

ร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กรและความสามารถ
เชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านยาในเขต
กรุงเทพและปริมณฑล

Quality Pharmacy, Innovation Management, Organizational Agility and
Dynamic Capabilities on the Balanced Operating Performance of Quality
Pharmacies in the Bangkok and Metropolitan Region

อเนก รวมภักดีกุล¹, ธนพล ก่อฐานะ², บัณฑิต พึ่งนิรันดร์³ และ ชมภู สายเสมอ⁴
Anage Ruampakdeekul¹, Tanapol kortana², Bundit Pungnirund³ and Chompoo Saisama⁴

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunadha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, Email: E-mail: s63484945094@ssru.ac.th¹

Received: 2024-10-21; Revised: 2025-6-26; Accepted: 2025-6-28

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 2) ศึกษาอิทธิพลของร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 3) พัฒนารูปแบบประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธีระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนด โดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบแบบเจาะลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือ เกษักรประจำร้านยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก 2) ร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) รูปแบบประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีชื่อว่า QIODO Model” (Q = Quality Pharmacy, I = Innovation Management, O = Organizational Agility, D= Dynamic Capabilities, O = Balanced Operating Performance) นอกจากนี้ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบว่า ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล นั้น ผู้ประกอบการต้องมีการใช้เทคโนโลยีระบบบริการแบบการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ มีเครือข่ายในการให้บริการ มีเทคโนโลยีการบริการที่มีความรวดเร็วและตรงต่อความต้องการของ

ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ร้านยาคุณภาพ, การดำเนินงานเชิงดุลยภาพ, ความสามารถเชิงพลวัต, ร้านขายยา

Abstract

This research aims to: 1) study the levels of quality pharmacies, innovation management, organizational agility, and dynamic capabilities that affect the balanced operating performance of pharmacies in the Bangkok Metropolitan Region. 2) Examine the influence of these factors on the balanced operating performance of pharmacies. 3) Develop a model for balanced operating performance in these pharmacies. The study employs a mixed-method approach, combining quantitative and qualitative research. For the quantitative research, a sample of 400 pharmacy business owners in the Bangkok Metropolitan Region was selected using a multi-stage sampling method, with the sample size determined by the criterion of 20 times the observed variables. Data were collected using a questionnaire and analyzed through structural equation modeling. The qualitative research involved in-depth interviews with 18 key informants, including pharmacists working in pharmacies in Bangkok and the provinces of Nonthaburi, Nakhon Pathom, Samut Sakhon, Pathum Thani, and Samut Prakan. The results showed that 1) quality pharmacies, innovation management, organizational agility, and dynamic capabilities significantly influence the balanced operating performance of pharmacies in the Bangkok Metropolitan Region at a high level. 2) These factors had a statistically significant effect on balanced operating performance at the .05 level. 3) The researcher developed the "QIODO Model" (Q = Quality Pharmacy, I = Innovation Management, O = Organizational Agility, D = Dynamic Capabilities, O = Balanced Operating Performance). Additionally, qualitative findings indicated that to enhance the balanced operating performance of pharmacies, business owners should adopt online marketing technologies, establish service networks, and implement efficient service technologies that meet customer demands. The findings of this research can serve as a guide for business practices to sustainably improve the balanced operating performance of pharmacies in the Bangkok Metropolitan Region.

Keywords: Quality Pharmacy, Balanced Operating Performance, Dynamic Capabilities, Pharmacies

บทนำ

ปัจจุบันร้านขายยาถือเป็นหน่วยงานสำคัญทางด้านสาธารณสุขเบื้องต้น สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ทั้งการรักษาโรคเบื้องต้น การให้คำปรึกษาปัญหาด้านยาและสุขภาพ รวมถึงทำหน้าที่คัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม โดยพบว่าปัจจุบันคนไทยมีพฤติกรรมการซื้อยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วยจากร้านขายยาเพิ่มขึ้น (แสงสุข พิทยานุกุล และศิริ ชะระอำ, 2560) ดังนั้นการควบคุมร้านยาให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเกี่ยวข้องกับระบบ

สุขภาพของประเทศแล้ว ยังส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกด้วย โดยในปัจจุบันการควบคุมมาตรฐานของร้านขายยาแผนปัจจุบันจะควบคุมโดยใช้ “หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน: Good Pharmacy Practice (GPP)” ซึ่งประกาศเป็นกฎหมายภายใต้ “กฎกระทรวง เรื่องการขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ.2556” ทำให้ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับอนุญาตตั้งแต่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2557 เป็นต้นไปจะต้องผ่านการประเมิน GPP ก่อน เพื่อให้ต่อบริการประชาชนได้ ในขณะที่ร้านขายยาที่ได้รับอนุญาตก่อนประกาศกระทรวงจะมีผลบังคับใช้ จะได้รับการผ่อนผัน แต่จะต้องปฏิบัติตาม GPP อย่างเต็มรูปแบบภายใน 24 มิถุนายน พ.ศ.2565 (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์ และเมษยา ปานทอง, 2561) นอกจากนี้ GPP ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการควบคุมมาตรฐานสำหรับร้านขายยาแผนปัจจุบันโดยทั่วไปแล้วปัจจุบันสภาเภสัชกรรมยังได้มีโครงการ “ร้านยาคุณภาพ” ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญชวนร้านขายยาแผนปัจจุบันเข้าร่วมตามความสมัครใจ โดยเกณฑ์ของร้านยาคุณภาพจะมีมาตรฐานสอดคล้องไปตาม GPP และมีเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการประเมินและปรับปรุงตนเองของร้านขายยาอยู่เสมอช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ร้านขายยามีการพัฒนา รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมควบคู่ไปกับการบริหารจัดการอย่างเป็นมืออาชีพ (กฤตินี เพ็ชรบุญ, 2562)

ร้านขายยาแผนปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ร้านยาทั่วไปและร้านยาคุณภาพ ซึ่งร้านยาคุณภาพต้องผ่านมาตรฐาน GPP ที่เข้มงวดกว่า โดยเน้นเอกสารการเรียนรู้และลดความเสี่ยงของผู้ป่วย ทั้งยังเพิ่มมาตรฐานการบริการและการมีส่วนร่วมในชุมชน ทำให้ผู้ป่วยที่ใช้บริการร้านยาคุณภาพมีปัญหาดการใช้ยาน้อยกว่าร้านยาทั่วไป อย่างไรก็ตาม ร้านยาคุณภาพในประเทศไทยมีเพียง 1,034 ร้าน จากร้านขายยา 18,900 ร้านทั่วประเทศ (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2562 ข; สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2561) สาเหตุที่ร้านขายยาทั่วไปไม่เข้าร่วมโครงการมาจากอุปสรรค เช่น ความซับซ้อนในการปฏิบัติตามเกณฑ์ขาดแรงจูงใจทางธุรกิจ และการไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจน ปัญหานี้สะท้อนถึงความท้าทายในการใช้มาตรฐาน GPP ในประเทศกำลังพัฒนา เช่น เลบานอนและปากีสถาน อย่างไรก็ตาม ประเทศอินเดียที่มีร้านขายยาแบบเครือข่ายเข้ามาช่วยปรับปรุงคุณภาพยาและลดราคายา ส่งผลดีต่อผู้บริโภคทุกระดับ (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพิงศ์ และเมษยา ปานทอง, 2561; Bou-Saba et al., 2022; Jawaid, 2016; Bennett & Yin, 2014)

ธุรกิจร้านขายยาในศตวรรษที่ 21 เผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ผันผวนและการแข่งขันรุนแรง วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์สั้นลง และอุปสงค์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต้องพัฒนาโซ่อุปทาน ลดต้นทุน และสร้างความได้เปรียบอย่างยั่งยืน (ภัทริยา พรปาริษา, 2563) นวัตกรรมจัดการมีผลเชิงบวกต่อความสามารถเชิงพลวัตและการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ พนักงานที่มีความคล่องตัวสูงพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น (รุ่งรัชณี ลิ่ววงศ์เจริญ, 2564) ความคล่องตัวขององค์กรเป็นแนวคิดใหม่ที่เน้นการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงจะช่วยองค์กรอยู่รอดในสภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน (Mao et al., 2015) องค์กรที่พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องจะสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว (Umaporn Kanjanaklod, 2016) ร้านขายยาต้องปรับตัวเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ดี โดยการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและผลการดำเนินงานขององค์กร (ยุพาวรรณวรรณวาณิชย์, 2560) การประเมินผลการดำเนินงานร้านขายยาโดยใช้ Balanced scorecard (BSC) ครอบคลุมทั้งมุมมองด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้พัฒนา ซึ่งช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน (ณรงค์ คุ่นวานิช, 2560)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการร้านยา จึงสนใจศึกษาเรื่อง ร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของร้านขายยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรธุรกิจร้านยาคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของร้านขายยาในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของร้านขายยาในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาของสมหมาย อุดมวิทย์ และคณะ (2567) ศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายโอนบริการด้านยาจาก โรงพยาบาลสู่ร้านยาชุมชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าทั้งร้านยาชุมชนและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเห็นว่า ปัญหาความแออัดในโรงพยาบาลยังคงมีอยู่ ร้านยาชุมชนเสนอว่าการสนับสนุนงบประมาณในการจัดการสต็อก ยาจะเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานและลดต้นทุน (รัฐธนัท ศรีนิธิโรจน์, 2566) อย่างไรก็ตาม ปัญหา ยังคงอยู่ที่การมีผู้เข้าร่วมโครงการน้อยและขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ทั้งนี้ การสนับสนุนค่าตอบแทน และการส่งเสริมการรับรู้จะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จมากขึ้น (รัฐธนัท ศรีนิธิโรจน์, 2566) ในทาง ตรงกันข้าม การศึกษาของกุสวดี สุขธ (2561) ที่สำรวจร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา พบว่าลักษณะของ ร้านยาคุณภาพ โดยเฉพาะด้านสถานที่และอุปกรณ์ การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชน มีผลต่อความ ตึงใจซื้อของลูกค้า การนำกลยุทธ์ P-SPEED (Professionalism, Social Contribution, Politeness, Equipment, and Efficiency) มาใช้ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาร้านยาคุณภาพเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตัวแปรร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อตัวแปรความคล่องตัวขององค์กร

การศึกษาของกรรณิกา รอดสอาด (2561) วิเคราะห์ผลกระทบของตัวชี้วัดการวัดผลการดำเนินงาน เชิงกลยุทธ์ (Balanced Scorecard) ที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่ากำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังภาษี (NOPAT) และภาระ ผูกพันผลประโยชน์พนักงาน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) อย่างมีนัยสำคัญ (กรรณิกา รอดสอาด, 2561) นอกจากนี้ การศึกษาของณิรุช โพธิ์เนียม (2562) ที่วิเคราะห์ การนำ Balanced Scorecard มาใช้ในการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกับระบบ ERP พบว่าทั้งสอง บริษัทที่ศึกษาได้รับผลสำเร็จจากการใช้ ERP โดยมุมมองทั้ง 4 ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และ การเรียนรู้พัฒนา มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยยอดขายและความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ความผิดพลาด ในการผลิตลดลง และการส่งมอบสินค้าตรงเวลา (ณิรุช โพธิ์เนียม, 2562) นอกจากนี้การศึกษาโดยสันติสุข พิทักษ์ศรี (2565) ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และสมรรถนะใน การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกำลังพลหน่วยบัญชาการป้องกันภัยทางอากาศ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบราชการ บรรยากาศองค์กรในด้านความ รับผิดชอบและการสนับสนุน รวมถึงสมรรถนะด้านความมีวินัย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความร่วมแรงร่วมใจ มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (สันติสุข พิทักษ์ศรี, 2565) จากงานวิจัยเหล่านี้สามารถ สรุปได้ว่าความคล่องตัวขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การตอบสนอง สมรรถนะ ความยืดหยุ่น และความเร็ว มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งครอบคลุมมุมมองด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้พัฒนา ความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารจัดการที่มี

ประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างสมดุลและสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้ในระยะยาว ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ตัวแปรความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

การศึกษาของกฤติน เพ็ชรบุญ (2563) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าร้านขายยาที่ดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพในด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ การบริการเภสัชกรรมที่ดี การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการมีส่วนร่วมในชุมชน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพใน 4 มุมมอง ได้แก่ งบประมาณ และทรัพยากร ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่มาตรฐานด้านสถานที่และอุปกรณ์ไม่ได้มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างชัดเจน (กฤติน เพ็ชรบุญ, 2563) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Bennett และ Yin (2019) ในอินเดียที่พบว่า การเข้าสู่ตลาดของเครือข่ายร้านขายยาคุณภาพสูง ช่วยเพิ่มคุณภาพของยา 5% และลดราคาลง 2% สำหรับผู้ค้าปลีกทั่วไป โดยเน้นถึงบทบาทของเทคโนโลยีในการยกระดับคุณภาพ (Bennett & Yin, 2019) อีกทั้ง Ramesh Jadhav และ Manik S. Kadam (2020) ยังพบว่าการบูรณาการข้อมูลและความน่าเชื่อถือของระบบธุรกิจร้านขายยาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับปรุงธุรกิจร้านขายยา โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูลยาที่ขายและการบริหารธุรกิจ (Jadhav & Kadam, 2020) ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ตัวแปรร้านยาคุณภาพมีอิทธิพลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

การศึกษาของสุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2562) พบว่าความสามารถในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมองค์การ นวัตกรรมการตลาด นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน นอกจากนี้ ศักยภาพในการพัฒนาทุนมนุษย์ การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการนวัตกรรม (สุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์, 2562) ส่วนวารุณี กุศลรัตนวิจิตร (2560) ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อธุรกิจขนาดกลางและย่อมประเภทบริการ พบว่าด้านสารสนเทศ กระบวนการ การวางแผน และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ โดยเฉพาะด้านลูกค้า การเรียนรู้ และกระบวนการภายใน (วารุณี กุศลรัตนวิจิตร, 2560)

นอกจากนี้ Denis Juracka และคณะ (2024) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมและผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมผ่านการวิเคราะห์อภิมาน พบว่าการจัดการนวัตกรรมมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในองค์กรขนาดเล็กและกลาง นวัตกรรมขององค์กรแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งที่สุด ซึ่งบ่งชี้ว่ามีผลกระทบมากที่สุดต่อประสิทธิภาพด้านนวัตกรรม (Juracka et al., 20267) งานวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าการจัดการนวัตกรรมในหลายมิติส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพในมุมมองด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้พัฒนา ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ตัวแปรนวัตกรรมจัดการมีอิทธิพลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมการศึกษาของภัทรสุดา กันใจแก้ว และสุจินดา เจียมศรีพงษ์ (2566) พบว่าความสามารถเชิงพลวัตที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ โดยความสามารถเชิงพลวัตมีผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ขณะเดียวกันนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ไม่มีผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (ภัทรสุดา กันใจแก้ว และสุจินดา เจียมศรีพงษ์, 2566) บุญทริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ศึกษาผลกระทบของ

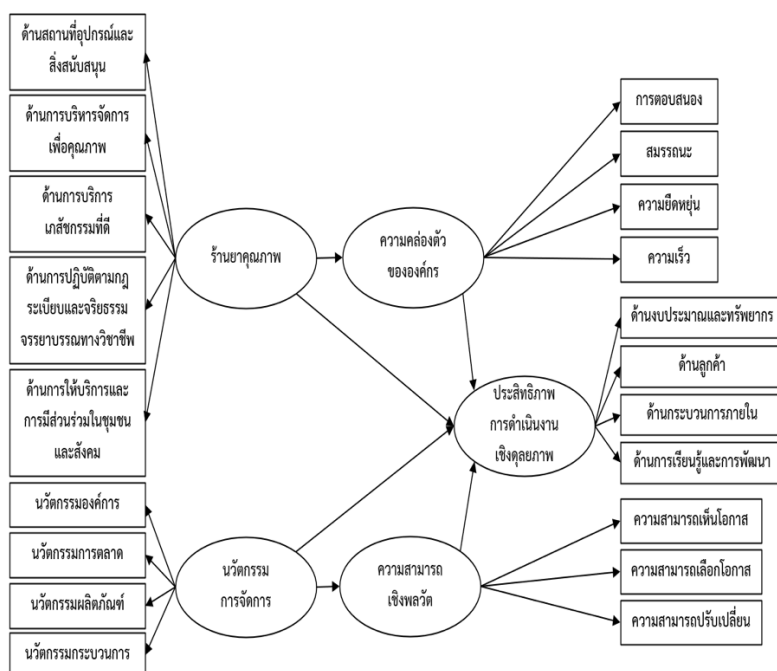
ความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) พบว่าความสามารถเชิงพลวัตและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (บุญพริภา วงษ์วานิช และกฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2564) การศึกษาของรุ่งทิพย์ มณเฑียร (2560) พบว่าความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการแข่งขัน และนวัตกรรมการจัดการเป็นตัวคั่นกลางในการเสริมความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ (รุ่งทิพย์ มณเฑียร, 2560) ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ตัวแปรนวัตกรรมการจัดการมีอิทธิพลต่อตัวแปรความสามารถเชิงพลวัต

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมอีกบางส่วนดังนี้ การศึกษาของชยงค์ บริสุทธิ์สวัสดิ์ (2564) พบว่าความสามารถเชิงพลวัต เช่น ความสามารถในการรับรู้ ดูดซับ ปรับตัว ยึดจับโอกาส สร้างนวัตกรรม และการปฏิรูปธุรกิจ มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนองค์กรธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียมให้เติบโตอย่างยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานในอนาคต (ชยงค์ บริสุทธิ์สวัสดิ์, 2564) นอกจากนี้ ศาวิตรี ธนกิจเจริญพัฒน์ และคณะ (2565) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเชิงพลวัตและการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอุตสาหกรรมรถยนต์ พบว่าทั้งสองปัจจัยช่วยให้องค์กรปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง (ศาวิตรี ธนกิจเจริญพัฒน์, 2565) ในมุมมองสากล R. V. D. Wetering และคณะ (2021) พบว่าความยืดหยุ่นของ IT และความสามารถแบบไดนามิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะในภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างมิติทั้งหมดขององค์กรช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (R. V. D. Wetering, 2021) ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานสุดท้ายได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ตัวแปรความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

จากการทบทวนวรรณกรรมและการสร้างสมมติฐานข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดลักษณะของสถานประกอบการที่ดำเนินการทางธุรกิจด้านร้านยา จากนั้นผู้วิจัยสุ่มเลือกตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากในแต่ละสถานประกอบการให้มีตัวแทนในทุกหน่วยสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน และเก็บข้อมูลเกินเพื่อป้องกันกรณีพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อมูลสูญหาย อีก 50 คน รวม 486 คน ตามเทคนิคการใช้สถิติวิเคราะห์รูปแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model :SEM) ด้วยวิธีพหุตัวแปร มีเกณฑ์ในการกำหนดขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ที่ใช้สำหรับการกำหนดตัวอย่างในโปรแกรม (Schumacher & Lomax, 1996., Hair et al., 1998) หรือในสัดส่วน 1 ต่อ 20 การวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 20 ตัว จึงมีขนาดตัวอย่างเท่ากับ $(20 \times 20) = 400$ ตัวอย่าง โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการคัดเลือกตัวอย่างประชากรที่เป็นผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วย 6 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผลจากการคำนวณเป็นจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติวิเคราะห์รูปแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ดังนั้นจึงถือได้ว่าขนาดตัวอย่างในงานวิจัยนี้มีขนาดที่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์สถิติดังกล่าว

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิจากเครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งมีการใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล รวมถึงการใช้สถิติเชิงอนุมานซึ่งได้แก่การใช้วิธีการตัวแบบสมการโครงสร้างเพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของตัวแปรทั้งหมดในกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้ และเพื่อทำการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานและอธิบายอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งพัฒนาจากการค้นคว้าตำราและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วยข้อความคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามมาตรวัดที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับของตัวแปรร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถเชิงพลวัตและประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

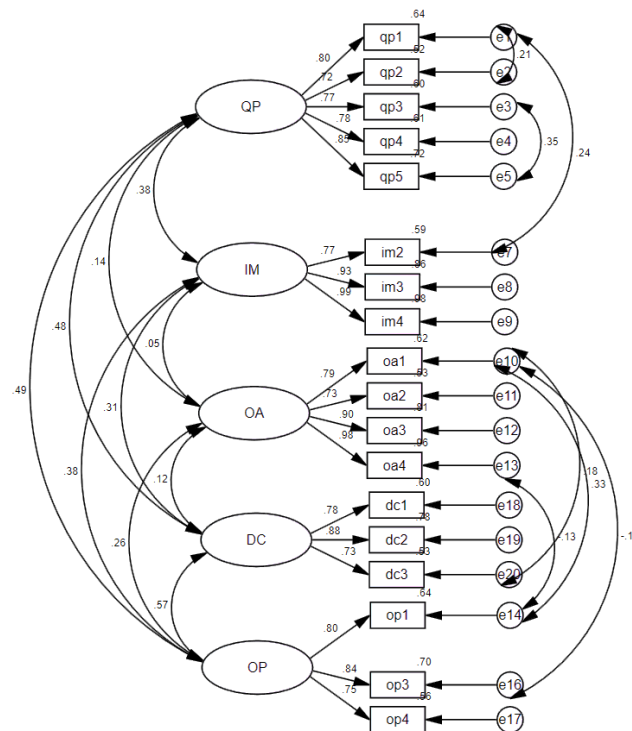
โดยเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดด้วยการตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการแอลฟาของครอนบาช ผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปรแฝงทุกตัวนั้นมีค่าแอลฟาตามลำดับ ได้แก่ 0.898 0.912 0.910 0.829 และ 0.850 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่ามีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ 0.70 ทุกตัวแปร ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า

เครื่องมือซึ่งได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นมีความเชื่อมั่นสูงเพียงพอในการใช้เก็บข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิจัยนี้

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 มีประสบการณ์ทำงานในระยะเวลาช่วง 7-10 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25,001-30,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25

การทดสอบโมเดลการวัดด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของมาตรวัด โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งมีลักษณะเบื้องต้นก่อนพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ที่ค่าน้ำหนักปัจจัยในโมเดลการวัดแต่ละโมเดลออก ซึ่งการวิเคราะห์ตัวแบบการวัด (Measurement Model) แต่ละองค์ประกอบทำให้ทราบว่าตัวแปรสังเกตได้บางตัวมีค่า Factor Loading ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงได้ดี ประกอบไปด้วยตัวแปร im1 และ op2 โดยผู้วิจัยพบว่าเมื่อตัดตัวแปรสังเกตได้ im1 และ op2 ออกจากแบบจำลองแล้ว ทำการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างค่า Error Term ตามที่ค่า Modification Indices (MI) ได้แนะนำเพื่อปรับปรุงตัวแบบทำให้ค่าความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากยิ่งขึ้นและได้ผลแต่ละค่า ดังนี้ $\chi^2 = 318.378$, $df = 118$, $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2 / df = 2.698$, $GFI = 0.920$, $NFI = 0.939$, $IFI = 0.961$, $CFI = 0.961$ และ $RMSEA = 0.065$ ซึ่งพบว่าผ่านเกณฑ์ดัชนีชี้วัดตามที่ Hair et al. (2010) ได้กำหนดไว้ทุกค่า (นอกจากค่า $p\text{-value}$ ซึ่งสามารถยอมรับได้เมื่อพิจารณาพร้อมกับค่าดัชนีอื่น ๆ เพราะตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง) โดยเมื่อผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตัดตัวแปรดังกล่าวออก พร้อมทั้งทำการพิจารณาเชื่อม Error Term เพื่อปรับปรุงโมเดล จากนั้นจึงดำเนินการทำการวิเคราะห์ใหม่อีกครั้งทำให้ได้รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบการวัดที่ปรับปรุงใหม่มีลักษณะดังภาพที่ 2 (QP = ร้านยาคุณภาพ, IM = นวัตกรรมการจัดการ, OA = ความคล่องตัวขององค์กร, DC = ความสามารถเชิงพลวัต, OP = ประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ส่วนตัวพิมพ์เล็กคือตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรแฝง)



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันซึ่งผ่านการปรับปรุงโดยตัดตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่า Factor Loading ต่ำกว่าเกณฑ์ออกพร้อมทั้งลากเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง Error Term

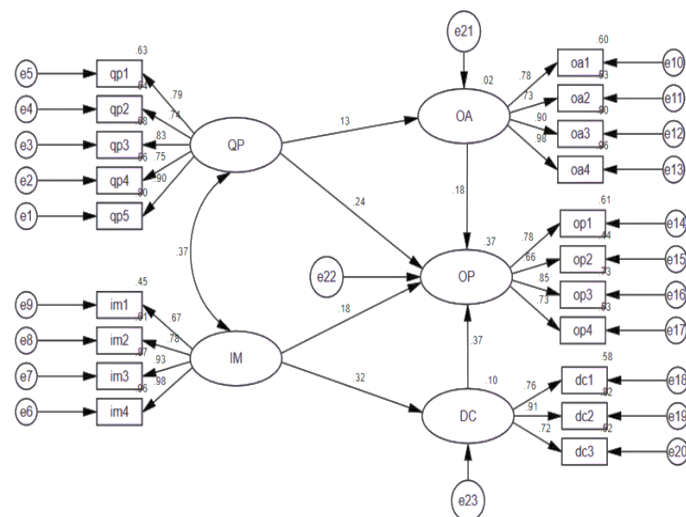
จากภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นมีค่าต่ำกว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในตัวแบบการวัดในองค์ประกอบเดียวกันจึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ที่คงเหลืออยู่นั้นมีความสามารถในการอธิบายตัวแปรในแต่ละหมวดขององค์ประกอบตัวแปรแฝงได้ดี ทั้งยังมีค่า Factor Loading ที่สูงกว่าเกณฑ์ จึงถือว่าตัวแบบการวัดของตัวแปรแฝงทุกตัวสามารถนำไปใช้ได้ดี จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของตัวแบบการวัดหลังจากที่ได้ทำการปรับปรุง โดยใช้เทคนิคที่นำมาพิจารณาความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง การทดสอบความเที่ยงเชิงเสมือน การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และการทดสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป โดยผลการทดสอบความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (Construct Reliability) ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงประกอบ (Composite Reliability: CR) โดยอ้างจากวรรณกรรมของ Fornell and Larcker (1981) และใช้ตัวแปรสังเกตได้ที่เหลืออยู่จากการทดสอบโมเดลการวัดซึ่งเหลือจำนวน 18 ตัวแปร โดยนำเสนอได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าผลการทดสอบความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงประกอบ และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้

ตัวแปรแฝง	จำนวนตัวแปรสังเกตได้คงเหลือ	ค่า Construct Reliability	AVE
QP	5	0.889	0.616
IM	3	0.928	0.813
OA	4	0.915	0.732
DC	3	0.840	0.639
OP	3	0.840	0.636

เมื่อวิเคราะห์ผลที่นำเสนอในตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงประกอบ (Construct Reliability) ของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.60 ทุกค่า จึงสรุปได้ว่าตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรสามารถอธิบายการวัดชุดของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรแฝงตามโมเดลการวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น (Diamantopoulos and Siguaw, 2000: 90-91 และ Saarani and Shahadan, 2012) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ซึ่งจากตารางที่ 4.16 ได้นำเสนอให้เห็นให้เห็นว่าค่า AVE ของแต่ละตัวแปรแฝงนั้นทุกตัวมีค่าสูงกว่า 0.50 ตามเกณฑ์ซึ่งแสดงให้เห็นความแม่นยำในการวัดตัวแปรที่เพียงพอเหมาะสม (Fornell and Larcker, 1981) ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) อาศัยเกณฑ์จากการรณกรรมของ Fornell and Larcker (1981) พบว่าค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรมีค่ามากกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายคู่ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวกับตัวแปรแฝงอื่นในโมเดลจึงถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกเพียงพอ (Hair *et al.*, 2014) ทั้งนี้สำหรับในส่วนของค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรที่ต่ำที่สุดมีค่าเท่ากับ 0.785 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัวจึงถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงเพียงพอ โดยในการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Loading Score)

ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามสมมติฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติจากการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องพบว่า แบบจำลองตามสมมติฐานนั้นยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบแนบสนิทได้ดี โดยจะสามารถพิจารณาได้จากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Fit Index) ซึ่งมีบางค่าที่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนี้ ดังนั้นแล้วจะสามารถพิจารณาได้ว่าแบบจำลองตัวแบบสมการโครงสร้างยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนั้น จึงส่งผลทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองสมการโครงสร้างไม่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้จริง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอภาพแบบจำลองสมการโครงสร้างตามสมมติฐานที่ยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังภาพที่ 3



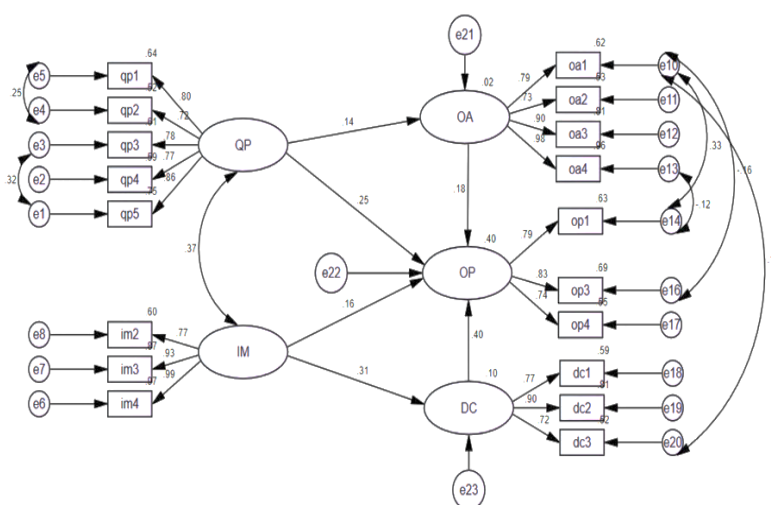
ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเบื้องต้นตามสมมติฐาน (Hypothesis Model)
โดยนำเสนอเป็นคะแนนมาตรฐาน

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3 พบว่า แบบจำลองตามสมมติฐานยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Fit Index) ดังนี้ $\chi^2 = 774.098$, $df = 163$, $p\text{-value} =$



0.000, $\chi^2 / df = 4.749$, GFI = 0.832, NFI = 0.869, IFI = 0.894, CFI = 0.893 และ RMSEA = 0.074 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าค่าสถิติทดสอบความสอดคล้องที่สำคัญส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้และพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Adjusted Model) ตามสมมติฐาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการตัดตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่า Factor Loading ต่ำกว่าเกณฑ์ออก พร้อมทั้งให้การยอมรับที่จะให้ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Θ) ของตัวแปรสังเกตได้ให้มีความสัมพันธ์กัน ตามข้อเสนอแนะจากค่า Modification Indices ที่โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติได้แนะนำ พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Fit Index) ดังนี้ $\chi^2 = 390.009$, $df = 122$, $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2 / df = 3.197$, GFI = 0.903, NFI = 0.925, IFI = 0.947, CFI = 0.947 และ RMSEA = 0.074 ซึ่งถึงแม้ว่าค่า $p\text{-value}$ นั้นจะต่ำแต่เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ ในสถิติแบบ Non-Parametric อย่างในกรณีของ Chi-square นั้นมีความไว (Sensitive) ต่อจำนวนตัวอย่างที่เป็นอย่างมาก จึงถือว่ายอมรับได้หากพิจารณาดัชนีบ่งชี้ค่าอื่นประกอบการพิจารณาความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้าง (Barlett, 2007; Bentler et al., 1980; Gefen et al., 2000; Hu & Bentler, 1999; Anwar et al., 2018) ทั้งนี้ พบว่าค่าสถิติทดสอบความสอดคล้องทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมิน และจากผลดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้ (Adjusted Model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ดังนั้น จึงส่งผลทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ปรับแก้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้จริง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้ (Adjusted Model) และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงเป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized Solution)

จากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้ทำให้สามารถนำเสนอผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) จากแบบจำลองสมการปรับแก้ ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) จากแบบจำลองสมการปรับแก้

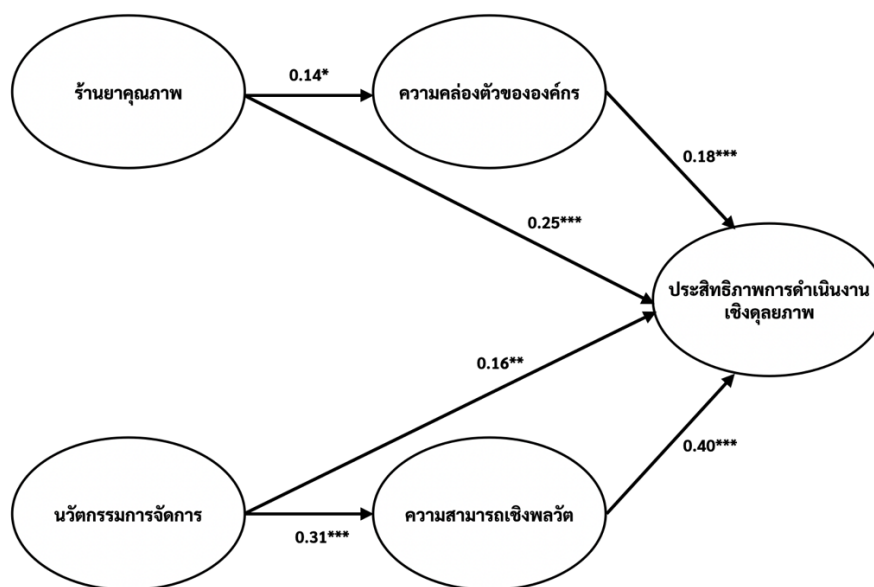
ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรต้น (Independent Variable)			
			ร้านยาคุณภาพ (QP)	นวัตกรรมการจัดการ (IM)	ความคล่องตัวขององค์กร (OA)	ความสามารถเชิงพลวัต (DC)
ความคล่องตัวขององค์กร (OA)	0.02	ทางตรง	0.140*	-	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-
		โดยรวม	0.140*	-	-	-
ความสามารถเชิงพลวัต (DC)	0.10	ทางตรง	-	0.313***	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-
		โดยรวม	-	0.313***	-	-
ประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (OP)	0.40	ทางตรง	0.255***	0.162**	0.185***	0.400***
		ทางอ้อม	0.026***	0.125**	-	-
		โดยรวม	0.281***	0.287**	0.185***	0.400***

$\chi^2 = 302.209$, $df = 118$, $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2 / df = 2.562$, $GFI = 0.923$, $NFI = 0.925$, $IFI = 0.953$, $CFI = 0.953$, $RMR = 0.073$, $RMSEA = 0.063$, $PCLOSE$ (p-value for test of close fit) = 0.090 และ $CN = 207$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($p < .001$)

จากการวิเคราะห์สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานตามกรอบวิจัยที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ทำให้ได้ตัวแบบสมการโครงสร้างของการวิจัยนี้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 4 ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยร้านยาคุณภาพ นวัตกรรมจัดการ ความคล่องตัวขององค์กรและ ความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านยา ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบทำให้ทราบว่าระดับตัวแปร "ร้านยาคุณภาพ" อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะการแข่งขันในอุตสาหกรรมร้านยาที่เพิ่มขึ้น การเปิดตัวร้านยาเครือข่ายที่มีความสามารถในการ

บริหารจัดการที่ดีและการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น ระบบการจัดการร้านยาอัจฉริยะ ส่งผลให้ร้านขายยาแบบดั้งเดิมต้องปรับตัวเพื่อรักษาคุณภาพการบริการและความอยู่รอดในตลาด การใช้เทคโนโลยีและการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ช่วยให้ร้านขายยาปรับตัวต่อสถานการณ์ปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น (รัฐนนท์ ศรีนิธิโรจน์, 2566) นอกจากนี้วัตรกรรมการจัดการถูกพิจารณาว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านขายยา วัตรกรรมการตลาดช่วยสร้างความแตกต่างและดึงดูดลูกค้า ในขณะที่วัตรกรรมผลิตภัณฑ์ช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า วัตรกรรมกระบวนการยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น การใช้ระบบการจัดการสต็อกยาที่มีประสิทธิภาพ (สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์, 2562; วารุณี กุลรัตนวิจิตร, 2560)

ในส่วนของความคล่องตัวขององค์กร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความคล่องตัวขององค์กรอยู่ในระดับสูงสุด โดยความสามารถในการตอบสนอง สมรรถนะ ความยืดหยุ่น และความเร็ว เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านขายยา ร้านขายยาที่มีความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมาก โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การแพร่ระบาดของโรค (สันติสุข พัทธศิริ, 2565; ธีรณัฐ โพธิ์เนียม, 2562) ความสามารถเชิงพลวัต ซึ่งประกอบด้วยความสามารถเห็นโอกาส ความสามารถเลือกโอกาส และความสามารถปรับเปลี่ยน มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของร้านขายยา ความสามารถในการเห็นโอกาสทำให้ร้านขายยาสามารถรับรู้แนวโน้มและความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพเฉพาะบุคคลหรือผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ การเลือกโอกาสที่เหมาะสมและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่วนความสามารถในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานของร้านขายยาเพื่อสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงก็ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (บุญทริกา วงษ์วานิช และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2564; ภัทรสุดา กันใจแก้ว และสุจินดา เจียมศรีพงษ์, 2566)

การวิจัยเรื่อง “ร้านยาคุณภาพ วัตรกรรมการจัดการ ความคล่องตัวขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ได้เสนอแนะเชิงนโยบายว่า ผู้เกี่ยวข้องในการออกกฎหมายควรหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอย่างรวดเร็วหรือฉับพลัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของร้านขายยา โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและการปฏิบัติที่อาจไม่สอดคล้องกับกฎหมายในทันที ผู้ประกอบการควรใช้กลยุทธ์การพัฒนาวัตรกรรมและแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหรือสินค้าด้านความงามที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพควบคู่กับยารักษาโรค ในเชิงวิชาการและการนำไปใช้นั้นงานวิจัยนี้เสนอตัวแบบสมการโครงสร้างที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการภายในองค์กรธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน โมเดลนี้อาจถูกแปลงเป็นนโยบายเชิงปฏิบัติที่สามารถประยุกต์ใช้ได้จริง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในองค์กรในการนำโมเดลไปใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ เพื่อสำรวจปัจจัยที่เกี่ยวกับความเชื่อและความนิยมในการใช้ยาที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค รวมถึงการแยกย่อยตามประเภทยาและอาหารเสริมในระดับภูมิภาคหรือจังหวัด นอกจากนี้ ควรพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านขายยา ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานมีความแม่นยำมากขึ้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้สามารถทำนายผลได้ร้อยละ 40 หมายความว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและยังไม่ได้ถูกนำมาพิจารณา



เอกสารอ้างอิง

- กฤติน เพ็ชรบุญ. (2563). อิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กฤติน เพ็ชรบุญ และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2563). อิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 21* (วันที่ 27 มีนาคม 2563). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กรรณิกา รอดสอาด. (2561). ตัวชี้วัดการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์ และ เมษยา ปานทอง. (2561). GPP: แนวทางการจัดการสู่มาตรฐานวิธีทำงาน. *วารสารนวัตกรรมการจัดการและการบริหาร*. ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2567, จาก <http://go.th/webssj/file2018/p310761-3.pdf>
- รัฐธนัท ศรีนิธิโรจน์. (2566). แผนธุรกิจระบบให้บริการสั่งซื้อยาสำหรับร้านขายยาขนาดเล็ก (การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณิรุษ โพธิ์เนียม. (2562). การนำ *Balanced Scorecard* มาใช้ในการวัดประสิทธิภาพผลการดำเนินงานกับกลยุทธ์เป้าหมายขององค์กรด้วยระบบ ERP: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตอาหารแห่งหนึ่งและบริษัทผู้ผลิตชิ้นรูปพลาสติกแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารุณี กุลรัตน์วิจิตร. (2560). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งทิพย์ มณเฑียร. (2561). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 9(1), 99–110.
- สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์. (2562). ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืนของอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณรงค์ คັນวานิช และ นิตนา ฐานธนกร. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 6(2), 108–123.
- Phesatcha, T., Junkrapor, M., & Chienwattanasook, K. (2023). กลยุทธ์ทางการตลาดในความปกติใหม่สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 10(1), 40–54.
- Anwar, S. M., Majid, M., Qayyum, A., Awais, M., Alnowami, M., & Khan, M. K. (2018). Medical image analysis using convolutional neural networks: A review. *Journal of Medical Systems*, 42(1), 1–13.
- Anwar, M., Rehman, A. U., & Shah, S. Z. A. (2018). Networking and new venture's performance: Mediating role of competitive advantage. *International Journal of Emerging Markets*, 13(5), 998–1025.

- Bentler, P. M., & Weeks, D. G. (1980). Linear structural equations with latent variables. *Psychometrika*, 45(3), 289–308.
- Bou-Saba, A. W., Kassak, K. M., & Salameh, P. R. (2022). Public views of community pharmacy services during the COVID-19 pandemic: A national survey. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 15(1), 76.
- Juracka, D., Nagy, M., Valaskova, K., & Nica, E. (2024). A meta-analysis of innovation management in scientific research: Unveiling the frontier. *Systems*, 12(4), 130.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55.
- Jawaid, S. T., Raza, S. A., Mustafa, K., & Karim, M. Z. A. (2016). Does inward foreign direct investment lead export performance in Pakistan? *Global Business Review*, 17(6), 1296–1313.
- Jadhav, M. R. D., & Kadam, M. S. (2020). To study the foresight out of the data through data integration, reliability for effective and efficient medical shops business. *Allana Management Journal of Research*, 10, 1–10.
- Mao, C., Feng, Y., Wang, X., & Ren, G. (2015). Review on research achievements of biogas from anaerobic digestion. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 45, 540–555.