

อิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน
5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

An Influence of Community Pharmacy Accreditation Standard on Performance
Measured by Balanced Scorecard of Drug Store in 5 Southern Border Provinces

กฤตินี เพ็ชรบุญ (Krittin Petchboun)* ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (Dr.Muttanachai Suttipun)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ รวมทั้งทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างร้านขายยาแผนปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 257 ร้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และมีการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอยู่ในระดับดี การดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2, 3, 4, 5 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ABSTRACT

The objective of this research were to study characteristic and level of drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation standard, and performance measured by balanced scorecard, and to test for an influence of drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation standard on performance measured by balanced scorecard of drug store in 5 southern border provinces. Questionnaire was used to collect data from 257 drug stores in Satun, Songkhla, Pattani, Yala and Narathiwat provinces. Descriptive analysis and multiple regression were used to analyze the data. The result found that the average level of drug store operations according to Community Pharmacy Accreditation standard was in highest level, while performance measured by balanced scorecard was in high level. There was a significantly positive influence of the Community Pharmacy Accreditation standard 2, 3, 4 and 5 on performance measured by balanced scorecard.

คำสำคัญ: ร้านขายยา มาตรฐานร้านยาคุณภาพ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

Keywords: Drug store, Community pharmacy accreditation standard, Balanced scorecard

*นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**อาจารย์ ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทนำ

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ถือเป็นหน่วยงานสำคัญทางด้านสาธารณสุขเบื้องต้น สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ทั้งการรักษาโรคเบื้องต้น การให้คำปรึกษาปัญหาด้านยาและสุขภาพ รวมถึงทำหน้าที่คัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม (ณัฐณี, 2556) โดยพบว่าปัจจุบันคนไทยมีพฤติกรรมการซื้อยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วยจากร้านขายยาเพิ่มขึ้น (แสงสุข, ศิริ, 2560) ดังนั้นการควบคุมร้านยาให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพของประเทศแล้ว ยังส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกด้วย โดยการควบคุมมาตรฐานของร้านขายยาในประเทศไทยจะใช้ “หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน : Good Pharmacy Practice (GPP)” ในการควบคุมมาตรฐานของร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป และมาตรฐานร้านยาคุณภาพ ในการควบคุมมาตรฐานของร้านยาคุณภาพ โดยเกณฑ์ของมาตรฐานร้านยาคุณภาพจะมีมาตรฐานสอดคล้องไปตาม GPP และมีเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการประเมินและปรับปรุงตนเองของร้านขายยาอยู่เสมอ ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ร้านขายยามีการพัฒนา รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการอย่างเป็นมืออาชีพ (พัชรภรณ์, 2556) ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าร้านยาคุณภาพมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่มากกว่าร้านยาทั่วไป แม้ว่าการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจะทำให้ร้านขายยามีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น แต่จะพบว่าปัจจุบันร้านยาคุณภาพมีจำนวนน้อยมาก โดยมีเพียง 1,034 ร้าน จากจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วประเทศ 18,900 ร้าน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2562; สำนักยา, 2561) โดยเหตุผลหลักที่เป็นอุปสรรคทำให้ร้านขายยาทั่วไปไม่เข้าร่วมเป็นร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ความยากง่ายของการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ, การขาดแรงจูงใจในเชิงธุรกิจที่มองว่าไม่ได้ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของการเป็นร้านยาคุณภาพ (กันตวีร์, 2556; ระพีพรรณ และคณะ, 2550)

แม้ว่าร้านขายยาจะจัดเป็นหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขสำหรับการดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้น แต่อีกด้านหนึ่งร้านขายยาเองก็จัดเป็นองค์กรธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหาผลกำไร การมีผลการดำเนินงานที่ดีจึงกลายเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ร้านขายยาให้ความสำคัญ ด้วยเหตุนี้การพัฒนามาตรฐานของร้านขายยารวมถึงการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว ยังส่งผลให้ร้านขายยามีผลการดำเนินงานที่ดีอีกด้วย อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตจะพบว่าการศึกษาส่วนใหญ่จะประเมินผลการดำเนินงานของร้านขายยาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง ผ่านมุมมองด้านลูกค้า หรือมุมมองด้านการเงินเท่านั้น (ชาญณรงค์ และคณะ, 2552; ณรงค์, นิตนา, 2560; ณัฐณี, 2556; แสงสุข, ศิริ, 2560) ทำให้ผลการศึกษาที่เกิดขึ้นอาจยังไม่ได้สะท้อนผลการดำเนินงานในทุกด้านของธุรกิจร้านขายยา ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเชิงดุลยภาพ หรือ Balanced scorecard (BSC) ในการประเมินผลการดำเนินงานของร้านขายยา ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการที่ช่วยให้สามารถนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้ โดยเป็นการวัดผลการดำเนินงานผ่านมุมมอง 5 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (เปชฌงค์, 2560) ดังนั้นการใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพในการประเมินผลการดำเนินงานจึงช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานของร้านขายยาได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัญหาวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยยังพบว่าผลการศึกษาในอดีตเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการกับผลการดำเนินงาน ยังให้ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน โดยบางส่วนพบว่าคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความเป็นรูปธรรม มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (ชาญณรงค์ และคณะ, 2552; ณรงค์, นิตนา, 2560) แต่บางผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (ชาญณรงค์ และคณะ, 2552; ณรงค์, นิตนา, 2560) ทำให้ยังไม่สามารถนำไปสู่ข้อสรุปที่ชัดเจนได้

พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบไปด้วย สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ถือเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม รวมถึงศาสนาและวัฒนธรรม ทำให้ประชากรในพื้นที่นี้มีลักษณะความเชื่อและวัฒนธรรมที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย ทั้งความเชื่อส่วนบุคคล พฤติกรรม อาหาร รวมทั้งการรักษาโรคที่ล้วนมีอิทธิพลของศาสนาและเชื้อชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง (กิตติยา และคณะ, 2561) ด้านภูมิศาสตร์และเศรษฐกิจ จะพบว่า 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีพื้นที่ติดกับประเทศมาเลเซีย ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2558 ทำให้พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจต่าง ๆ ในพื้นที่มีการปรับตัวให้มีมาตรฐานมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการ ไม่ใช่เพียงแค่ประชากรในพื้นที่ แต่ยังคงมีมาตรฐานเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาเรื่องมาตรฐานของร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงควรมีการศึกษาในพื้นที่โดยตรง เพราะอาจได้ผลการศึกษาที่ไม่เหมือนการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินงานร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดที่ว่า ผู้บริหารไม่ควรใส่ใจเพียงผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรเท่านั้น แต่ควรสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย และได้ขยายมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมุมมองของบริษัทให้กว้างขึ้น โดยรวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นที่ไม่ได้มีผลต่อการดำเนินงาน หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัท ทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า ชุมชนในท้องถิ่น และรัฐบาล (ชกานต์, 2560) เมื่อองค์กรดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานโดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้มีส่วนร่วม การจัดการกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม กลยุทธ์เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (อัฟซา, สุวิต, 2560) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปฐมภูมิหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียวงใน เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร เช่น ลูกค้า พนักงาน เจ้าของเงินทุน และชุมชน เป็นต้น โดยถือเป็นกลุ่มที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุติยภูมิหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียวงนอก เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทโดยอ้อม องค์กรไม่จำเป็นต้องมีการจัดการเป็นพิเศษ แต่องค์กรมีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะไม่ทำอันตรายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ เช่น คู่แข่ง ผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าหรือพนักงานในอนาคต รัฐบาล เป็นต้น (ทำนอง, นลิน, 2561)

องค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานร้านยาคุณภาพ

มาตรฐานร้านยาคุณภาพ เป็นมาตรฐานที่รับรองโดยสภาเภสัชกรรมสำหรับร้านขายยาแผนปัจจุบันที่สนใจเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ โดยร้านขายยาที่ผ่านการรับรองจะให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ในมาตรฐาน 5 มาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ แสดง

ให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกร และพื้นที่บริการอื่น ๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนการจัดการจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ

3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยยังคงครอบคลุมไปถึงมาตรฐานในการจัดหาและควบคุมคุณภาพของยา รวมถึงระบบการจัดการเพื่อให้ยาคงประสิทธิภาพที่ดีอยู่เสมอ

4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมกำกับให้ร้านขายยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ในการดำเนินการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของชุมชน โดยตรง (พัชราภรณ์, 2556; สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา, 2551)

องค์ความรู้เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ถูกนำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ผ่านการบูรณาการกันระหว่างการวัดผลการดำเนินงานและการสนับสนุนกลยุทธ์ของกิจการ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้ (นฤมล, 2550; Garrison et al., 2015) โดยวัดผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านมุมมอง 5 ด้าน แต่ละด้านมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกัน ดังรายละเอียดดังนี้

1. มุมมองด้านด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการพิจารณาถึงผลของการดำเนินงานขององค์กรในรูปของผลประโยชน์ สะท้อนให้เห็นข้อมูลทางการเงินขององค์กร

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับลูกค้าขององค์กร โดยจะสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal business perspective) เป็นการพิจารณากระบวนการภายในที่เป็นกระบวนการหลักขององค์กร ช่วยให้เห็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) เป็นการพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งมุมมองด้านการเงิน ลูกค้า และกระบวนการภายใน องค์กรต้องมีการเรียนรู้พัฒนาอย่างไรบ้าง

5. มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and environment perspective) เป็นมุมมองที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร (เปชฌางค์, 2560)

การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต และทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเห็นว่าสิ่งหนึ่งที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญต่อร้านขายยา คือการที่ร้านขายยามีมาตรฐานและคุณภาพในการบริการที่ดี ดังนั้นหากร้านขายยามีการพัฒนา มาตรฐานร้านขายยาให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ ทั้งลูกค้า พนักงานของร้านขายยา และชุมชน โดยรอบของร้านขายยาก็คจะเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมาตรฐานร้านยาคุณภาพประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 จากการศึกษาของ อภิรักษ์ และคณะ (2550) พบว่าผู้บริโภคร้านขายยา มีความเห็นว่าร้านขายยา ควรมีการปรับปรุงเรื่องความแออัดภายในร้าน ดูแลเรื่องการจัดร้านให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมีแสงสว่างเพียงพอ และจากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากผู้ประกอบการสามารถพัฒนาลักษณะทางกายภาพของร้านขายยาให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น เป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวังก็จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และใช้บริการร้านขายยาเพิ่มขึ้น ช่วยให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาดีขึ้นได้ในที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต (ณัฐณี, 2556; อรุณกมล, ยุ พาวรรณ, 2560) ที่พบว่ามาตรฐานด้านสถานที่ คุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ และบรรยากาศของร้านมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองและความภักดีของลูกค้า ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐาน คือ

H1: มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 2 จากการศึกษาของ ภาวี และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาความกังวลใจของประชาชนที่มีต่อร้านขายยาในจังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนมีความกังวลและกลัวว่าเภสัชกรจะจ่ายยาผิด รวมถึงการวินิจฉัยโรคผิด ดังนั้น การมีกระบวนการที่ช่วยพัฒนาความรู้ และทักษะของพนักงานภายในร้านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา ก็จะช่วยทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในร้านขายยา ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ผลประกอบการที่ดีของร้านขายยา สอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ณรงค์, นิตนา, 2560) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ รวมถึงการลดความเสี่ยงโดยพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าร้านขายยา ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐาน คือ

H2: มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 2 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี จากการศึกษาในอดีต (ปาริชาติ และคณะ, 2555) พบว่าการให้บริการของร้านยาคุณภาพมีคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า และช่วยลดปัญหาจากการใช้ยาได้ดีกว่าร้านขายยาทั่วไป ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อร้านยาคุณภาพมากกว่า แสดงให้เห็นว่าการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 ช่วยให้การบริการของร้านขายยามีคุณภาพมากขึ้น เมื่อการให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น ก็จะช่วยให้ร้านขายยาสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของร้านขายยาได้มากขึ้น และช่วยให้ผลการดำเนินงานของร้านขายยาดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ชาญ ณรงค์ และคณะ, 2552; ณรงค์, นิตนา, 2560) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าในทิศทางเดียวกัน การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

H3: มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 3 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตัวอย่างของมาตรฐานที่ 4 ได้แก่ การไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรขณะเภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติงาน การกำกับดูแลให้มีการขายยาที่เป็นไปตามกฎหมาย การเก็บข้อมูลของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ เป็นต้น โดยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่กังวล และกลัวว่าผู้จ่ายยาไม่ใช่เภสัชกร (ภาวี และคณะ, 2560) ประกอบกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แม้ว่ามาตรฐานที่ 4 นี้จะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ แต่การไม่ปฏิบัติตาม จะเป็นการทำอันตรายแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยา เมื่อการดำเนินกิจการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ วรเทพ, ชลกนก (2560) ที่พบว่า จริยธรรมธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบต่อ และด้านการเคารพสิทธิของบุคคล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

**H4: มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 4 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา
ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้**

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม จากทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้ว่าไม่ใช่ทุกคนในชุมชนที่จะมาเป็นลูกค้าของร้านขายยา แต่ทุกคนในชุมชนก็คาดหวังว่าร้านขายยาในชุมชนจะเป็นที่พึ่งให้แก่คนในชุมชนเมื่อเกิดปัญหาด้านยาและสุขภาพ ดังนั้นการที่ร้านขายยามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับชุมชนก็เสมือนเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่พบว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับผลดำเนินการของกิจการทั้งด้านพนักงาน และด้านการเงิน (พระปลัดกรกต, 2559; อภริตา, 2558) ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐาน คือ

**H5: มาตรฐานร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 5 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยา
ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้**

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งมีจำนวน 685 ร้าน (สำนึกยา, 2561) เลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yammane (1973 อ้างถึงใน ยุทธ, 2561) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05 พบว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 253 ร้านสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการเช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ (ณัฐณี, 2556; ศุภมาส, 2562) โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะของกิจการ ส่วนที่ 2 มาตรฐานร้านยาคุณภาพ และส่วนที่ 3 การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เพื่อวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ 5 มุมมอง

การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร และตัวแปรควบคุม 2 ตัวแปร โดยมีวิธีวัดค่าตัวแปรดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	Y	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ตัวแปรอิสระ		
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	X ₁	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรอิสระ		
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	X ₂	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	X ₃	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ	X ₄	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการ และการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	X ₅	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ตัวแปรควบคุม		
ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน	X ₆	ใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยกำหนดค่า 1 = ร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป 2 = ร้านยาคุณภาพ
ขนาดของกิจการ	X ₇	วัดจากจำนวนพนักงาน

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลจากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน โดยใช้ในการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.5 จึงถือว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ทดสอบโดยใช้ร้านขายยาที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ร้าน พบว่าแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในส่วนที่ 2 เท่ากับ 0.779 และส่วนที่ 3 เท่ากับ 0.934 ซึ่งมีค่าในระดับที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.70 (ยูทธ, 2561)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง แล้วแปรสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปของตัวเลขที่โปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินงานกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการดำเนินงานกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรควบคุม กับการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในแต่ละมุมมองแทนการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (Y)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีจำนวนตัวอย่างเป็นร้านขายยาจำนวน 257 ร้าน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาในจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ นราธิวาส ยะลา ปัตตานี และจตุรัส คิดเป็นร้อยละ 17.10, 14.00, 8.60 และ 4.30 ตามลำดับ ร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 82.50

และเป็นร้านยาคุณภาพ ร้อยละ 17.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.30 และเป็นร้านขายยาหลายสาขา ร้อยละ 11.70 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีลักษณะวิชาชีพเป็นเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 90.30 ด้านอายุของร้านขายยาพบว่า มีค่าเฉลี่ยประมาณ 10.54 ปี ขนาดของกิจการซึ่งวัดจากจำนวนพนักงานประจำของร้านขายยาพบว่าร้านขายยามีจำนวนพนักงานเฉลี่ยประมาณ 2 คน

ตารางที่ 2 ลักษณะและระดับของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น	จัดอันดับ
มาตรฐานร้านยาคุณภาพรวม	4.51	0.37	มากที่สุด	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	4.67	0.40	มากที่สุด	1
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	4.54	0.48	มากที่สุด	3
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	4.40	0.51	มากที่สุด	4
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณ	4.58	0.45	มากที่สุด	2
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	4.34	0.53	มากที่สุด	5
ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	3.89	0.52	มาก	
ด้านการเงิน	3.44	0.80	มาก	5
ด้านลูกค้า	3.98	0.62	มาก	3
ด้านกระบวนการภายใน	3.95	0.61	มาก	4
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.09	0.60	มาก	1
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.00	0.62	มาก	2

จากตารางที่ 2 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมาตรฐาน พบว่าความคิดเห็นในแต่ละมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 มาตรฐาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณ ($\bar{X} = 4.58$) มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ($\bar{X} = 4.54$) มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ($\bar{X} = 4.40$) และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ($\bar{X} = 4.34$)

จากตารางที่ 2 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.00$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.98$) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.44$)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปร ก็มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้วยเช่นกัน สำหรับการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 1.025 – 2.325 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.430 – 0.976 ซึ่งไม่เข้าใกล้ 0 จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
Y	1	0.301**	0.472**	0.532**	0.451**	0.505**	0.100	0.179**
X ₁		1	0.583**	0.447**	0.403**	0.314**	0.103*	-0.006
X ₂			1	0.645**	0.533**	0.471**	0.081	-0.015
X ₃				1	0.574**	0.588**	0.219**	-0.013
X ₄					1	0.491**	0.17**	0.013
X ₅						1	0.105*	0.037
X ₆							1	0.137*
X ₇								1
VIF	-	1.553	2.232	2.325	1.697	1.638	1.089	1.025
Tolerance	-	0.644	0.448	0.430	0.589	0.611	0.918	0.976

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4 อิทธิพลของการดำเนินกิจการตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ตัวแปร	Main model						Sensitivity Analysis model					
	BSC		Financial		Customer		Internal Process		Learning and Growth		Social and Environment	
	B	t (sig.)	B	t (sig.)	B	t (sig.)	B	t (sig.)	B	t (sig.)	B	t (sig.)
(ค่าคงที่)	0.38	1.10	0.32	0.53	0.49	1.10	-0.34	-0.85	0.73	1.68	0.71	1.60
X ₁	-0.02	-0.28	-0.13	-0.88	-0.01	-0.94	0.04	0.44	0.03	0.25	0.04	0.42
X ₂	0.17	2.13*	0.35	2.456*	0.30	2.89**	0.22	2.26*	0.01	0.14	-0.02	-0.15
X ₃	0.25	3.21**	0.13	0.93	0.27	2.71**	0.24	2.67**	0.36	3.67**	0.25	2.52*
X ₄	0.15	1.98*	0.12	0.88	0.16	1.65	0.19	2.12*	0.21	2.25*	0.07	0.71
X ₅	0.23	3.66**	0.14	1.29	0.14	1.78	0.26	3.57**	0.17	2.24*	0.42	5.29**
X ₆	-0.05	-0.66	0.12	0.96	-0.02	-0.21	-0.04	-0.47	-0.12	-1.38	-0.17	-1.91
X ₇	0.06	3.60**	0.12	4.22**	0.05	2.55*	0.05	2.60**	0.01	0.65	0.05	2.68**
R ²	0.399		0.189		0.300		0.389		0.279		0.303	
Adj. R ²	0.382		0.166		0.280		0.372		0.253		0.283	
F-value	23.627***		8.298**		15.214**		22.627**		13.754**		15.467**	

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สำหรับการทดสอบอิทธิพลของการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังแสดงในตารางที่ 4 พบว่า มีมาตรฐานร้านยา

คุณภาพ จำนวน 4 มาตรฐานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ มาตรฐานที่ 3 การบริการ เกสซ์กรรมที่ดี (X_3) ($B = 0.25$) มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (X_5) ($B = 0.23$) มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ (X_2) ($B = 0.17$) และมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ (X_4) ($B = 0.15$) และขนาดของกิจการ (X_7) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ($B = 0.06$) ในขณะที่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง สันับสนุน (X_1) และประเภทของร้านขายยา (X_6) ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำหรับผลการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความมั่นคงของการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแทนที่ตัวแปรตาม ด้วยการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองต่าง ๆ แสดงดังตารางที่ 4

อภิปราย และสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะและระดับการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการดำเนินกิจการร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพเฉลี่ยและแต่ละมาตรฐานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีมาตรฐานที่ 1 เป็นมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพร้านขายยาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีความเข้มงวดในการควบคุมคุณภาพร้านขายยาอยู่ในระดับสูง สำหรับผลการศึกษาลักษณะและระดับของการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าธุรกิจร้านขายยาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นธุรกิจที่น่าสนใจเหมาะสำหรับการลงทุนเพื่อการทำธุรกิจ เนื่องจากยังให้ผลประโยชน์การทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินอยู่ในระดับที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบการในปัจจุบัน

สำหรับการทดสอบอิทธิพลของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ พบว่า มาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการเกสซ์กรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และขนาดของร้านขายยา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของร้านขายยาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ชาญณรงค์ และคณะ, 2552; ณรงค์, นิตนา, 2560; ณัฐณี, 2556) ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานร้านยาคุณภาพเป็นแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้ร้านขายยาสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของร้านขายยาได้เพิ่มขึ้นมากกว่ามาตรฐานร้านขายยาทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้จึงช่วยสนับสนุนให้ร้านขายยาที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ดีกว่า ให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ตัวอย่างของมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่ช่วยตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การมีระบบจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานภายในร้านขายยาตามมาตรฐานที่ 2 การควบคุมการจ่ายยาให้มีความถูกต้องและตรงกับอาการของผู้ป่วยตามมาตรฐานที่ 3 ซึ่งตรงต่อความต้องการของลูกค้า (กันตวิรี, 2556; ภาวรี และคณะ, 2560) การส่งเสริมให้พนักงานมีกระบวนการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตามมาตรฐานที่ 2 ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การดำเนินกิจการที่คำนึงถึงจรรยาบรรณจริยธรรมตามมาตรฐานที่ 4 และการดำเนินกิจกรรมเพื่อชุมชนของร้านขายยาตามมาตรฐานที่ 5 ที่ช่วยให้ร้านขายยาตอบสนองความคาดหวังและสร้างคุณค่าในสายตาของชุมชนที่มีต่อร้านขายยาได้เพิ่มขึ้น (ทำนอง, นลิน, 2561; ภาวรี และคณะ, 2560) อย่างไรก็ตามผลการศึกษา พบว่า มาตรฐานร้านยาคุณภาพ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เนื่องจากร้านขายยาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับยา และการรักษาโรค ดังนั้นลูกค้าจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของยามากกว่าลักษณะทางกายภาพของร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ณรงค์, นิตนา, 2560; ณัฐณี, 2556)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ช่วยให้ผู้ประกอบการร้านขายยาเห็นว่า ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของร้านขายยาให้ได้มาตรฐานเพื่อให้มีผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงินที่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเฉพาะมาตรฐานที่ 3 และ 5 ซึ่งเป็นมาตรฐานร้านยาคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมากที่สุด สำหรับข้อจำกัดในการศึกษา เนื่องจากเป็นการตอบคำถามโดยผู้ประกอบการ ดังนั้นการตอบคำถามเรื่องผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพโดยเฉพาะมุมมองด้านลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอาจเกิดอคติจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามเพียง 4 ข้อสำหรับมาตรฐานร้านยาคุณภาพแต่ละมาตรฐาน เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจยังไม่ละเอียดเพียงพอ การศึกษาในอนาคตอาจเพิ่มจำนวนข้อคำถามให้มากขึ้น หรือเปลี่ยนวิธีการประเมินมาใช้ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินแทน

เอกสารอ้างอิง

- กันตวีร์ ภัทรนรากร. ร้านขายยาคุณภาพ: ทางเลือกใหม่ของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2556.
- กิตติยา โต๊ะทอง, นิตยา ทนวงษ์, มนัส วงศ์เสงี่ยม. ปัญหาและความต้องการในการรับบริการสาธารณสุขตามวิถีอิสลาม. วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา 2561; 13(2): 102-116.
- ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข, กัญญาดา อุนวงศ์, สมหญิง พุ่มทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจร้านยา. วารสารเภสัชกรรมไทย 2552; 1(1): 23-33.
- ณรงค์ คັນวานิช, นิตนา ฐานิตธนกร. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ 2560; 6(2): 108-23.
- ณัฐณี หาสิตพานิชกุล. ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้าศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาประกอบการ]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2556.
- ทำนอง ชิตชอบ, นลิน เพียรทอง. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความมุ่งมั่นของผู้บริหาร แรงกดดันจากลูกค้า การจัดซื้อสีเขียวและผลการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. วารสารนักบริหาร 2561; 38(1): 79-90.
- ธกานต์ ชาตวิวงศ์. ทฤษฎีที่ใช้อธิบายงานวิจัยทางบัญชี: จากอดีตถึงอนาคต. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ 2560; 6(2): 203-12.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในการบริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐศาสตร์]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
- ปาริชาติ แก้วอ่อน, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, วรณัฐ แสงเจริญ. ร้านยาที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมและร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่. วารสารเภสัชกรรมไทย 2555; 4(2): 39-64.
- เปชนางค์ ยอดมณี. การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร: แนวคิดทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. วารสาร อัล-อิกมาฮ์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี 2560; 7(14): 141-9.
- พระปลัดกรกต เฉลิมจันทร์. ทศนคติพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าองค์กรภาคอุตสาหกรรม ภาคตะวันออกของประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2559; 2(2): 134-45.

- พัชรภรณ์ ปัญญาภูมิไกร. ร้านยาคุณภาพ ทำได้ ง่ายนิดเดียว [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด; 2556.
- ภวรี ภูรินทร์, ศันสนีย์ ศรีปรางค์, กณภัทร ศรีทอง, ไกรสร ชัยโรจน์กาญจนา. ความกังวลใจของประชาชนในจังหวัด
ปทุมธานีที่มีต่อร้านยา. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ 2560; 27(1): 215–31.
- ยุทธ ไกยวรรณ. สถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย; 2557.
- ระพีพรรณ ฉลองสุข, ทิฆัมพร แสงจันทร์, ณัฐกานต์ พุทธิศิลปรสกุล, ทวีติยา ชัยสุวรรณรัตน์, ปิยนันท์ เหลืองพูนลาภ.
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาต่ออุปสรรคในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ. วารสาร
วิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2550; 21(1): 43–53.
- วรเทพ ตรีวิจิตร, ชลกนก โฆษิตคณิน. อิทธิพลของจริยธรรมธุรกิจและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร บริษัท
ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. Veridian E-Journal, Silpakorn University
(Humanities, Social Sciences and arts) 2560; 10(3): 1944–58.
- ศุภมาส ดุริยรัฐการ. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพลังงานและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในอุตสาหกรรม
ภาคใต้ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2562.
- สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา. หนทางสู่ร้านยาคุณภาพ [ออนไลน์] 2551 [อ้างเมื่อ 30 กรกฎาคม 2562]. จาก
[http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/apache-tomcat-
5.5.23/webapps/ROOT/theway.html](http://newsser.fda.moph.go.th/advancepharmacy/apache-tomcat-5.5.23/webapps/ROOT/theway.html)
- สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา. รายชื่อร้านยาคุณภาพ [ออนไลน์] 2562 [อ้างเมื่อ 22 กรกฎาคม 2562]. จาก
<https://papc.pharmacycouncil.org/index.php?option=drugstore&subpage=drugstore>
- สำนักยา. สถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยา ประจำปี พ.ศ. 2561 [ออนไลน์] 2561 [อ้างเมื่อ 22 กรกฎาคม 2562].
จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/SitePages/Statistic.aspx>
- แสงสุข พิทยานุกุล, ศิริ ชะระอ่ำ. การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ
2560; 6(2): 135–45.
- อภิรดา ชิมประทีป. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน. วารสารการ
บริหารท้องถิ่น 2558; 9(1): 118–32.
- อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย, เพชรกฤษกุล เตียวตระกูล, ปิยพร เงินทองเนียม, สุนันทา คำทวิ. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มี
ต่องานบริการของร้านยาคุณภาพในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2550; 21(1): 55–
66.
- อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช, ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผน
ปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ 2560; 8(2): 55–64.
- อัฟซา อาแว, สุวิต ศรีใหม่. ทางเลือกเชิงกลยุทธ์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการนำไปปฏิบัติ: มุมมองของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย. วารสารการจัดการสมัยใหม่ 2560; 15(1): 1–10.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., Brewer, P. C., Cheng, N. S., Yuen, K. C. Managerial Accounting Asia Global
Edition 2/e. 2nd ed. United State: McGraw-Hill Education; 2015.