

**ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม
ที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน
และผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม
ณัฐณี หาสิตพานิชกุล^a และวิโรจน์ เจษฏาลักษณ์^b**

**The impacts of the Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy
Council standards towards customer response, competitiveness,
and performance of pharmacies in Nakhon Pathom
Natanee Hasitpanichkul^a and Viroj Jadesadalug^b**

นักศึกษานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม 73000

^aGraduate student of Department of Entrepreneurship, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

^bผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^bAsst.Prof.Dr. of Department of Entrepreneurship, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Corresponding author. E-mail address: marizantiz@hotmail.com, viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม การตอบรับของลูกค้าของร้านยา ศักยภาพการแข่งขันของร้านยา ผลการดำเนินงานของร้านยา ศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม ที่มีต่อการตอบรับของลูกค้าและศักยภาพการแข่งขัน ศึกษาอิทธิพลของการตอบรับของลูกค้าที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาและผลการดำเนินงานของร้านยา ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพการแข่งขันที่มีต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านยาจังหวัดนครปฐมจำนวน 147 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ จากการวิจัย พบว่า ร้านยาในจังหวัดนครปฐมมีการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในระดับมาก มีการตอบรับของลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีศักยภาพการแข่งขันอยู่ในระดับมาก มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปผลการศึกษาร้านยาในจังหวัดนครปฐมมีการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในระดับมาก มีการตอบรับของลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีศักยภาพการแข่งขันอยู่ในระดับมาก มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 1, 3 และ 5 มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 3 และ 5 มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาร้านยาคุณภาพต่อไป

คำสำคัญ: ร้านยาคุณภาพ มาตรฐานสภาเภสัชกรรม การตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขัน ผลการดำเนินงาน

Abstract

This research is conducted to accomplish the objectives of studying the development of Pharmacy Accreditation according to the Pharmacy Council standards, the customer response, competitiveness, overall operation of the pharmacies. As well, impacts



of the development of Pharmacy Accreditation according to the Pharmacy Council standards towards customer response and towards competitiveness are studied. The impacts of customer response towards pharmacy's competitiveness, and towards overall operation of the pharmacies, and impacts of competitiveness towards overall operation of pharmacies in Nakhon Pathom are also studied. Questionnaire distribution is used as the mean for collecting data from the operators of pharmacies of 147 people. Testing the hypothesis such as simple and multiple regression analysis are used in data analysis. This research reveals that people are highly satisfied with the Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy Council standards, customer response, competitiveness, and overall operation of pharmacies in Nakhon Pathom. Result of testing the hypothesis, Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy Council standards of the standard 1, 3 and 5 have statistically significant positive towards the customer response in Nakhon Pathom. Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy Council standards of the standard 3 and 5 have statistically significant positive impacts towards Nakhon Pathom's pharmacies' competitiveness while the customer responses have statistically significant positive impacts on the competitiveness and overall operation. The competitiveness has statistically significant positive impacts on pharmacies' overall operation. Conclusion of this research, Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy Council standards of the standard 1, 3 and 5 have statistically significant positive towards the customer response in Nakhon Pathom. Pharmacy Accreditation development according to the Pharmacy Council standards of the standard 3 and 5 have statistically significant positive impacts towards Nakhon Pathom's pharmacies' competitiveness while the customer responses have statistically significant positive impacts on the competitiveness and overall operation. The competitiveness has statistically significant positive impacts on pharmacies' overall operation. The result of this research can be applied in Pharmacy Accreditation improvement and development.

Keywords: Pharmacy Accreditation, Pharmacy Council Standards, Customer Response, Competitiveness, Overall Operation

บทนำ

ในปัจจุบันร้านยาเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นในประเทศไทยมีร้านยาจำนวนมากและกระจายในเขตต่างๆทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพจากร้านยาได้โดยง่าย โดยร้านยาแผนปัจจุบันมีการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง ความแตกต่างของคุณภาพการบริการของร้านยาเป็นประเด็นหนึ่งที่สาธารณชนให้ความสนใจ ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคหรือผู้ป่วยมาตรฐานร้านยาจึงถูกพัฒนาขึ้น โดยมีความมุ่งหมายในการพัฒนาร้านยาให้สามารถเป็นหน่วยบริการหนึ่งในเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็นและมีเสรีในการเลือกใช้บริการได้ตามความพึงพอใจ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551)

โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาเป็นโครงการที่เกิดจากความร่วมมือของสำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยากับสภาเภสัชกรรมเพื่อพัฒนาและรับรองร้านยาภายใต้ชื่อ “ร้านยาคุณภาพ” โดยได้จัดตั้ง “สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา” ขึ้นเพื่อวางยุทธศาสตร์ในภาพรวมของการพัฒนาร้านยา ส่งเสริมให้ร้านยามีการพัฒนาภายใต้วิถีปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม (Good Pharmacy Practice : GPP) ซึ่งเป็นหลักการที่ยอมรับในระดับสากล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยาปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ร้านยาให้เป็นสถานบริการด้านสุขภาพด้วยบริการที่เป็นวิชาชีพ มีการส่งเสริมสุขภาพของชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551)

ดังนั้นร้านยาคุณภาพ คือ ร้านยาที่ผ่าน “การรับรองจากสภาเภสัชกรรม” ว่ามีมาตรฐานการให้บริการด้านยาและสุขภาพที่ดีมีคุณภาพ โดยมีการบริการที่แตกต่างจากร้านขายยาทั่วไป เป็นบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขายยา แต่เป็นบริการแบบวิชาชีพที่บริการทั้งในส่วน of ผลิตภัณฑ์ (Product Service) และในส่วน of บริการข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ใช้ยาอย่างถูกต้อง

เหมาะสมและปลอดภัย ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพของระบบบริการสุขภาพโดยรวม เพื่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีขึ้นของประชาชนคนไทย (สมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย), ม.ป.ป.) ในส่วนของร้านยาที่พัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพจะมีการจัดระบบการบริหารจัดการที่ดี ได้รับการรับรองและยกระดับวิชาชีพเภสัชกรรมชุมชนเป็นการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความเชื่อถือและเข้ามาใช้บริการที่ร้านยา

ท่ามกลางสภาพการณ์การแข่งขันกันอย่างรุนแรง การประกอบธุรกิจร้านยาต้องมีการพัฒนาร้านยาให้มีคุณภาพที่สูง ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือและยอมรับร้านยา ส่งผลให้ร้านยาเป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยร้านยาที่ไม่ได้รับมาตรฐานตามสภาเภสัชกรรมอาจเกิดความไม่เชื่อถือจากลูกค้า ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีร้านยาแผนปัจจุบันจำนวน 231 ร้าน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2556) ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการร้านยา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบถึงการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานตามสภาเภสัชกรรม และในการพัฒนาร้านยาให้ส่งผลกระทบในด้านใดและเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะลงทุนทำร้านยา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกอบกิจการร้านยา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม การตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้าและศักยภาพ การแข่งขัน ของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตอบรับของลูกค้าที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของศักยภาพการแข่งขันที่มีต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับร้านยาคุณภาพและมาตรฐานตามสภาเภสัชกรรม (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2551) ประกอบไปด้วย

ร้านยาคุณภาพ หมายถึง ร้านยาที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรมว่ามีมาตรฐานการให้บริการด้านยาและสุขภาพที่ดีมีคุณภาพ ทั้งนี้ สภาเภสัชกรรมเป็นผู้ให้การรับรองคุณภาพดังกล่าว คล้ายคลึงกับเครื่องหมาย “ISO” หรือ “HA” ที่รับรองระบบและการบริการของโรงพยาบาลหรือองค์กรต่าง ๆ

มาตรฐานสภาเภสัชกรรม หมายถึง ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินร้านยาแผนปัจจุบันไปเป็นร้านยาคุณภาพ โดยประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ หมายถึง มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติตามโดยเภสัชกรและพื้นที่บริการอื่นๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ หมายถึง เป็นการประกันว่ากระบวนการบริหารจัดการจะ



เป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้ครอบคลุมบุคลากร กระบวนการคุณภาพ ที่มุ่งเน้นให้ร้านยา มีกระบวนการและเอกสารที่สามารถ เป็นหลักประกันคุณภาพบริการ

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี หมายถึง ข้อกำหนดนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ ให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจ เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และ จริยธรรม หมายถึง เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยา เกิด การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ มุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วม ในชุมชนและสังคม หมายถึง เพื่อให้ร้านยาให้บริการ แก่ชุมชน ตลอดจนให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชนใน การดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่ เกี่ยวข้องด้านยา และสุขภาพของชุมชนโดยตรง

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบรับของลูกค้า การตอบรับของลูกค้า (Customer Response) นั้นเป็น ส่วนที่สำคัญ มากต่อการพัฒนาธุรกิจ เนื่องจากการ แสดงออกว่าลูกค้ารู้สึกอย่างไร บ่งบอกว่ากิจการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แค่ไหน ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงไม่ควรเพิกเฉยต่อการตอบรับของลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าและคงความสัมพันธ์ในการทำธุรกิจได้ใน ระยะยาว ผู้ประกอบการจะต้องหาแนวทางเพื่อให้ได้รับ ผลตอบรับทางบวกจากลูกค้า

โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญใน การรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าให้ยาวนานเพื่อรักษาและ เพิ่มลูกค้ารวมถึงการเก็บเกี่ยวผลตอบแทนจากลูกค้า ตลอดชีวิต ลูกค้าที่รู้สึกประทับใจมักจะซื้อซ้ำมากขึ้นและ กล่าวถึงสินค้าและกิจการในทางที่ดี (ฟิลลิป คอตเลอร์, 2001 อ้างถึงใน วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ, 2544, น. 108) ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่ นักการตลาดพยายามสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นที่มา

ของความจงรักภักดีต่อกิจการ ทำให้กิจการมีรายรับ เพิ่มขึ้น ต้นทุนการหาลูกค้าต่ำลง สนใจข้อเสนอของ คู่แข่งน้อยลง (Bearden, Ingram, & LaForge, 2548, p. 70)

ในการดำเนินกิจการนั้นสิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการ ต้องให้ความสำคัญ คือ การตอบรับของลูกค้า โดยการ ตอบรับของลูกค้าเป็นพฤติกรรมหลังการใช้บริการร้านยา โดยหากมีความจงรักภักดีจะมีการใช้บริการ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการตอบรับของลูกค้าเป็นตัวสะท้อนที่ดี ว่ากิจการมีความสามารถในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ แค่ไหน จากแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาร้านยาคุณภาพตาม มาตรฐานสภาเภสัชกรรมและการตอบรับของลูกค้า มาตรฐานสภาเภสัชกรรมนั้นมีเพื่อพัฒนาร้านยาให้มี คุณภาพโดยให้ความสำคัญกับการบริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งหากร้านยา มีการบริการที่ดีตามมาตรฐานแล้วจะส่งผล ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของร้านยา ซึ่งจะทำให้มีการตอบรับที่ดี ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐาน ของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อ การตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน มีอิทธิพลทางบวกต่อ การตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 2 การบริหาร จัดการ เพื่อคุณภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับ ของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 3 การบริการ เภสัชกรรมที่ดี มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของ ลูกค้าในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อ การตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม อธิพลงบวคต่อการตอบรับของลูกค้ำในจังหวัดนครปฐม

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการแข่งขันทางการตลาด

ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาด (Competitiveness Marketing) เป็นความสามารถทางการแข่งขัน ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดเพื่อเป็นผู้นำตลาด หรือความสามารถของธุรกิจที่จะเอาชนะบริษัทคู่แข่งเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (Porter, 1989 อ้างถึงใน สมคิด จาตุศรีพิทักษ์, 2545, น. 21) เป็นความสามารถในการชักชวนให้ลูกค้าเลือกบริการของกิจการ โดยศักยภาพการแข่งขันวัดได้จากผู้ถือหุ้นและลูกค้า, ความแข็งแกร่งทางการเงิน, คนและเทคโนโลยี (Feurer, & Chaharbaghi, 1994, p. 49) โดยมีองค์ประกอบ 8 ข้อ (Chi, 1999 อ้างถึงใน รจนา เทพดู่, 2550, น. 32-33) ดังนี้ ศักยภาพในการทำนายผล (Forecasting Capability) ศักยภาพทางนวัตกรรม (Innovation Capability) ศักยภาพทางการตลาด (Marketing Capability) ศักยภาพด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality of Products and Service Capability) ศักยภาพด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและความรับผิดชอบ (Enterprise Image and Responsibility Capability) ศักยภาพในการสนับสนุนให้เกิดความเจริญในวิทยาการ (The Capability to Cultivate Talent) ศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี (The Capability to Make Use of Information Technology) และศักยภาพทางการเงิน (Financial Affairs)

จากแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมและศักยภาพการแข่งขัน การพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมบ่งบอกว่าการที่ร้านยามีคุณภาพเป็น

ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยจะสะท้อนถึงศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดที่มากกว่าคู่แข่ง สามารถทำให้ผู้ประกอบการได้มองเห็นถึงขีดความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจตนเองได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน มีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพมีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 3 การบริการेशกรรมที่ดี มีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลेशกรรมมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

จากแนวคิดทฤษฎีการตอบรับของลูกค้ำกับศักยภาพการแข่งขันนั้น การตอบรับของลูกค้ำเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการใช้บริการของร้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงควมมีศักยภาพการแข่งขันของร้าน โดยลูกค้ำมีการตอบรับที่ดีต่อร้านทำให้ความสามารถทางการแข่งขันของร้านสูงตามไป ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้ สมมติฐานที่ 3 การตอบรับของลูกค้ำมีอิทธิพลทางบวคต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม



4. ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์นั้นจะเชื่อมโยงกับกลยุทธ์เป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจขององค์กร (Bernadin, et al, 1995 อ้างถึงใน อารณ ภูวพิณธ์, 2553, น. 17)

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการและสามารถบอกได้ว่าธุรกิจในช่วงนี้มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร อาจอยู่ในรูปยอดขาย อัตรากำไรและผลประกอบการ (จุฑาภรณ์ ไชยา, 2549, น. 7)

การประเมินผลการดำเนินงาน (Kotler, 1999, pp. 293-303) จะพิจารณาจากด้านการเงิน ด้านการตลาด ในส่วนของด้านการเงินนั้น ดูผลประกอบการกำไรของบริษัท ส่วนด้านการตลาดดูที่ส่วนแบ่งการตลาด ความพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

จากแนวคิดทฤษฎีการตอบรับของลูกค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานนั้น เมื่อร้านยามีการตอบรับที่ดีจากลูกค้าจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานดีตามไปด้วยผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงาน โดยเมื่อร้านยามีศักยภาพการแข่งขันที่สูง ซึ่งแสดงถึงความสามารถทางการแข่งขันที่สูงกว่าคู่แข่งจะส่งผลให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากจะทำให้ผลการดำเนินงานดีตามไปด้วย ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

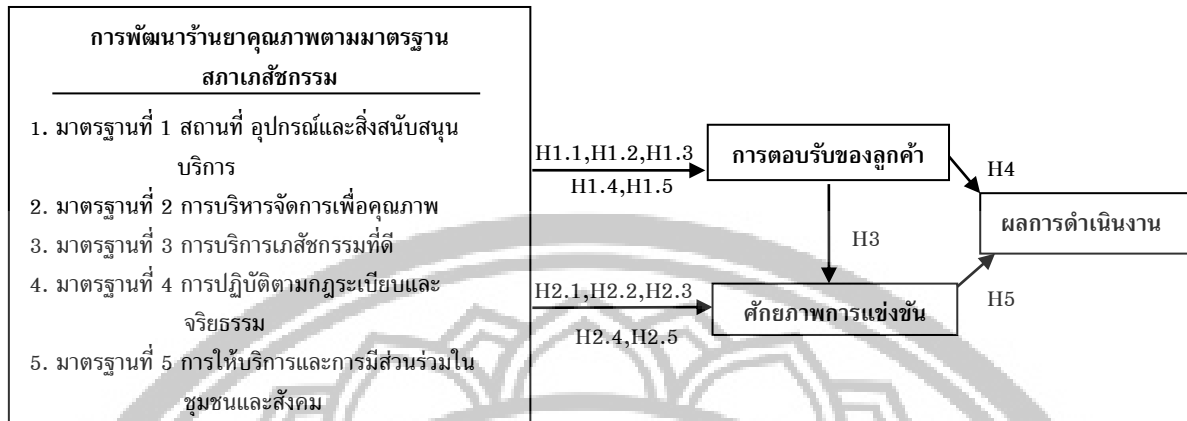
สมมติฐานที่ 5 ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการเข้าร่วมพัฒนา “ร้านยาคุณภาพ” ของร้านยาที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านยาที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกระทรวงสาธารณสุข 399 คน ผลการวิจัย พบว่า ร้านยามีการพัฒนามาตรฐานด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มาตรฐานการบริหารจัดการร้านยาพบว่า ภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับที่ดี มาตรฐานร้านยาด้านการบริการเภสัชกรรมภาพรวมอยู่ปานกลาง และมาตรฐานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับดี (พรรณทิพย์ เศรษฐสุนทรีย์, 2555)

งานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากร้านยาเภสัช ม.อ. จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นร้านยาคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเภสัชกรให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการ มีคำแนะนำเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ ปรึกษาปัญหาเรื่องยาและสุขภาพ โดยการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการนั้น ต้องทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเกินกว่าความคาดหวัง การให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ การสร้างบริการที่แตกต่าง การให้บริการด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ทำให้เกิดความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร มีผลให้การตัดสินใจซื้อสูง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ศิริมาส จันทวงศ์, 2555)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบ แนวความคิดงานวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ประกอบการร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวน 231 ราย และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการร้านยาจังหวัดนครปฐม 147 ราย ซึ่งมาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยจากสูตร Yamane (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น. 187) และทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Design)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม ส่วนที่ 3 การตอบรับของลูกค้า ส่วนที่ 4 ศักยภาพการแข่งขัน ส่วนที่ 5 ผลการดำเนินงานและแบบสอบถามปลายเปิด 1 ส่วน ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว สำหรับตอนที่ 2, 3, 4, 5 เป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่าจำนวน 5 ระดับ โดยระดับ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง ระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือวัดโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.33 -1.00 ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องต้องมีค่ามากกว่า 0.5 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น. 224) แสดงว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้ทำการปรับข้อคำถามให้เหมาะสม จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.423-0.938 ซึ่งค่า Factor Loading ต้องมีมากกว่า 0.4 ขึ้นไป (Nunnally, & Bernstein, 1994 อ้างถึงใน Jadesadalug, 2009, p. 47) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.815-0.946 ซึ่งมีเกณฑ์การยอมรับต้องมากกว่า 0.7 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 99) ซึ่งแสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง โดยค่า Factor Loading และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชของแต่ละตัวแปรมีค่าดังนี้ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ 0.492-0.791 และ 0.861, มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อ



คุณภาพ 0.423-0.764 และ 0.871, มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี 0.426-0.848 และ 0.946, มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม 0.553-0.848 และ 0.815, มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม 0.646-0.893 และ 0.900, การตอบรับของลูกค้า 0.781-0.912 และ 0.927, ศักยภาพการแข่งขัน 0.614-0.890 และ 0.921 และผลการดำเนินงาน 0.666-0.938 และ 0.893

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เมื่อทดสอบแล้วพบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) จากสมการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

STD แทน การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม; S1 แทน มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน S2 แทน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ S3 แทน มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี S4 แทน มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม S5 แทน มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

CRE	แทน	การตอบรับของลูกค้า
CPT	แทน	ศักยภาพการแข่งขัน
PFM	แทน	ผลการดำเนินงาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม มี Response Rate 100% ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.9 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.5 ด้านลักษณะทางวิชาชีพของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาไม่ใช่เภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 30.6 ด้านลักษณะร้านยาส่วนใหญ่เป็นร้านยาแผนปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็นร้านยาคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.3

ด้านการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ด้านตอบรับของลูกค้าของร้านยา

การตอบรับของลูกค้าของร้านยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ด้านศักยภาพการแข่งขันของร้านยา

ศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ด้านผลการดำเนินงานของร้านยา

ผลการดำเนินงานของร้านยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 1)

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1

สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีความสัมพันธ์กับการตอบรับของลูกค้า (ดังแสดงในตารางที่ 2) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.637–3.061 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเป็นรายด้านซึ่งพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.248$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 1.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = -0.173$, $p > 0.05$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 1.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.324$, $p < 0.01$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 1.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = -0.052$, $p > 0.05$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 1.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมี

อิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.287$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรมและมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีความสัมพันธ์กับศักยภาพการแข่งขัน (ดังแสดงในตารางที่ 2) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.637–3.061 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเป็นรายด้านซึ่งพบว่า

สมมติฐานที่ 2.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.151$, $p > 0.05$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 2.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = -0.086$, $p > 0.05$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 2.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.359$, $p < 0.01$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 2.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาใน



จังหวัดนครปฐม ($\beta = -0.132, p > 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.4 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 2.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสักรกรมในด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.339, p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรการตอบรับของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับศักยภาพการแข่งขันของร้านยา (ดังแสดงในตารางที่ 1) และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่าการตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.688, P < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรการตอบรับของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับผลการดำเนินงานของร้านยา (ดังแสดงในตารางที่ 1) และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่าการตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.631, P < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรศักยภาพการแข่งขันมีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับผลการดำเนินงานของร้านยา (ดังแสดงในตารางที่ 1) และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่าศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.840, P < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	STD					CRE	CPT	PEM	VIF
	S1	S2	S3	S4	S5				
Mean	3.96	3.85	3.85	4.30	4.02	4.06	3.74	3.52	
S.D.	0.54	0.57	0.59	0.60	0.68	0.55	0.57	0.71	
การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสักรกรม (STD)									
มาตรฐานที่ 1 (S1)									2.478
มาตรฐานที่ 2 (S2)	.757**								3.061
มาตรฐานที่ 3 (S3)	.647**	.731**							2.787
มาตรฐานที่ 4 (S4)	.456**	.470**	.588**						1.710
มาตรฐานที่ 5 (S5)	.433**	.464**	.563**	.541**					1.637
การตอบรับของลูกค้า (CRE)	.461**	.397**	.540**	.366**	.542**				
ศักยภาพการแข่งขัน (CPT)	.424**	.410**	.539**	.318**	.553**	.656**			
ผลการดำเนินงาน (PEM)	.385**	.351**	.381**	.231**	.381**	.484**	.677**		

หมายเหตุ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม				
	CRE	CPT	CPT	PEM	PEM
การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียว (STD)					
มาตรฐานที่ 1 (S1)	0.248* (0.104)	0.151 (0.109)			
มาตรฐานที่ 2 (S2)	-0.173 (0.110)	-0.086 (0.116)			
มาตรฐานที่ 3 (S3)	0.324** (0.102)	0.359** (0.107)			
มาตรฐานที่ 4 (S4)	-0.052 (0.777)	-0.132 (0.081)			
มาตรฐานที่ 5 (S5)	0.287*** (0.67)	0.339*** (0.071)			
การตอบรับของลูกค้า (CRE)			0.688*** (0.066)	0.631*** (0.095)	
ศักยภาพการแข่งขัน (CPT)					0.840*** (0.076)
Adjust R ²	0.379	0.378	0.426	0.229	0.454

หมายเหตุ *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 (ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	
สมมติฐานที่ 1.1	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.248, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.2	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = -0.173, p > 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.3	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการแก่ลูกค้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.324, p < 0.01$)
สมมติฐานที่ 1.4	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = -0.052, p > 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.5	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.287, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 2	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันจังหวัดนครปฐม	
สมมติฐานที่ 2.1	การพัฒนาร้านค้าคุณภาพตามมาตรฐานสากลสีเขียวในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = 0.151, p > 0.05$)



ตารางที่ 3 (ต่อ)

	สมมติฐานของการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2	การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสมัครในด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = -0.086, p > 0.05$)
สมมติฐานที่ 2.3	การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสมัครในด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพล ทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.359, p < 0.01$)
สมมติฐานที่ 2.4	การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสมัครในด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = -0.132, p > 0.05$)
สมมติฐานที่ 2.5	การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสมัครในด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.339, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 3	การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.688, P < 0.001$)
สมมติฐานที่ 4	การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.631, P < 0.001$)
สมมติฐานที่ 5	ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.840, P < 0.001$)

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลสมัคร

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการมีฉลากยาอย่างครบถ้วนจะทำให้ทราบข้อบ่งใช้ ข้อห้ามของการใช้ยา วันที่ยาหมดอายุเป็นการคำนึงความปลอดภัยของลูกค้าในการได้รับการจ่ายยาที่ถูกต้อง และการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อป้องกันยาเสื่อมสภาพ ทำให้มีประสิทธิภาพในการรักษาได้อย่างเต็มที่

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการเป็นผู้ปฏิบัติการในร้านยาซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพควรมีสุขอนามัยที่ดีเพราะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยต้องไม่ทำให้ผู้ป่วยมีอาการแฉ่งจากการติดเชื้อจากผู้ปฏิบัติงานและต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการสื่อสารเพื่อแสดงความเป็นมิตรและต้องสื่อสารข้อมูลแนะนำการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจได้โดยง่าย สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ พรรณทิพย์ เศรษฐสุนทรีย์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการเข้าร่วมพัฒนา “ร้านยาคุณภาพ” ของร้านยาที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการบริหารจัดการร้านยา พบว่า ภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับที่ดี

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการในการเข้ารับบริการที่ร้านยา คือ การได้รับยาที่สามารถรักษาอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้ ดังนั้น ร้านยาที่ลูกค้าเข้ารับบริการต้องให้การบริการเภสัชกรรมที่ดีให้คำแนะนำ จ่ายยารักษาโรคให้หายได้หรือหากผู้ป่วยเป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ ร้านยาควรให้คำแนะนำหรือส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะความเข้มงวดด้านกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการตรวจสอบร้านยา โดยร้านยาที่สามารถประกอบกิจการได้นั้นต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต

ที่เกี่ยวข้องและต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาตหรือไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายจำหน่ายในร้าน ประกอบกับเภสัชกรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพเภสัชกรรม

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเภสัชกรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพเภสัชกรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านตอบรับของลูกค้าของร้านยา

การตอบรับของลูกค้าของร้านยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อสินค้าและบริการที่ได้รับจากร้านยา จึงทำให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำจนกลายเป็นลูกค้าประจำ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler (2009, p. 165) เมื่อลูกค้าได้รับความพอใจหรือพอใจมากจากการได้บริโภคผลิตภัณฑ์ (การได้รับบริการ) ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ คือผลิตภัณฑ์จากบริษัทมากขึ้น มีความภักดียาวนาน เป็นลูกค้าประจำของบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาส จันทวงศ์ (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ. ผลงานวิจัย พบว่า การสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการนั้น ต้องทำผู้มาใช้บริการได้รับบริการเกินกว่าความคาดหวัง การให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ การสร้างบริการที่แตกต่าง การให้บริการด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ทำให้เกิดความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร มีผลให้การตัดสินใจซื้อสูง และการมาใช้บริการส่วนใหญ่ของลูกค้าที่มาร้านยาเกิดจากการที่มีอาการผิดปกติหรือเจ็บป่วยของร่างกาย ลูกค้ามาใช้บริการเพื่อให้ได้รับการรักษาให้หายจากโรคที่เป็นอยู่ จึงไม่ได้สนใจกิจกรรมทางการตลาดของร้านมากนัก

ด้านศักยภาพการแข่งขันของร้านยา

ศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการที่ลูกค้าจะใช้บริการร้านยานั้น ส่วนใหญ่เกิดจากความเชื่อถือในตัวร้านยาและเภสัชกร ดังนั้นเมื่อกิจกรรมทางการตลาดของร้านดำเนินถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับในสังคม ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือใน

ร้านยาและตัวเภสัชกร สามารถเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันได้ดี และการให้บริการร้านยาเป็นทักษะด้านเภสัชกรรมขึ้นอยู่กับความสามารถของเภสัชกรเป็นส่วนใหญ่ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า จึงไม่ค่อยเกิดประโยชน์

ด้านผลการดำเนินงานของร้านยา

ผลการดำเนินงานของร้านยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงมีการบอกต่อแก่ผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการตาม ส่งผลให้ปริมาณการขายเพิ่มขึ้นตามไปด้วยและร้านยาในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง จึงมีการแข่งขันด้านราคาทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น แต่กำไรลดลง ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำลงทำให้ลูกค้าส่วนหนึ่งนิยมของราคาถูกและหันไปใช้สิทธิการรักษาตามโรงพยาบาลแทน

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ ได้รับความปลอดภัยและความรู้ด้านสุขภาพจากเอกสาร ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจจึงมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาส จันทวงศ์ (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ. ผลการวิจัย พบว่า ภายในร้านยามีการพื้นที่ไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น เก้าอี้สำหรับนั่งรอ พื้นที่สำหรับให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ น้ำดื่ม และเครื่องชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง

สมมติฐานที่ 1.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการไม่ได้มีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 2 การบริหาร



จัดการเพื่อคุณภาพ เช่น การเพิ่มเติมความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถรับรู้ได้ และลูกค้าอาจไม่ได้ให้ความสนใจต่อการติดตามประกาศสิทธิผู้ป่วย แพ้มันทิกการใช้ยา แต่ให้ความสนใจเกี่ยวกับราคาและทำเลมากกว่า จึงทำให้ไปใช้บริการร้านที่มีราคาที่ถูกกว่าและเดินทางสะดวก

สมมติฐานที่ 1.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเมื่อลูกค้ามารับบริการที่ร้านยาส่วนใหญ่เกิดจากความเจ็บป่วย ซึ่งต้องการได้รับการรักษาโดยใช้ทักษะทางด้านบริการทางเภสัชกรรม ดังนั้น เมื่อร้านยามีการบริการทางเภสัชกรรมที่ดีจะทำให้ลูกค้าพอใจส่งผลให้มีการตอบรับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การประเมินหลังการบริโภคของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในระดับมากจะกลับมาใช้บริการร้านนี้อีกในครั้งต่อไปเพราะเภสัชกรให้คำแนะนำดีและจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการร้านขายยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาส จันทวงศ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ. ผลการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการเชื่อมั่นในคุณภาพและเชื่อมั่นในเกณฑ์การคัดเลือกยาและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่มีจำหน่ายในร้านยา และยังมีการติดตามอาการเฉพาะกรณีที่มีผู้มาใช้บริการควรจะได้รับติดตามอาการภายหลังการรับยา โดยการโทรศัพท์สอบถามอาการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในมาตรฐานที่ 3 นั้น มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัด ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะอาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการไม่ได้มีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม ซึ่งส่งผลให้ลูกค้า

ไม่สามารถรับรู้ได้และลูกค้าส่วนหนึ่งยังยึดติดกับการรับบริการยาชุดที่มีส่วนประกอบของยาสเตียรอยด์ซึ่งเป็นยาควบคุมพิเศษที่ต้องใช้ใบสั่งยาจากแพทย์ ซึ่งจะขัดแย้งกับมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม เมื่อร้านยาไม่จำหน่ายให้จึงอาจทำให้ไปใช้บริการที่อื่น

สมมติฐานที่ 1.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการที่ร้านมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ภาพลักษณ์ของร้านยาดีเป็นที่น่าเชื่อถือ จึงทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาส จันทวงศ์ (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ. ผลการศึกษา พบว่า การที่ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของร้านยา เนื่องจากเป็นร้านยาคุณภาพนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และพบว่า เภสัชกรให้คำปรึกษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ การให้คำปรึกษาโดยเภสัชกรต่อการดูแลและส่งเสริมสุขภาพจากร้านยาเภสัช ม.อ. นั้น ไม่จำเป็นต้องซื้อยาหรือผลิตภัณฑ์อื่น ทำให้เกิดความประทับใจ มีโอกาสกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า

สมมติฐานที่ 2.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะร้านยาเป็นร้านที่ให้บริการด้านสุขภาพสภาพแวดล้อมของร้านโดยส่วนใหญ่สะอาดไม่แตกต่างกันนัก อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนเป็นสิ่งที่ส่งเสริมการให้บริการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากแต่ยังไม่ใช่ว่าสิ่งสำคัญที่สุดในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันดังกล่าว การบริการทางเภสัชกรรม ราคา การมีสินค้าหลายประเภทให้เลือกและทำเล ดังนั้น จึงไม่ได้มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

สมมติฐานที่ 2.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลธรรมในด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะปัจจุบันมีความเข้มงวดในการตรวจสอบเรื่องเภสัชกรประจำร้าน ทำให้เกือบทุกร้านมีเภสัชกรปฏิบัติงานอยู่ และลูกค้าบางคนเข้าใจผิดคิดว่าผู้ปฏิบัติการทุกคนเป็นเภสัชกร ดังนั้น ศักยภาพการแข่งขันด้านบุคลากรจึงไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนค่าประสิทธิภาพผู้ป่วยมีไว้เพื่อให้ผู้ป่วยได้ทราบสิทธิที่ควรได้รับการบริการ การมีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยาเป็นตัวชี้วัดการทำงานของร้านยาและร้านยายังไม่ค่อยมีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้มประวัติการใช้ยา เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านยาส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นโรคเรื้อรัง ดังนั้น จึงไม่ได้ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

สมมติฐานที่ 2.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลธรรมในด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะลูกค้าให้ความสำคัญกับการได้รับบริการด้านเภสัชกรรม ซึ่งแสดงถึงความรู้ความสามารถของการปฏิบัติงาน โดยเป็นตัวที่สร้างความสามารถในการแข่งขันของร้านยาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกันต์ กิ่งโก้ (2553) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการและศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความรู้ความสามารถขององค์กรด้านการจัดการและด้านการตลาดมีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการแข่งขัน

สมมติฐานที่ 2.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลธรรมในด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการมีจริยธรรมเป็นสิ่งเฉพาะบุคคล แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม ร้านยาควรจะปฏิบัติตามกฎระเบียบและ

จริยธรรมเพราะเป็นเรื่องของจรรยาบรรณทางวิชาชีพเภสัชกรรม

สมมติฐานที่ 2.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลธรรมในด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมที่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อร้านยา ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ส่งเสริมศักยภาพการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chi (1999 อ้างถึงใน รจนา เทพคู่, 2550, น. 32-33) กล่าวว่า ศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจ มีลักษณะดัชนีการชี้วัดที่สะท้อนถึงโดยมีองค์ประกอบ คือ ศักยภาพด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และ ความ รับผิดชอบ (Enterprise Image and Responsibility Capability) คือ องค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีภาพพจน์ที่ดี

สมมติฐานที่ 3 การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเมื่อลูกค้ามีการตอบรับที่ดีต่อร้านซึ่งเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการใช้บริการของร้านส่งผลให้ลูกค้าเลือกบริการของร้านและบอกต่อ ส่งผลให้ความสามารถทางการแข่งขันของร้านสูงตาม สอดคล้องกับทฤษฎีของ Feurer, & Chaharbaghi (1994, p. 49) กล่าวไว้ว่า ศักยภาพการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถในการชักชวนให้ลูกค้าเลือกบริการของกิจการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jadesadalug (2009) ศึกษาการสร้างประสิทธิภาพการสร้างสรค์นวัตกรรมของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย: การวิจัยเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาอิทธิพลและผลกระทบ พบว่า บริษัทที่มีการตอบรับของลูกค้าระดับที่สูง จะมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสูง

สมมติฐานที่ 4 การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านยาจะมีการตอบรับที่ดีและมาใช้บริการซ้ำส่งผลให้ผลดำเนินงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Bernadin, et al. (1995, อ้างถึงใน อารณ ภูวพิพนธ์, 2553, น. 17) ซึ่งกล่าวไว้



ว่าผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์นั้นจะเชื่อมโยงกับความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจขององค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัย Jadesadalug (2009) ศึกษาการสร้างประสิทธิภาพการสร้างสรรค์นวัตกรรมของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย: การวิจัยเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาอิทธิพลและผลกระทบ ผลการศึกษา พบว่าบริษัทที่มีการตอบรับของลูกค้าระดับที่สูงจะมีผลการดำเนินงานดีมาก

สมมติฐานที่ 5 ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเมื่อร้านยามีความสามารถทางการแข่งขันสูง ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการมาก ผลการดำเนินงานจะสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Porter (1989 อ้างถึงใน สมิตติจิตศิริพิทักษ์, 2545, น. 21) คือ ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาด หมายถึง ความสามารถของธุรกิจที่จะเอาชนะบริษัทคู่แข่งเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญยุทธ บึงทอง (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jadesadalug (2009) ศึกษาเรื่องการสร้างประสิทธิภาพการสร้างสรรค์นวัตกรรมของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย : การวิจัยเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาอิทธิพลและผลกระทบ ผลการศึกษา พบว่า ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสูงจะมีผลการดำเนินงานดีมาก

สรุปผลการวิจัย

ด้านการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากล

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านตอบรับของลูกค้า ด้านศักยภาพการแข่งขัน ด้านผลการดำเนินงานของร้านยา

การตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันของร้านยา ผลการดำเนินงานของร้านยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรม และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีความสัมพันธ์กับการตอบรับของลูกค้า และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเป็นรายด้าน ซึ่งพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากลในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้า



ของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

สมมติฐานที่ 1.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4

สมมติฐานที่ 1.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมด้านมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจริยธรรมและมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมมีความสัมพันธ์กับศักยภาพการแข่งขัน และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเป็นรายด้าน ซึ่งพบว่า

สมมติฐานที่ 2.1 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 2.3 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

ของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3

สมมติฐานที่ 2.4 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้านมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.4

สมมติฐานที่ 2.5 การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมในด้าน มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5

สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรการตอบรับของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับศักยภาพการแข่งขันของร้านยา และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่า การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการแข่งขันของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรการตอบรับของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับผลการดำเนินงานของร้านยา และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่า การตอบรับของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรศักยภาพการแข่งขันมีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับปานกลางกับผลการดำเนินงานของร้านยา และเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย พบว่า ศักยภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษาผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม สิ่งสำคัญ คือ การส่งเสริมให้



ผู้ประกอบการร้านยาและเภสัชกรรับรู้และปรับปรุงร้านยา เพื่อพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและพัฒนา ศักยภาพการแข่งขัน ทั้งในอนาคตร้านยาต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาร้านยาคุณภาพเพื่อเข้าสู่วิถีปฏิบัติทาง เภสัชกรรม ชุมชน (Good Pharmacy Practice : GPP) โดยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญดังนี้

1.1 ควรมีการเตรียมความพร้อม ปรับปรุงและพัฒนาร้านยาให้เข้าเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพตาม สภาเภสัชกรรม ซึ่งจะถูกบังคับใช้ในอนาคตและ เป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาปฏิบัติงานและการจำหน่ายยา ที่ต้องได้รับการควบคุมโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งอาจทำให้ ลูกค้าไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา

1.2 ด้านการตอบรับของลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้าให้ ความสนใจกิจกรรมทางการตลาดของร้านน้อยกว่า การตอบรับข้ออื่น ๆ นั้น อาจเป็นเพราะเภสัชกรติดเรื่อง จรรยาบรรณ ของวิชาชีพในการเสนอ กิจกรรม ทางการตลาด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจกับ การให้บริการทางเภสัชกรรมมากกว่าการทำกิจกรรม ทางการตลาด

1.3 ด้าน ศักยภาพการแข่งขันของร้านยา ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มศักยภาพการแข่งขันใน การเพิ่มการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการ เช่น การทำเว็บไซต์หรือให้อีเมลล์เพื่อให้คำแนะนำการใช้ยา แก่ลูกค้า เป็นต้น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยการบูรณาการองค์ความรู้เกี่ยวกับร้านยาคุณภาพและ มาตรฐานตามสภาเภสัชกรรม (สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา, 2551) แนวคิดทฤษฎีการตอบรับของ ลูกค้า ซึ่งการตอบรับของลูกค้าเป็นตัวสะท้อนที่ตัวกิจการ มีความสามารถในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้แค่ไหน มี ความจงรักภักดีใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Kotler, 2009, p. 165) และแนวคิดทฤษฎีศักยภาพการแข่งขันทาง การตลาด ซึ่งหมายถึง กระบวนการในการรวบรวม ความรู้ ทักษะและทรัพยากรทางที่ธุรกิจต้องการ การทำให้ธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการ มีการปรับเปลี่ยนตาม

ความต้องการของตลาดสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ (Vorhies, 1989 อ้างถึงใน สมคิด จาตุศรีพิทักษ์, 2545, น. 21) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงอภิปรัชญา เกี่ยวกับการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัช กรรม 5 มาตรฐาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผล ทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้าและศักยภาพการแข่งขัน ซึ่งในงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาการพัฒนาร้านยา คุณภาพแต่ยังมีข้อมูลไม่มากนักในเรื่องเกี่ยวกับอภิปรัชญา ของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัช กรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้าและศักยภาพการ แข่งขัน กล่าวคือ มาตรฐานสภาเภสัชกรรมนั้นมีเพื่อ พัฒนาร้านยาให้มีคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับการ บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งหากร้านยามีการบริการที่ดีตาม มาตรฐานแล้วจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของร้านยา และเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันกับ คู่แข่ง โดยจะสะท้อนถึงศักยภาพการแข่งขันทางการตลาด มากกว่าคู่แข่งสามารถทำให้ผู้ประกอบการได้มองเห็นถึง ขีดความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจ ตนเองได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เมื่อร้านยามีมาตรฐานร้านยา คุณภาพตามสภาเภสัชกรรมสูงส่งผลให้การตอบรับของ ลูกค้าและศักยภาพการแข่งขันของร้านยาสูง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการ เพื่อคุณภาพและมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรม เมื่อสำรวจระดับความคิดเห็นแล้วพบว่าอยู่ใน ระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบ สมมติฐานแล้วไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของ ลูกค้าและศักยภาพการแข่งขันของร้านยา ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านยาจึงควรมีการสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ ว่าร้านยาได้ปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างชัดเจน เช่น การแสดง ตนของผู้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม มีการแสดงใบอนุญาตขายยาอย่างชัดเจน และชี้แจง เหตุผลในการไม่จำหน่ายยาที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น

2. เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาการพัฒนาเป็นร้านยา คุณภาพของร้านยาในจังหวัดนครปฐมว่า ร้านยามีระดับ ความคิดเห็นต่อร้านของตนเองอย่างไร แต่ยังไม่ได้ศึกษา



ความพร้อมของการพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพ ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรศึกษาความพร้อมของร้านยาแผนปัจจุบันในการพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพในการเข้าสู่วิถีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน ซึ่งในอนาคตสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะมีการบังคับให้ร้านยาแผนปัจจุบันปฏิบัติตาม

3. เนื่องจากโครงการร้านยาคุณภาพเป็นโครงการที่ดี แต่ยังไม่แพร่หลายนัก ดังนั้น ควรศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการร้านยาและเภสัชกรเกี่ยวกับร้านยาคุณภาพว่ามีความแตกต่างจากร้านยาแผนปัจจุบันอย่างไร จะทำให้เห็นประโยชน์ของโครงการชัดเจนขึ้น

4. เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาการพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพของร้านยาในจังหวัดนครปฐมควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านยาเพิ่มเติมในเขตจังหวัดปริมณฑลอื่น ๆ เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่นครปฐม

เอกสารอ้างอิง

กันต์ กิ่งไก่อ. (2553). ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการและศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 29, 7-22.

ฟิลลิป คอตเลอร์. (2544). หลักการตลาด. [Principles of Marketing] (วรุณี ตันติวงศาณิช และคณะ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชนา. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ. 2001)

จุฑาภรณ์ ไชยา. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจจำหน่ายคอมพิวเตอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชาญยุทธ บุ่งทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรณทิพย์ เศรษฐสุนทรี. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการเข้าร่วมพัฒนา “ร้านยาคุณภาพ”. วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 9, 44 - 56.

มยุรฉัตร จิวาลักษณ์. (2552). กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รจนา เทพคู่. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมกับศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริมาส จันทวงศ์. (2555). การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาเภสัช ม.อ.. วารสารวิจัยบัณฑิตศึกษา, 5, 111- 120.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2551). แนะนำโครงการ. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2556, จาก <http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/introduct.php>

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2556). สถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2556. ค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2556, จาก <http://drug.fda.moph.go.th/zonsearch/files/sea001d18.asp>



- สมาคมเภสัชกรรมชุมชน(ประเทศไทย). (ม.ป.ป.). *ร้านยาคุณภาพ*. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2556. จาก <http://www.pharcpa.com/oldweb/drugstore.html>
- สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. (2545). *ยุทธวิธีการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- อาภรณ์ ภูวทัยพันธ์. (2553). *ระบบการบริหารผลงาน Performance Management System (PMS)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- Bearden, W. O., Ingram, T. N., & LaForge, R. W. (2548) *หลักการตลาด*. [Marketing: Principles and Perspectives] (อรรถ มณีสงฆ์ และคณะ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ม.ป.ป.)
- Feurer, R., & Chaharbaghi, K. (1994). Defining competitiveness: A holistic approach. *Management decision*, 32, 49-58.
- Kotler, P. (2007). *การตลาด ฉบับ คอตเลอร์*. [Kotler on Marketing] (เมธา ฤทธานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ยูเรก้า จำกัด. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ. 1999)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Management Study Guide. (2008). *Customer relationship management*. Retrieved September 26, 2013, from <http://www.managementstudyguide.com/customer-response.htm>
- Rigby, D.K. (2013). *Management tool 2013 an executive's guide*. Boston: Bain & Company, Inc.
- Sirikrai, S. B., & Tang, J. C. S. (2006). Industrial competitiveness analysis: Using the analytic hierarchy process. *Journal of high technology management research*, 17, 71-83.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior* (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers
- Jadesadalug, V. (2009). Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: and empirical research of its antecedents and consequences. *International journal of strategic management*, 9, 36-58.