม ส่งผลต่อการบริหารองค์กรร้านขายยา, ประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ, และการจัดการยาและเวชภัณฑ์ 3) ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาต้องปฏิบัติตามนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม, ปรับตัวตามกฎหมายที่มีการพัฒนา เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหาร, ธุรกิจร้านขายยา, ประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ

Abstract

This research aims to study 1) the level of government policy on pharmaceuticals. Pharmacy organization management Medicine and medical supply management

pharmaceutical services and efficiency of pharmacy business management 2) Government policy on pharmaceuticals Pharmacy organization management Medicine and medical supply management and providing pharmaceutical services that influence the efficiency of pharmacy business management and 3) formats for increasing the efficiency of pharmacy business management It is mixed methods research. Quantitative research. The sample group consisted of registered pharmacy owners. In Bangkok, the total population is 3,418 shops, calculated using stratified sampling with a proportion. Then, a sample of 1 person from 1 pharmacy, stratified random sampling with a proportion of 325 people, is selected. The sample size is based on the criterion of 20 times the observed variable. According to the principles of multivariate statistical analysis, structural equations, and proportional stratified sampling were used. Use questionnaires to collect data. Data were analyzed using descriptive statistics and structural equation modeling for qualitative research, and in-depth interviews with executives from government and private agencies collected Data from 15 specialists.

The results of the research found that 1. The government policy on pharmaceuticals is highly effective in every aspect, including pharmacy organization management, drug and medical supply management, and pharmacy business management efficiency 2. Government policy on pharmaceuticals Affects the management of pharmacy organizations, the efficiency of business administration, and the management of drugs and medical supplies 3. Pharmacy business operators must comply with government pharmaceutical policy, adapting to evolving laws. Choose modern information technology to increase efficiency in organizational management.

Keywords: Management Style, Pharmacy Business, Business Management Efficiency

บทนำ

การขายยาในประเทศไทยเริ่มมีมาตั้งแต่อดีตจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2510 มีการตรากฎหมายพระราชบัญญัติยา การขายยาจึงถูกกำหนดให้กระทำภายใต้กฎหมายโดยที่กำหนดให้ การขายยาโดยเฉพาะยาที่ไม่ใช่ยาสามัญประจำบ้าน จำเป็นต้องมีสถานที่ที่ขายยา โดยอาจเปิดเป็นร้านยาเดี่ยว (stand-alone) โดยดำเนินการกิจการร้านยาด้วยผู้ประกอบการรายย่อย อาจคนเดียวหรือกลุ่มเดียวบนทำเลที่ตั้งเฉพาะพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเพียง 1 แห่ง ซึ่งอาจมีการขยายสาขากิจการออกไป แต่การขยายสาขามีเพียงเล็กน้อย 1-3 สาขา เป็นต้น หรือ ร้านยามีหลายสาขา (chain store) ซึ่งดำเนินการกิจการร้านยาโดยผู้ประกอบการรายใหญ่หรือกลุ่มใหญ่และมักทำในรูปแบบบุคคล ร้านยาแบบมีหลายสาขานี้ เริ่มมีในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2527 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2563 จำนวนร้านยาในประเทศไทยมีประมาณ 13,906 ร้าน แบ่งเป็น ร้านยาเดี่ยว (stand-alone)

มีจำนวน 10,568 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 76 ของจำนวนร้านยาทั้งหมด ร้านยามีหลายสาขา (chain store) จำนวน 3,338 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 24 ของจำนวนร้านยาทั้งหมด (วิวัฒน์ ถาวรพัฒน์, 2563)

ร้านขายยาในประเทศไทยแม้มีหนึ่งจัดเป็นธุรกิจค้าปลีกที่ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร แต่อีกมิติหนึ่งถือว่าร้านยาเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเป็นสถานบริการในระดับปฐมภูมิที่มีบทบาทสำคัญ (วฤณ ปัญญาพิทยกุล, 2561) นพมาศ อัครจันท์โชติ และ คณะ (2561) กล่าวว่า ธุรกิจร้านยา เป็นธุรกิจร้านค้าปลีกที่มีอยู่ทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย ร้านยาแผนปัจจุบันจำแนกประเภทได้เป็น 3 ประเภท ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2525) ออกตามความในพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ซึ่งได้แก่ ร้านยาหรือร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ร้านยาหรือร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ (ข.ย.2) และร้านยาหรือ ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์ (ข.ย.3) และใน พ.ศ. 2556 ได้มีการออกกฎกระทรวง การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน โดยเพิ่มประเภทร้านขายส่งยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.4) โดยสถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาทั่วราชอาณาจักรประจำปี 2557 สำหรับสถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย. 1) มีจำนวน 15,359 ใบอนุญาต จำแนกเป็นใบอนุญาตในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 4,794 ใบอนุญาต และเขตภูมิภาค จำนวน 10,565 ใบอนุญาต (สำนักงานรับรองร้านยาคุณภาพ สมาเภสัชกรรม, 2565) ซึ่งร้านยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) สามารถขายยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษบางประเภท โดยต้องมีใบสั่งแพทย์ และจ่ายยาโดยเภสัชกร ในขณะที่ร้านยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จ ที่ไม่ใช่ ยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษ (ข.ย.2) ไม่จำเป็นต้องมีเภสัชกรเป็นผู้จ่ายยา

นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม ได้แก่ พระราชบัญญัติยาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและบังคับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานร้านขายยา ทั้งด้านการออกใบอนุญาตร้านขายยา หลักธรรมาภิบาลด้านเภสัชกรรม ข้อกำหนดด้านสถานที่ร้านขายยา บุคลากรเภสัชกรและพนักงานขาย การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การทำบัญชียา การให้บริการทางเภสัชกรรม ส่งผลให้ต้นทุนการบริหารจัดการร้านขายยาเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นผู้ประกอบการร้านขายยายังประสบกับปัญหาเงินทุนหมุนเวียน และขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารงาน และต้องแข่งขันกับคู่แข่งจากต่างประเทศเนื่องจากการเปิดการค้าเสรี ดังนั้นการบริหารธุรกิจร้านขายยา จึงจำเป็นจะต้องมีการวางแผนและบริหารธุรกิจอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในมาตรฐานการบริการ มาตรฐานด้านวิชาชีพเภสัชกรรม ด้านคุณภาพยา และต้องดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา รูปแบบการบริหารธุรกิจร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม การบริหารองค์กรร้านขายยา การจัดการยาและเวชภัณฑ์ การให้บริการทางเภสัชกรรม และประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา

2. ศึกษาอิทธิพล นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม การบริหารองค์กรร้านขายยา การจัดการยาและเวชภัณฑ์ การให้บริการทางเภสัชกรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจร้านขายยา (Pharmacy Business Administration)

อุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เงินลงทุนสูงในการวิจัยและพัฒนาวัตถุดิบและตัวยาใหม่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ฐานการผลิตยาและเวชภัณฑ์หลักของโลกโดยเฉพาะยาจดสิทธิบัตรหรือยาต้นแบบกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่น ซึ่งมีศักยภาพทั้งด้านบุคลากรองค์ความรู้และเทคโนโลยีการผลิตขั้นสูง โดยประเทศเหล่านี้สามารถผลิตเพื่อส่งออกยาและเวชภัณฑ์ตอบสนองความต้องการในตลาดโลก ขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงผู้นำเข้ายาต้นตำรับ/ต้นแบบซึ่งมีราคาสูง อุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันของไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในขั้นปลายคือการผลิตยาสำเร็จรูปยาที่ผลิตได้ในประเทศเป็นยาชื่อสามัญ (generic drug) ซึ่งผู้ผลิตจะนำเข้าวัตถุดิบตัวยาสำคัญจากต่างประเทศมาผสมและผลิตเป็นยาสำเร็จรูปในรูปแบบต่าง ๆ โดยไทยนำเข้าวัตถุดิบยาสัดส่วนสูงประมาณร้อยละ 90 ของปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตยาสำเร็จรูปทั้งหมดกลุ่มยาที่มีมูลค่าการผลิตสูงสุด ได้แก่ กลุ่มยาแก้ปวด/แก้ไข้ (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2564)

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม (Government Policy of Pharmaceutical Management)

กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) เพื่อขับเคลื่อนทุกหน่วยงานไปสู่เป้าหมาย ลดอัตราป่วย อัตราตาย และลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ โดยมียุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาความเป็นเลิศทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ด้านบริการสุขภาพ ด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการ ภายใต้กรอบแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งระบบยาเป็นระบบที่มีความสำคัญในด้านบริการสุขภาพ การพัฒนาด้านเภสัชกรรมเพื่อการจัดการระบบยาให้มีประสิทธิภาพเป็นส่วนสนับสนุนให้นโยบายกระทรวงสาธารณสุขบรรลุเป้าหมาย (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข, 2562)

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรร้านขายยา (Pharmacy Organization Management)

การบริหารองค์กร และการจัดการองค์กร ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้คำนิยามความหมายของ “การบริหาร” คือ การดำเนินงานหรือการจัดการ “องค์กร” คือ บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบัน ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน และการจัดการ คือ การสั่งงาน ควบคุมงานหรือการดำเนินงาน ส่วน เดลล์ (Dale Ernest, 1968) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการบริหาร คือ กระบวนการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และฮาลอร์ด ดีคูลย์ (Koontz Harold D. and Cyril O'Donnell, 1972)

ได้อธิบายเพิ่มชี้ประเด็นไปที่บุคคลที่มีความสำคัญ และการบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จมาจากการทำงานที่ต้องอาศัยบุคคลอื่นร่วมด้วย

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการยาและเวชภัณฑ์ (Drug and Medical Supplies Management)

ดวงฤดี ดอกคำ และคณะ (2560) กล่าวว่า เวชภัณฑ์ ได้แก่ ยา วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อใช้ในการบำบัดรักษาผู้ป่วย จัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งกระบวนการรับ (receiving) การจัดเก็บ (storage) และการจ่าย (delivery) เวชภัณฑ์ เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้เวชภัณฑ์นั้นมีการหมุนเวียนอย่างมีประสิทธิภาพสามารถลดปัญหาเวชภัณฑ์หมดอายุในคลังยา รวมทั้งช่วยให้กระบวนการเบิกจ่าย การทำบัญชี การตรวจสอบเวชภัณฑ์ ทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และระบบที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่วยให้การบริหารจัดการเวชภัณฑ์เป็นไปได้อย่างดี คือ FEFO (First Expire date First Out) ซึ่งจะต้องบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางเภสัชกรรม (Standard of Community Pharmacy Service)

ร้านขายยาจัดเป็นสถานบริการสุขภาพรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่พึ่งสำหรับชุมชน เนื่องจากการให้บริการทางเภสัชกรรมมีความใกล้ชิดกับชุมชนและสอดคล้องกับบริบทของชุมชน ด้วยการให้บริการในลักษณะของการบูรณาการองค์ความรู้ทางเภสัชกรรมในการคัดกรองโรค การประเมินอาการเจ็บป่วย การจ่ายยา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและปัญหาการใช้ยา มุ่งเน้นประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้มารับบริการมากกว่ามุ่งเน้นการขาย แนวโน้มของสถานการณ์ในปัจจุบัน ร้านขายยามีการนาระบบคุณภาพเข้ามาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ การจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการต่าง ๆ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความปลอดภัยด้านยาแก่ผู้มารับบริการ รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในร้านขายยาเพื่อให้วิชาชีพเภสัชกรรมเกิดการพัฒนาตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป (ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องเภสัชศาสตร์, 2564)

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา (Efficiency of Pharmacy Management)

Kotler and Armstrong (2012) ระบุว่า ส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มี 4 องค์ประกอบคือ 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สินค้าหรือบริการที่องค์กรนำเสนอ รวมถึงสินค้า การบริการ สถานที่ และแนวคิดที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค 2. ราคา (Price) คือ มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคพร้อมจ่ายเพื่อได้รับประโยชน์ ราคาเป็นส่วนสำคัญที่สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ กระบวนการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้ถึงมือผู้บริโภค โดยการกระจายผลิตภัณฑ์ตรงไปยังกลุ่มเป้าหมาย 4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) คือ เครื่องมือที่สร้างแรงจูงใจ ความรู้สึก และความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ เพื่อกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของร้านขายยาที่จดทะเบียนประเภท ขย.1 กระทรวงสาธารณสุข โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่เป็นกรุงเทพมหานคร รวมประชากร 3,418 ร้านขายยา คำนวณประชากรแต่ละกลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่มีสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) แล้วคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง 1 คน จาก 1 ร้านขายยา สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่มีสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) และแบบง่าย (Random Sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 325 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ตามหลักการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) (Grace, 2008)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) คือกลุ่มที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการธุรกิจร้านขายยา คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ 15 ราย ได้แก่ 1) รมต. กระทรวงสาธารณสุข 2) ผอ.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 3) ผอ.กองยา 4) ผอ.กองควบคุมวัตถุเสพติด 5) ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน 6) ผอ.สำนักควบคุมเครื่องสำอางค์และวัตถุอันตราย 7) นิติกรกลุ่มกฎหมายอาหารและยา 8) นายกสมาคมเภสัชกรรมชุมชน 9) นายกสมาคมร้านขายยา บริษัทผู้ผลิตยา 3 บริษัท, บริษัทโลจิสติกส์ 1 บริษัท และร้านยาคุณภาพจำนวน 2 ร้าน โดยผู้ให้ข้อมูลต้องให้ความยินยอมและอนุญาตให้สัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และนำมาหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC ไม่ต่ำกว่า 0.50-1.00 (ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ, 2558) จากนั้นทดสอบกับกลุ่มไม่ใช่ตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือ และได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.83 แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน: ข้อมูลพื้นฐาน, ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา, และข้อเสนอแนะ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุขและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจร้านขายยา ทั้งหมด 15 คน โดยคำถามเกี่ยวกับแนวทางประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา ถือว่ามีความเหมาะสม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2555) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ด้วยการตรวจสอบสามเส้าและการจัดหมวดหมู่เพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎีและบทความวิชาการ, จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัด, ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ก่อนการเก็บข้อมูลจริง ในขั้นตอนถัดไป, ใช้เทคนิค SEM ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงปริมาณ หากพบข้อสังเกต, จะดำเนินการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วย

การวิเคราะห์เนื้อหา, การ triangulation สามเส้า, และการจัดทำหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 89.23 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 ระดับการศึกษาปวส. อนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบการที่ไม่ใช่เกษตรกร จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 83.38 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับนโยบายรัฐด้านเกษตรกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) การบริหารองค์กรร้านขายยา (ค่าเฉลี่ย 4.36) การจัดการยาและเวชภัณฑ์ (4.40) การให้บริการทางเกษตรกรรม (4.46) และประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา (4.45) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

1. นโยบายรัฐด้านเกษตรกรรม ผู้ประกอบการร้านขายยาจะต้องศึกษาข้อกฎหมายและ นโยบายรัฐที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ โดยจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันโทษทางกฎหมาย และการถูกพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต รวมถึงประกอบธุรกิจโดยใช้หลักธรรมาภิบาลเกษตรกรรม

2. การบริหารจัดการองค์กรร้านขายยา ร้านขายยาจะต้องมีเกษตรกรต้องประจำร้านขายยาตลอดเวลา ทำการ เพื่อส่งมอบยาให้กับผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านขายยาจะต้องบริหารเงินทุนหมุนเวียนให้เพียงพอและมีสภาพคล่อง โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อบันทึกการขายการซื้อ-ขายยา การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การจัดทำบัญชียา การสรุปบัญชีด้านการเงิน การบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงยาหมดอายุ เป็นต้น

3. การจัดการยาและเวชภัณฑ์ ผู้ประกอบการร้านขายยาจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ จัดส่งซื้อยาให้เพียงพอต่อการขาย การจัดทำบัญชียา การจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ การตรวจสอบยาหมดอายุ เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดและระเบียบที่หน่วยงานรัฐได้กำหนดไว้

4. การให้บริการทางเกษตรกรรม หัวใจสำคัญของร้านขายยาจะอยู่ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพเกษตรกรรม หรือ เกษตรกร ประจำร้านขายยา เกษตรกรจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อส่งมอบยาให้กับผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและสมเหตุสมผล มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่มาซื้อยา ให้ได้รับยาที่ถูกต้องตรงกับโรคอย่างปลอดภัย และยกระดับสู่มาตรฐานร้านยาคุณภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า รูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา ผู้ประกอบการร้านขายยาจะต้องบริหารจัดการ มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม และคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข และมีประสิทธิภาพตลอดเวลาในขณะเปิดทำการ

อภิปรายผล

ผลจากวัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับการบริหารร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกรรม ใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน และหลักธรรมาภิบาลเภสัชกรรม มีความสำคัญกับ นโยบายรัฐ ด้านเภสัชกรรม อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเห็นได้ว่า ด้านใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และหลักธรรมาภิบาลเภสัชกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) อยู่ในระดับมากที่สุด และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติพิทักษ์นิตินันท์ (2562) กล่าวว่า รัฐมีการออกกฎหมายเกี่ยวกับยาหลายฉบับเพื่อที่จะกำกับดูแลตั้งแต่เรื่อง การคัดเลือก การผลิต การจัดซื้อ จัดหา การสั่งใช้และการใช้ยา การคุ้มครองสิทธิ การคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนวงจรชีวิตของยา ประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตัว ผลิตภัณฑ์ การควบคุมการประกอบวิชาชีพ และบริการสุขภาพ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค การค้า กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ซึ่งกำกับดูแลการจัดการยา ตลอดจนวงจรชีวิตยา ในส่วนของ คณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ (2563) กล่าวว่า ธรรมนูญยาในระบบยาจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการในห่วงโซ่ของระบบยา จึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกคนในการดำรงตนตามกรอบจริยธรรมบนพื้นฐานของความถูกต้องและข้อเท็จจริง โดยเฉพาะผู้บริหารหรือผู้นำในแต่ละองค์กรที่อยู่ในหรือเกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการ จะต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรมและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในกรอบจริยธรรมนี้ รวมทั้งช่วยกันเผยแพร่หลักการในหมู่เพื่อนร่วมงาน และช่วยกันป้องกัน และติดตามเฝ้าระวังการกระทำที่ผิดจริยธรรมในองค์กรของตน ในด้านผู้สั่งใช้ยา สถานพยาบาลหรือสถานบริการเภสัชกรรม บริษัทฯ ผู้แทนบริษัทฯ ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ความปลอดภัยในการใช้ยา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาจำเป็นต้องศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความเสี่ยงในการถูกเพิกถอนใบอนุญาต นอกจากนั้นยังต้องใช้หลักธรรมาภิบาลเภสัชกรรมในการบริหารองค์กร

ทรัพยากรบุคคล เงินทุนหมุนเวียน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญกับ การบริหารองค์กรร้านขายยา อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.47) มากที่สุด รองลงมาคือ เงินทุนหมุนเวียน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทั้งนี้ มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อุดลย์ กองสัมฤทธิ์ (2557) กล่าวว่า บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ และความรู้ มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน องค์กร และบุคลากรในองค์กรปัจจุบันจำเป็นต้องมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมคำสั่ง จึงจะทำให้การบริหารงานในยุคปัจจุบันเป็นไปได้อย่างดี และ ขวลิต เกียรติโพธา (2556) ยังกล่าวว่า ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจร้านขายยา ด้านการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียนของร้านขายยาที่ไม่มีสาขา ซึ่งจะต้องใช้เงินทุนในการตกแต่งร้านให้ได้มาตรฐาน และเงินทุนในการสั่งสินค้ามาเก็บสต็อกไว้ในร้าน ซึ่งถ้าหากมีเงินทุนหมุนเวียนที่มากพอจะทำให้มีรายการยาและเวชภัณฑ์ไว้บริการมากขึ้น อีกทั้งการซื้อ

แบบลือตใหญ่จะทำให้ต้นทุนถูกลง สอดคล้องกับ สถาบันพัฒนาและสนับสนุน SME (2564) ที่กล่าวว่า ธุรกิจร้านขายยาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นค่าตกแต่งร้าน ค่าบริหารจัดการร้าน ค่าสต็อกสินค้า ค่าจ้างเภสัชกร ค่าจ้างพนักงาน หรือค่าเช่าพื้นที่ เหล่านี้ล้วนต้องอาศัยเงินทุนแทบทั้งสิ้น จำเป็นต้องบริหารจัดการและแบ่งเงินทุนในแต่ละส่วนให้ดี และควรมีเงินทุนสำรองเผื่อฉุกเฉินเอาไว้ด้วย เพราะการเปิดร้านขายยาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เวลาในการคืนทุน นอกจากนั้น วินัย สุขศรี (2564) กล่าวว่า การที่จะเปิดร้านขายยาได้นั้น จำเป็นต้องมีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดเวลาที่มีการขายหรือจำหน่ายยาให้กับผู้บริโภค ซึ่งปัจจุบันไทยยังคงเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนเภสัชกรที่ไม่เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารองค์กรร้านขายยาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การมีเงินทุนหมุนเวียนและเภสัชกรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การจัดทำบัญชียา และการจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ มีความสำคัญกับการจัดการยาและเวชภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญ เห็นได้ว่า การจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการจัดทำบัญชียา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงฤดี ดอกคำ และคณะ (2560) กล่าวว่า เวชภัณฑ์ ได้แก่ ยา วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อใช้ในการบำบัดรักษาผู้ป่วย จัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งกระบวนการรับ การจัดเก็บ และการจ่ายเวชภัณฑ์ เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้เวชภัณฑ์นั้นมีการหมุนเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาเวชภัณฑ์หมดอายุในคลังยา รวมทั้งช่วยให้กระบวนการเบิกจ่าย การทำบัญชี การตรวจสอบเวชภัณฑ์ ทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และระบบที่จะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่วยให้การบริหารจัดการเวชภัณฑ์เป็นไปได้อย่างดี คือ FEFO (First Expire date First Out) ซึ่งจะต้องบริหารอย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ในส่วนของการจัดซื้อ Rajasthan (2010) กล่าวว่า การจัดซื้อที่ดีเป็นหัวใจสำคัญของการเข้าถึงยาที่มีคุณภาพและเหมาะสม WHO ในความร่วมมือร่วมกับยูนิเซฟ กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (UNFPA) และธนาคารโลกได้ร่วมกับธนาคารที่มีประสบการณ์มากมายในการผลิต "หลักการปฏิบัติงานเพื่อการจัดซื้อยาที่ดี" เพื่อช่วยทุกคนที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อเพื่อให้ได้ราคาที่ต่ำกว่า คุณภาพที่ดีขึ้น และการส่งมอบที่เชื่อถือได้มากขึ้น ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สี่ประการ ได้แก่ 1) จัดหา ยาที่คุ้มค่าที่สุดในปริมาณที่เหมาะสม 2) เลือกซัพพลายเออร์ที่เชื่อถือได้ของผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง 3) มั่นใจในการส่งมอบทันเวลา 4) บรรลุต้นทุนรวมที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และ กิตติศักดิ์ ไททอง (2562) กล่าวว่า การจัดซื้อยาของโรงพยาบาลต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญสองประการ คือ ชนิดและปริมาณที่ต้องจัดซื้อ และความเหมาะสมของราคาในการจัดซื้อโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยาบางรายการที่มีผู้จำหน่ายหลายรายและมีการแข่งขันค่อนข้างเสรี ยาเหล่านี้มักมีราคาแปรผันมาก ในส่วนของการจัดทำบัญชียา ประพทย์ รุจนธำรงค์ (2560) กล่าวว่า บัญชียาเป็นกิจกรรมหนึ่งซึ่งกำหนดให้มีการจัดทำในสถานที่ยาแผนปัจจุบัน ตามหลักการแล้วมีไว้เพื่อประโยชน์ในการควบคุม ติดตามตรวจสอบการกระจายยา ควบคุมการขายยาแต่ละประเภท เงื่อนไขการขายยาและการทำบัญชียา อยู่กระจัดกระจายออกไป บางส่วนอยู่ในพระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 บางส่วนอยู่ในกฎกระทรวงการขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ.2556

การบริหารทางเภสัชกรรม การใช้ยาที่สมเหตุผล และมาตรฐานร้านยาคุณภาพ มีความสำคัญกับการให้บริการทางเภสัชกรรม อย่างมีนัยสำคัญ เห็นได้ว่า ด้านการบริหารทางเภสัชกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.47) การใช้ยาที่สมเหตุผล (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ มาตรฐานร้านยาคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีค่าระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับ ปราณี วัฒนาศรีโรจน์ (2564) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารทางเภสัชกรรม เป็นความรับผิดชอบของเภสัชกรโดยตรงที่มีต่อการใช้ยาของผู้ป่วย เพื่อให้ได้ผลการรักษาที่ถูกต้องตามที่ต้องการและเพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ป่วย ผลการรักษาที่ถูกต้องคือ หายจากโรค บำบัดหรือบรรเทาอาการโรค ชะลอหรือยับยั้งการดำเนินของโรคและป้องกันโรค โดยเภสัชกรจะปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ทางสาธารณสุขอื่น ๆ เรียกว่าทีมสหสาขาวิชาชีพและมีหน้าที่หลักในการค้นหา แก้ไข และป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยา ตลอดจนติดตามประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการรักษาด้วยยา เพื่อให้เกิดระบบยาที่มีคุณภาพและปลอดภัยสูงสุด สอดคล้องกับ ปราณีทิพย์ ล้อดงบัง และคณะ (2559) ซึ่งกล่าวว่า การบริหารทางเภสัชกรรมเป็นความรับผิดชอบของเภสัชกรในการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการใช้ยาและเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยได้ ในส่วนของการใช้ยาอย่างสมเหตุผล มยุรี ตั้งเกียรติกำจาย (2562) กล่าวว่า การใช้ยาอย่างสมเหตุผลในร้านยาเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย และเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของเภสัชกรชุมชน ได้แก่ กระบวนการค้นหารวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางการใช้ยาที่เหมาะสมและคุ้มค่าที่สุดแก่ผู้ป่วย การจ่ายยาที่ต้องสมบูรณ์ตามหลักปฏิบัติที่ดี กระบวนการติดตามผู้ป่วยเพื่อประเมินผลตอบสนองต่อยา การให้บริการทางเภสัชกรรมที่มีประสิทธิภาพ ร้ายขายยาจำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการด้านยาและคุณภาพที่ดี โดยมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ มากกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนดในกฎหมาย ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม (สำนักงานรับรองร้านยาคุณภาพ, 2564) กล่าวว่า มาตรฐานคุณภาพที่ดี ของร้านขายยา คือ หลักสากลโลกเกี่ยวกับข้อกำหนดหลักการปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม กำหนดโดย The International Pharmaceutical Federation (FIP) ร้านขายยาถือเป็นหน่วยบริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน มีหน้าที่สร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และดูแลสุขภาพของประชาชน การพัฒนาให้มีการปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรมในร้านขายยา จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการบริการ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทยด้วย

มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม และคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเห็นได้ว่า ด้านคุณภาพยาและเวชภัณฑ์(ค่าเฉลี่ย 4.49) มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.44) และมาตรฐานการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับ ชะอรสิน สุขศรีวงศ์ (2559) ที่กล่าวว่า โรคแต่ละโรคนั้นสามารถเลือกใช้ยารักษาโรคได้หลายประเภท หลายกลุ่ม อีกทั้งยังมีความแตกต่างกันในเรื่องกลไกการออกฤทธิ์ อาการข้างเคียง และความเหมาะสมกับสภาวะร่างกายของผู้ป่วย เช่นผู้ป่วยเป็นเด็ก เป็นโรคตับ เป็นโรคไต หรือแพ้ยา รวมถึงแม้แต่ยาชื่อสามัญเดียวกันยังมียาจำหน่ายที่แตกต่างกันและมีหลายชื่อการค้า จึงเป็นไปได้ที่แต่ละโรงพยาบาลจะมียาทุก ๆ ตัว โรงพยาบาลจำเป็นต้องมีระบบการคัดเลือกยาที่มีคุณภาพและเหมาะสมมาใช้ในโรงพยาบาล นอกจากนั้น ร้านขายยาจำเป็นต้องมีมาตรฐาน

วิชาชีพเภสัชกรรม โดย องค์การเภสัชกรรม (2563) กล่าวว่า มาตรฐานการให้บริการร้านขายยาประกอบด้วย 1) มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ การติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ขององค์การเภสัชกรรม 2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อแสดงเส้นทางเข้าใช้บริการ 3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ 4) มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ 5) มีแนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ดีตามมาตรฐานและตามหลักวิชาการ ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านขายยาจำเป็นต้องมีวางแผนและบริหารจัดการในด้านคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ มาตรฐานการให้บริการ และมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรร้านขายยา

ผลจากวัตถุประสงค์ที่ 2 อิทธิพลของการบริหารร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ พบว่า

1. นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม ส่งผลต่อการบริหารองค์กรร้านขายยา ประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา และการจัดการยาและเวชภัณฑ์ แต่ไม่ส่งผลทางตรงกับการให้บริการทางเภสัชกรรม อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านขายยาบริหารจัดการนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรมซึ่งประกอบด้วยกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้ถูกต้องยอมส่งผลดีต่อการบริหารองค์กรร้านขายยาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยาในด้านมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมและด้านคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ สอดคล้องกับ อังศุรต์ ยี่มะมัย และคณะ (2563) ที่กล่าวว่า ร้านยาถือว่าเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิประเภทหนึ่งในระบบบริการสุขภาพ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ และเป็นทางเลือกหนึ่งในการดูแลสุขภาพภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้นของประชาชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ร้านยายังมีบทบาทที่สำคัญในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เพื่อการรักษา ป้องกันและการสร้างเสริมสุขภาพ รวมทั้ง ให้บริการข้อมูลด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพให้กับประชาชน นโยบายรัฐและมาตรการในการควบคุมกำกับการขายยา ปัจจัยแวดล้อมร้านยาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ในส่วนของ นโยบายรัฐด้านเภสัชกรรมไม่ส่งผลทางต่อการให้บริการทางเภสัชกรรม เนื่องจากนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรมจะต้องผ่านกระบวนการจัดการภายในองค์กร ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กร การจัดการยาและเวชภัณฑ์ จึงจะส่งผลต่อการให้บริการทางเภสัชกรรม

2. การบริหารองค์กรร้านขายยา ส่งผลต่อ การจัดการยาและเวชภัณฑ์ และการให้บริการทางเภสัชกรรม อธิบายได้ว่า เมื่อองค์กรร้านขายยา มีการบริหารจัดการด้านบุคลากรได้แก่เภสัชกร เงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอ และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ส่งผลให้การจัดการยาและเวชภัณฑ์ และการให้บริการทางเภสัชกรรม ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ ฉัตรชัย แนวพญา (2558) ที่กล่าวว่า หลักการบริหารงานสมัยใหม่จำเป็นต้องอาศัยวิทยาการด้านการจัดการบริหารเข้ามาสนับสนุนงานองค์กร พัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาสนับสนุนงานด้านฐานข้อมูลและการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด และ โชษิตา เปสตันยี และ สรียา วิจิตรเสถียร (2563) กล่าวว่า การบริหารเงินทุนหมุนเวียนเป็นมาตรการสำคัญที่ใช้ในการประเมินสภาพคล่องของกิจการ ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนระยะสั้นและจำเป็นต่อความสามารถในการดำเนินงานของกิจการอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดการยาและเวชภัณฑ์ ส่งผลต่อการให้บริการทางเภสัชกรรม และ ประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา อธิบายได้ว่า การจัดการยาและเวชภัณฑ์ ประกอบด้วย การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ และการจัดทำบัญชียา เมื่อดำเนินการในทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทางเภสัชกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา สอดคล้องกับ วินิต อัครกิตติวีรี (2557) ซึ่งกล่าวว่า เภสัชกรมีหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ ควบคุมการทำบัญชีการซื้อยา บัญชีการขายยาควบคุมพิเศษ บัญชีการขายยาอันตราย (เฉพาะรายการที่ อย.กำหนด) บัญชีการขายยาตามใบสั่งยาของผู้ประกอบวิชาชีพ และ รายงานการขายยาตามประเภทที่ อย.กำหนด ให้เป็นไปโดยถูกต้องเก็บบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามปี ควบคุมการขายยาให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาให้ปลอดภัยตามหลักวิชาการและจรรยาบรรณตามสมควร ดำเนินการขายยาตามรายการที่กำหนด ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนด

4. การให้บริการทางเภสัชกรรม ส่งผลทางตรงกับประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา อธิบายได้ว่า เมื่อการให้บริการทางเภสัชกรรม ซึ่งประกอบด้วย การบริหารทางเภสัชกรรม การใช้ยาที่สมเหตุสมผล มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา สอดคล้องกับ สมาคมเภสัชกรรมชุมชน (2564) กล่าวว่า การบริการทางเภสัชกรรมชุมชน ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการในการปรุงยา จ่ายยา และขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาและกฎหมายอื่น ๆ รวมถึงการกระทำหรือปฏิบัติการร่วมกับสหวิชาชีพ ตลอดจนมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีอันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ขององค์กรร้านขายยา

ผลจากวัตถุประสงค์ที่ 3 รูปแบบการบริหารร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจร้านขายยา จำเป็นต้องมีการศึกษาและดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความเสี่ยงด้านการถูกเพิกถอนใบอนุญาตและรับโทษทางคดีความ การบริหารจัดการองค์กรร้านขายยาจำเป็นต้องมีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา มีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอและจำเป็นต้องใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การทำบัญชียา การจัดเก็บ การจ่ายยา การจัดการสินค้าคงคลัง และการจัดการด้านการเงินและบัญชี เภสัชกรซึ่งเป็นหัวใจของร้านขายยาจำเป็นต้องให้บริหารทางเภสัชกรรมตามวิชาชีพจ่ายยาอย่างสมเหตุสมผล และองค์กรร้านขายยาต้องมีมาตรฐานคุณภาพร้านขายยาตามที่รัฐกำหนดเพื่อประสิทธิภาพการบริหารด้านการให้บริการ มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพผ่านกระบวนการคัดสรรและมีความปลอดภัย สอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ วิลกิตติพงศ์ และ เมษยา ปานทอง (2558) ซึ่งกล่าวถึงรูปแบบและแนวทางการดำเนินการของร้านขายยาแผนปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการกำหนดเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ วิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนด้านบุคลากร วิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพยา วิธีปฏิบัติการให้บริการทางเภสัชกรรมในขายยาแผนปัจจุบัน ตามกฎหมายว่าด้วยยา พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นมาตรฐานการบริการและมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร

1. ด้านการบริหารจัดการองค์กรร้านขายยา ร้านขายยาจะต้องมีเภสัชกรต้องประจำร้านขายยาตลอดเวลาทำการ เพื่อการบริบาลทางเภสัชกรรมและส่งมอบยาให้กับผู้บริโภคเพื่อความปลอดภัย ผู้ประกอบการร้านขายยาต้องบริหารเงินทุนหมุนเวียนให้เพียงพอ มีสภาพคล่องและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การจัดทำบัญชียา การสรุปบัญชีด้านการเงิน การบริหารยาคงคลัง การหมุนเวียนยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรร้านขายยา

2. ด้านการจัดการยาและเวชภัณฑ์ ผู้ประกอบการร้านขายยาจำเป็นต้องบริหารจัดการการจัดซื้อ 8 ยาและเวชภัณฑ์ จุดสั่งซื้อ ยาให้เพียงพอต่อการขาย การจัดทำบัญชียา การจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ตามหลักวิชาการ การตรวจสอบยาหมดอายุ การหมุนเวียนยา เพื่อประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยาและเป็นไปตามระเบียบที่หน่วยงานรัฐได้กำหนดไว้

4. ด้านการให้บริการทางเภสัชกรรม เภสัชกรประจำร้านขายยามีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางเภสัชกรรม จะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อส่งมอบยาให้กับผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและสมเหตุสมผล มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่มาซื้อยาให้ได้รับยาที่ถูกต้องตรงกับโรคอย่างปลอดภัย และยกระดับองค์กรสู่มาตรฐานร้านขายยาคุณภาพ

5. ด้านประสิทธิภาพการบริหารร้านขายยา ผู้ประกอบการร้านขายยาจะต้องบริหารจัดการ มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม คัดสรรตรวจสอบคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ การจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ตามหลักวิชาการ จ่ายยา และจัดทำบัญชียา ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุขและต้องมีเภสัชกรประจำร้านขายยาตลอดเวลาในขณะเปิดทำการ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาครอบคลุมไปถึงกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ หรือกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ

2. จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปต่อยอดสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้ในประเด็นต่าง ๆ อาทิ ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในยุควิถีใหม่ระบบเทคโนโลยีกับการจัดการธุรกิจร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ แนวทางการให้บริการร้านขายยาผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนากลยุทธ์การตลาด

เอกสารอ้างอิง

กิตติ พิทักษ์นิตินันท์. (2562). รายงานระบบยาของประเทศไทย. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2564, จาก <https://kb.hsri.or.th/dspace/bitstream/handle/11228/5100/Thai-drug-system-kittipitacnitinan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- กิตติศักดิ์ ไททอง. (2562). โอกาสและความท้าทายในการจัดซื้อยาตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560: กรณีศึกษาจังหวัดสกลนคร. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 11(1), 259.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ. (2563). *เกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาของประเทศ ไทย พ.ศ. 2559 และแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.
- ฉัตรชัยแนวพญา. (2558). การบริหารจัดการองค์การภาครัฐที่ประสบความสำเร็จตามหลักการบริหารทาง ตะวันตกและตามหลักการทางพระพุทธศาสนา. *Journal of Nakhon Ratchasima College*, 9(2), 25-26.
- ชลิต เกียรติโพธา. (2556). *รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านขายยาบนถนนวิเศษพล เขตบางเขน กรุงเทพฯ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชะอรสิน สุขศรีวงศ์. (2559). *คัดเลือกยาคุณภาพเข้าโรงพยาบาลทำกันอย่างไร*. ค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2564, จาก <https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/329/วิธีคัดเลือกยาเข้าโรงพยาบาล/>
- โซษิตา เปสตันยี และ สรียา วิจิตรเสถียร. (2019). ปัจจัยของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อ ความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารในบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *Suranaree J. Soc. Sci*, 13(1), 90.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). *ระเบียบวิจัยขั้นสูงและการออกแบบการวิจัย*. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พรีนซ์สามเสน.
- ดวงฤดี ดอกคำ และคณะ (2560). *คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน: การบริหารคลังยา และเวชภัณฑ์*. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER29/DRAWER083/GENERAL/DATA0000/00000476.PDF>
- ทรงศักดิ์ วัฒนกิจติพงศ์ และ เมษยา ปานทอง (2558). *แนวทางการจัดการสู่มาตรฐานวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรม*. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564, จาก https://drug.fda.moph.go.th/media.php?id=543001067651211264&name=GPP_Guideline_final29Oct2015.pdf
- นพมาศ อัครจันทโชติ และคณะ. (2561). การจัดกลุ่มธุรกิจร้านยาประเภท ข.ย.1. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 10(2), 289-306.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่*. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Wholesale-Retail/Modern-Trade/IO/io-modern-trade-21>
- ปรางทิพย์ ล้อดงบัง และคณะ. (2559). ผลการให้บริบาลทางเภสัชกรรมตามแนวทางการรักษา ผู้ป่วยไมเกรน ในร้านยามหาวิทยาลัย : การศึกษานำร่อง. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 8(2), 250.
- ปราณี วัฒนาศรีโรจน์ (2564). *มาตรฐานคุณภาพของร้านขายยา*. ค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2564, จาก <https://moombhesaj.com/goodstandard/>

- ปฐพี รุจน์ธำรงค์. (2560). ความคืบหน้าการจัดตั้งบริษัทจำกัดคนเดียว. วารสารยาสมาคมร้านขายยาประเทศไทย. ฉบับมกราคม – กุมภาพันธ์, 37-40.
- มยุรี ตั้งเกียรติกำจาย. (2562). การใช้ยาสมเหตุสมผลในร้านยา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: คณะทำงานวิชาการเพื่อส่งเสริมการใช้ยาสมเหตุสมผลในร้านยา.
- วฤณ ปัญญาทิพย์กุล. (2561). แผนธุรกิจ ร้าน “มากกว่ายา” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินัย สุขศรี. (2564). การบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2564, จาก <http://203.157.172.1/computer/web51v2/filenewspay/230218022338.pdf>
- วินิต อัครกิตติวี. (2557). กฎกระทรวง การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.
- วิวัฒน์ ถาวรพัฒน์. (2563). โอกาสและการพัฒนาสำหรับธุรกิจร้านยาหลังการระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. วารสาร Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences, 15(2), 95-107.
- ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องเภสัชศาสตร์. (2564) พัฒนางานอย่างไร ให้ได้ใจคนทำงาน. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566 จาก <https://ccpe.pharmacycouncil.org/>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข. (2562). การประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบเภสัชกรรม (Chief Pharmacy Officer: CPO). ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://dmsic.moph.go.th/index/detail/7950>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมเภสัชกรรมชุมชน. (2564). มาตรฐานการบริการด้านเภสัชกรรม. ค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.slideshare.net/UtaiSukviwatsirikul/eyoa-3>
- สถาบันพัฒนาและสนับสนุน SME (2564) 7 กลยุทธ์เด็ดเปิดร้านขายยาอย่างไรไม่ให้เกิด. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2564, จาก <https://taokaemai.com/7-กลยุทธ์เด็ดเปิดร้านขาย/#>
- สำนักงานรับรองร้านยาคุณภาพ สมาเภสัชกรรม. (2564). การบริหารเภสัชกรรมชุมชนยุคใหม่. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2564, จาก https://pharmacycouncil.org/index.php?option=content_detail&view=detail&itemid=636&catid=31
- องค์การเภสัชกรรม. (2563). มาตรฐานการให้บริการร้านขายยา ปี 2563. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564, จาก <https://www2.gpo.or.th/LinkClick.aspx?fileticket=3ndDPeCzi9g%3D&tabid=430>
- อังศุรัตน์ ยิ้มละมัย และคณะ. (2563). มาตรการในการควบคุมกำกับร้านขายยาแผนปัจจุบันที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาดำเนินคดี. วารสารเภสัชกรรมไทย, 11(3), 605.
- อดุลย์ กองสัมฤทธิ์. (2557). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- Dale Ernest. (1968). *Management: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Grace, J. B. (2008). Structural equation modeling for observational studies. *Journal of Wildlife Management*, 72(1), 14-22.
- Koontz H. D. & O'Donnell, C. (1972). *Principles of Management: An Analysis of managerial functions*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P & Armstrong, A. (2012). *Principles of marketing*. England: Pearson Prentice hall.
- Rajasthan. (2010). *Drug Store Management & Rational Drug Use*. State Institute of Health & Family Welfare, SIHFW: an ISO:9001:2008 certified institution.