

การวิจัยเชิงคุณภาพในบทบาทของผู้ประกอบการร้านยาที่มีต่อสุขภาพ ชุมชนในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย Qualitative Research on the Role of Pharmacy Entrepreneurs on Public Health in the Eastern Economic Corridor of Thailand

รชนี คุณาเอก* ชลธิศ ดาราวงษ์

Rojanee Kunaake* Chonlatis Darawong

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ชลบุรี ประเทศไทย 20000

Sripatum University at Chonburi Chonburi Thailand 20000

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการร้านยาในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทยที่มีต่อสุขภาพชุมชน และ 2) สำรวจปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 20 คน ประกอบด้วย พยาบาลเจ้าของธุรกิจ จำนวน 3 คน เป็นเภสัชกรร้านยา จำนวน 15 คน และผู้จัดการร้านยา จำนวน 2 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) บทบาทของผู้ประกอบการร้านยาแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การจัดการยา การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติตนในการรับประทานยา การจัดการโรคเรื้อรัง การตรวจสอบและติดตาม และการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพสาธารณะ และ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาได้อย่างยั่งยืน มี 8 ปัจจัย ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การรับรองคุณภาพ การบริการลูกค้าและประสบการณ์ การจัดการสต็อก การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ การขยายบริการ การเข้าร่วมกับชุมชน และการจัดการด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะ มีดังนี้ 1) ผู้ประกอบการร้านยาที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิของประเทศไทยควรได้รับการพัฒนาใน 6 ด้าน ได้แก่ (1) การจัดการยา (2) การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค (3) การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติตนในการรับประทานยา (4) การจัดการโรคเรื้อรัง (5) การตรวจสอบและติดตาม และ (6) กิจกรรมด้านสุขภาพชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพชุมชน และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการร้านยาสามารถบริหารจัดการธุรกิจร้านยาให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน 2) ควรเน้นรูปแบบการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยยอมให้ข้อมูลที่เป็นความลับแก่เภสัชกรร้านยา ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษา และสามารถส่งเสริมสุขภาพชุมชนในการป้องกันโรคให้ดียิ่งขึ้น และ 3) ควรพัฒนาองค์ความรู้เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่และสภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไปเช่น สภาวะโลกร้อน การหลอมละลายของน้ำแข็งขั้วโลก และการเปลี่ยนแปลงจากการกระทำของมนุษย์ เช่น ภาวะสงคราม ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะฉุกเฉินจากสารเคมีรั่วไหล เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการร้านยา และสุขภาพชุมชนที่ดีขึ้นในยุคความปกติใหม่

คำสำคัญ : บทบาทของผู้ประกอบการร้านยา, ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยา, ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

Abstract

This qualitative research aims to 1) explore the roles and responsibilities of pharmacy entrepreneurs in the Eastern Economic Corridor of Thailand towards public health and 2) to explore the success factors of operating a pharmacy business. There were 20 key informants, consisting of 3 nurses owning business, 15 drugstore pharmacists, and 2 drugstore managers. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using content analysis. Data were collected through in-depth interviews and analyzed by using content analysis.

The results of the research found that 1) the role of pharmacy entrepreneurs is divided into 6 areas, including drug management, health promotion and disease prevention, providing advice of taking medicine, chronic disease management, inspection, and monitoring, and promoting public health activities, and 2) factors that affect the success of sustainable pharmacy business operations. There are 8 factors, including compliance with regulations, quality certification, customer service, stock management, applying technology to business, service expansion, joining the community, and financial management.

The recommendations are as follows: (1) Drugstore operators working in primary care in Thailand should be developed in 6 areas: 1) Drug management, 2) Health promotion and disease prevention, 3) Counseling on medication adherence, 4) Chronic disease management, 5) Monitoring and follow-up, and 6) Community health activities to increase efficiency in community health care and to provide guidelines for drugstore operators to manage their drugstore businesses for sustainable success. (2) Emphasis should be placed on service models that build trust among patients so that patients will provide confidential information to pharmacists, which will increase treatment efficiency and promote community health in disease prevention. (3) Knowledge should be developed to keep up with emerging diseases and changing natural environments, such as global warming, melting of polar ice caps, and changes caused by human activities, such as wars, economic downturns, chemical spill emergencies, etc., to increase drugstore operators' business success and improve community health in the new normal era.

Keywords: Role of Pharmacy Entrepreneurs, Factors for Success in Operating a Drug Store Business, Eastern Economic Corridor

บทนำ

ร้านยามีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อระบบสาธารณสุขของประเทศ โดยมีการให้บริการจ่ายยาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน ในขณะที่ความต้องการบริการด้านสุขภาพที่เข้าถึงได้ง่ายเพิ่มขึ้น การมีส่วนร่วมของร้านยาจึงยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น การปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสาธารณสุข ร้านยาจึงเป็นช่องทางแรกของการเข้าถึงด้านสุขภาพของประชาชนและชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและชนเมืองที่สถานพยาบาลอยู่ห่างไกล ร้านยาเหล่านี้ให้บริการในการจ่ายยา การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ การจัดการโรคเล็กน้อย และ

การตรวจสอบโรคเรื้อรัง การเข้าถึงร้านยาเหล่านี้ได้ง่ายช่วยให้สามารถดำเนินการด้านสุขภาพได้ทันทั่วทั้งพื้นที่ซึ่งมีความสำคัญในการป้องกันการลุกลามของโรค¹ ขณะเดียวกันร้านยายังจำเป็นต้องมีการส่งต่อผู้ป่วยที่อาจต้องส่งไปยังสถานพยาบาลอื่นเพื่อรับการรักษาที่ครอบคลุม²

อย่างไรก็ตาม ร้านยาในประเทศไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาในการดำเนินธุรกิจที่หลากหลายประการ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่มีความซับซ้อนและไม่มีการบังคับใช้อย่างเพียงพอ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และไม่มีทักษะในการปฏิบัติงาน³ ส่งผลให้คุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค นอกจากนี้

ร้านยายังขาดการฝึกอบรมวิชาชีพและการศึกษาต่อเนื่อง การขาดการรับรู้เทคโนโลยีดิจิทัล และการขาดการปฏิบัติตามจริยธรรมและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย⁴ ซึ่งการเก็บรวบรวมและแชร์ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น อาจมีการรั่วไหลของข้อมูลด้านสุขภาพของผู้ป่วยไปสู่บุคคลภายนอกได้ ดังนั้น การศึกษารังนี้ จะทำให้ผู้ประกอบการร้านยาสามารถประเมินสถานการณ์ความไม่แน่นอนของธุรกิจร้านยาในประเด็นต่าง ๆ จนสามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ และกำหนดแนวทางที่เป็น ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาอย่างยั่งยืนได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับร้านยาในประเทศไทย ได้มีผู้ ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการร้านยาไว้หลาย เรื่อง เช่น เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างเภสัชกรกับผู้ป่วยที่มาใช้ บริการในร้านขายยา”⁵ รวมถึง “การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน ขยายยาของผู้บริโภคไทย”⁶ และ “บทบาทของเภสัชกรปฐมนูมิ ในภาครัฐ : การศึกษาเชิงคุณภาพในประเทศไทย”⁷ เป็นต้น และได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการประกอบ ธุรกิจร้านยาไว้เช่นเดียวกัน เช่น เรื่อง “การพัฒนากลยุทธ์การ ตลาดแนวใหม่สำหรับธุรกิจร้านขายยา”⁸ และ “รูปแบบการ บริหารธุรกิจร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ”⁹ โดยมุ่งเน้นศึกษา ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการร้านยา ในเขตระบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่มีต่อสุขภาพของประชาชนในชุมชนและปัจจัยความสำเร็จ ของการประกอบธุรกิจร้านยาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการร้านยา ในเขตระบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่มีต่อสุขภาพของประชาชนในชุมชน
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยา เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยา อย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Descriptive Qualitative Research) เพื่ออธิบายถึงบทบาทของผู้ประกอบการ ร้านยาที่มีต่อสุขภาพชุมชนในเขตพื้นที่ระบียงเศรษฐกิจ พิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาได้อย่างยั่งยืน โดยเก็บ ข้อมูลใน 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ซึ่งอยู่ในเขต

พื้นที่ระบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)

1. ผู้ประกอบการร้านยา ได้แก่ พยาบาลเจ้าของ ธุรกิจ อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน
2. เภสัชกรร้านยา อายุตั้งแต่ 26-48ปี ซึ่งเป็น ผู้ปฏิบัติการร้านยาและมีใบประกอบโรคศิลป์ทางด้าน เภสัชกรรม จำนวน 15 คน
3. ผู้จัดการร้านยา อายุตั้งแต่ 30-40 ซึ่งเป็นพนักงาน ที่มีประสบการณ์ด้านบริหารร้านยาและมีความรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 2 คน

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขต ชลบุรี หมายเลข COA. NO. SPUCIRB-2024-010 เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2567 โดยผู้วิจัยรับประกันการคุ้มครองสิทธิของ กลุ่มตัวอย่างโดยอธิบาย วัตถุประสงค์ ระยะเวลา ผลประโยชน์ และค่าตอบแทนในการเข้าร่วมการวิจัยอย่างชัดเจน รวมถึง การตัดสินใจอย่างอิสระในการเข้าร่วมโครงการวิจัย มีการใช้รหัส แทนการใช้ชื่อจริงในการเผยแพร่ และเทปบันทึกเสียงผู้ให้ สัมภาษณ์จะถูกลบทิ้งเมื่อรายงานผลการวิจัยเรียบร้อยแล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลวิจัยกับ ผู้ประกอบการร้านยา จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ใช้เวลาสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คนละประมาณ 40 นาที เมื่อสัมภาษณ์เสร็จสิ้นและได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว รวมถึง การบันทึกภาคสนาม เพื่อบันทึกจากสิ่งที่ได้จากการสังเกต ระหว่างการสัมภาษณ์ สะท้อนแนวคิด ความรู้สึกของผู้ร่วมวิจัย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบและเรียบเรียงประเด็นเพื่อ เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้นำ แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปตรวจสอบคุณภาพ ของแบบสัมภาษณ์ ด้านความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญและ ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยพิจารณาแก้ไขภาษา ตรวจสอบข้อคำถาม

เนื้อหา ถูกต้องเหมาะสม แล้วนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความสมบูรณ์ โดยแบบสัมภาษณ์ได้แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ส่วนที่ 2 บทบาทของผู้ประกอบการร้านยาที่มีต่อสุขภาพชุมชนในเขตพื้นที่เขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย และ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาได้อย่างยั่งยืน ซึ่งมีข้อคำถามที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยกำหนดให้เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา

2. เครื่องมือในการบันทึกข้อมูล ได้แก่ อุปกรณ์สำหรับบันทึกเสียง และสมุดบันทึกภาคสนาม (Field Note)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และศึกษาเอกสาร (Document Study) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลสิ้นสุดลง ผู้วิจัยเรียบเรียงเรื่องราวตามประเด็นที่ค้นพบร่วมกับบริบทที่ศึกษามาอธิบายเชิงพรรณนา และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจะทำให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีกลไกหลายอย่างในการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) โดยการที่นักวิจัยได้เชิญผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้มีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ให้เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลหลังจากที่ผู้วิจัยทำการถอดเทปการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้วจะส่งบทสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลนั้นถูกต้องและสะท้อนความเป็นจริงที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้มีการใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation) โดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูล (Data Triangulation) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้มุมมองจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ (Theory Triangulation) โดยที่นักวิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นอิสระและทำการเปรียบเทียบการ

ตีความ ซึ่งจะช่วยลดความลำเอียงและเพิ่มความถูกต้องของผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ประกอบการร้านยา 20 คน เป็นพยาบาลเจ้าของธุรกิจ (Nurse: N) จำนวน 3 คน เป็นเภสัชกรร้านยา (Pharmacist: P) จำนวน 15 คน และผู้จัดการร้านยา (Manager: M) จำนวน 2 คน แสดงผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผู้วิจัยสามารถแบ่งผลการวิจัยเป็น 2 ด้านดังนี้

1. บทบาทของผู้ประกอบการร้านยาที่มีต่อสุขภาพชุมชนในเขตพื้นที่เขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย

1.1) การจัดการยา ผู้ประกอบการร้านยาที่เป็นเภสัชกร เป็นผู้เชี่ยวชาญในการรักษาด้วยยาและการจัดการยา โดยเภสัชกรร้านยาเป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นได้ และการปฏิบัติตัวหรือการดูแลทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการใช้ยา โดยเภสัชกรร้านยาช่วยให้ผู้ป่วยสามารถจัดการกับสภาวะสุขภาพของตน และเพิ่มประสิทธิภาพของการรักษา ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นดังนี้

“การซักประวัติลูกค้า จ่ายยาให้ถูกต้อง โรค ถูกคน จ่ายยาแล้วคนไข้หาย คือต้องบอกเลยว่าที่เราจะใช้เรื่องการใช้ยาอย่างสมเหตุผลผล (RDU) มันค่อนข้างจะลำบากนะเพราะมันติดเรื่องการโฆษณาต่าง ๆ แต่เราก็ต้องการที่จะให้ผู้ป่วยได้รับยาที่เหมาะสมกับปัญหาสุขภาพ” (P8)

“ระบบของ GPP คือ หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนมันดีอยู่แล้ว ดังนั้นตัวของเภสัชกรร้านยาเองจึงเป็นตัวหลักในการทำให้ธุรกิจร้านยาให้ประสบความสำเร็จและสุขภาพชุมชนดีขึ้น” (M1)

“จุดประสงค์หลักคือไม่ได้สนใจว่าจะมีหลาย ๆ ร้าน ไม่ได้ธุรกิจมาก แต่เงินก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจไปต่อได้ เหมือนเราอยากสร้างร้านยาโมเดลในแบบที่เราอยากได้ ที่จะช่วยเหลือคนไข้ได้จริงๆ” (P6)

“เราก็ฝึกพนักงานในร้าน เพื่อให้ใช้ภาษาได้ดีขึ้น จะได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้องมากขึ้น จนพนักงานในร้านต้องไปซื้อหนังสือภาษารัสเซีย ภาษาจีนมาอ่านเพราะกด Google แปลแล้วมันไม่ตรง” (B1)

1.2) การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เภสัชกร

ร้านยามีส่วนร่วมในกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคในชุมชน โดยเภสัชกรร้านยาจะเป็นผู้ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันตัวเองต่างๆ เช่น การฉีดวัคซีน การตรวจสุขภาพ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตลอดจนการดูแลสุขภาพเพื่อลดความเสี่ยงของโรคและเป็นการส่งเสริมสุขภาพทั่วไป ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“ในช่วงที่มีการระบาดของ COVID-19 มีการแนะนำในเรื่องของการฉีดวัคซีนให้เหมาะสมกับสุขภาพของแต่ละคน มีการจัดส่งยาไปที่บ้าน เพื่อลดความแออัดของร้านยาและโรงพยาบาล” (N1)

“เราจะต่างจากคนอื่นตรง เราเป็นพยาบาลวิชาชีพมาก่อน แล้วเราก็ก้าวเปิดร้านยา เราใช้ความสามารถในการดูแลสุขภาพเพื่อดูแลคนไข้ของเราอีกทีหนึ่ง โดยเฉพาะผู้สูงอายุในชุมชน เรามองว่าเราดูแลเค้าในระดับดีเยี่ยมเลยนะ” (N2)

1.3) การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติตนในการรับประทานยา โดยเภสัชกรร้านยามีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติตนในการรับประทานยา โดยเฉพาะการทำการตรวจสอบยา การระบุข้อควรระวังหรือปัจจัยเสี่ยงในการรับประทานยา และการใช้ทักษะของเภสัชกรร้านยาในการติดตามผู้ป่วยให้รับประทานยาตามที่ได้รับมอบหมาย ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เภสัชกรเองเราก็ต้องแนะนำคนไข้ในเรื่องการทานยาให้ครบโดส ถูกต้องตามหลัก RDU มีการทำคลิปเพื่อที่จะอธิบายวิธีการกินยาที่ถูกต้องกับประชาชน การโทรศัพท์ติดตามผลการรักษา และตรวจสอบว่าคนไข้ได้กินยาตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอหรือไม่” (P3)

“เรามีการเลือกใช้ยาที่มีคุณภาพและเลือกยาที่ไม่ต้องกินยาวๆ ซ้ำๆ เม็ดเดียวรู้เรื่อง” (N2)

1.4) การจัดการโรคเรื้อรัง เภสัชกรร้านยาเป็นสมาชิกที่สำคัญในทีมด้านการดูแลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโรคเรื้อรัง นอกจากนี้ ยังเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพอื่น ๆ เพื่อติดตามสุขภาพของผู้ป่วย ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“นักท่องเที่ยวนอกจากทั่วโลกได้มาหาซื้อยาโรคประจำตัว ซึ่งมีหลากหลายแบรนด์ แต่เภสัชกรก็ต้องหาแบรนด์ที่มีตัวยาเดียวกันและมีขายในประเทศไทยให้กับคนไข้” (P1)

“เภสัชกรมีการแนะนำให้คนไข้ได้ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัยและโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง เพื่อไม่ต้องพึ่งยามากเกินไป” (P6)

“คนไข้ความดันโลหิตสูง และเป็นโรคหลอดเลือดหัวใจ ก็แนะนำให้วิธีเช่นกัน เพื่อเวลาอายุจะจะได้ไม่ต้องออกแรงเบ่งมาก ไม่เช่นนั้นความดันโลหิตจะสูงขึ้น” (N2)

“บางคนไปรับยาประจำตัวโรคเรื้อรังที่โรงพยาบาลแล้ว แต่เขาก็กลับมาหาเราที่ร้าน เพื่อให้ดูยาที่ได้รับมา เพราะเชื่อใจเรา” (P11)

1.5) การตรวจสอบและติดตาม เภสัชกรร้านยาดำเนินการด้านการตรวจสอบและติดตาม เพื่อระบุและจัดการสภาวะสุขภาพที่เกิดขึ้นในระยะแรกหรือในเบื้องต้น ซึ่งอาจรวมถึงการตรวจวัดความดันโลหิต และตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด นอกจากนี้เภสัชกรร้านยายังใช้ความเชี่ยวชาญของตนในการแปลผลการตรวจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อช่วยผู้ป่วยให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัย แสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เรามีระบบออนไลน์ หรือโทรศัพท์เพื่อติดตามอาการของคนไข้อย่างสม่ำเสมอ เราแนะนำอันตรายจากการใช้ยาตามโฆษณาในโลกอินเทอร์เน็ต เช่น อาหารเสริม ก๋วยเตี๋ยวไปซื้อ มากนะ ตรวจสอบก่อนว่ามี อย.ไหม หมดอายุเมื่อไหร่” (P3)

“เราก็ให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์อาหารเสริม เช่น การใส่สารไซบูทรามินลงในอาหารเสริมเพื่อต้องการลดน้ำหนัก การใส่ยากระตุ้นความรู้สึกทางเพศ เช่น Sildenafil ลงในยาสมุนไพร การใส่ยาสเตียรอยด์ลงในยาสมุนไพร เพื่อลดอาการปวดข้อเข่าของผู้สูงอายุที่เป็นโรคเรื้อรัง” (P14)

1.6) การส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพสาธารณะ เภสัชกรร้านยามีส่วนร่วมในโครงการด้านสุขภาพสาธารณะ เพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชน นอกจากนี้ เภสัชกรร้านยายังมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ฉุกเฉิน และการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชนในช่วงวิกฤติจะถูกดูแลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้เภสัชกรร้านยามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาสุขภาพชุมชนโดยส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้ยา การสนับสนุนการป้องกันและการจัดการโรค และการมีส่วนร่วมในโครงการด้านสุขภาพสาธารณะ ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“ตอนนี้เราเข้าโครงการร้านยาคุณภาพ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค โครงการชุมชนอบอุ่น โครงการณรงค์งดสูบบุหรี่ โครงการรับยาที่ร้านยา เพื่อดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง ลดความแออัดของโรงพยาบาล” (P17)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบ

ธุรกิจร้านยาได้อย่างยั่งยืน

โดยผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านยาให้ยั่งยืน ในประเทศไทยมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการอยู่รอดและการเติบโตในส่วนของภาคอุตสาหกรรมยา ดังนี้:

2.1) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานที่กำหนด โดยองค์การอาหารและยา (FDA) ของประเทศไทยเป็นองค์การสำคัญในการกำกับดูแลและให้การปฏิบัติตามกฎหมายในด้านการขอใบอนุญาต การลงทะเบียนผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานควบคุมคุณภาพ ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“ในแง่ของเภสัชกรร้านยา เราไม่มีอำนาจตัดสินใจในการวินิจฉัยโรคขนาดนั้น คือกฎของเภสัชกรคือห้ามจับคนไข้เนะ คือเราจะไม่บีบคั้นคนไข้ ไม่เค้นยัดเค้นยัดให้ซื้อยา แล้วเราต้องดูว่าเคสไหนฉุกเฉินและเกินกำลังเรา ก็แนะนำให้เค้าไปหาคุณหมอที่โรงพยาบาลดีกว่า” (P1)

“อย่างนี้ที่มองว่าจำเป็นคือ การแนะนำกับคนไข้ตรง ๆ ว่าอันนี้จ่ายไม่ได้ อันตราย แนะนำเลยว่าให้ไปตรวจแล็บก่อน แล็บไหน ต้องตรวจอะไรเราบอกเลย เราว่าไม่มีที่ไหนทำนะ สอนให้อ่านแล็บอีก” (P14)

2.2) การรับรองคุณภาพ การรับรองคุณภาพและความถูกต้องของผลิตภัณฑ์เภสัชกรร้านยามีความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความภักดีของผู้บริโภค ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เรื่องจรรยาบรรณ หรือจริยธรรมเบื้องต้นของเภสัช สำคัญนะ คือจบมาก็ต้องมีใบประกอบวิชาชีพ คือมันยากระหว่างจรรยาบรรณกับ Business เหมือนกันนะ แต่ทุกคนควรมี และต้องมี” (P5)

“เภสัชกรร้านยาต้องเป็นตัวหลักในการ success ของ business คือมันเป็นเรื่องจริยธรรมเลยนะ” (P17)

“สำหรับเรา เงินไม่สำคัญเท่าการกลับมา revisit ของคนไข้เนะ แล้วพอมาเป็นลูกค้าประจำ แล้วเขากลับมาหาเราบ่อยแค่ไหน” (P6)

2.3) การบริการลูกค้าและประสบการณ์ การให้บริการลูกค้าที่ยอดเยียมสำคัญสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างเภสัชกรร้านยากับผู้ป่วย และสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเภสัชกรร้านยาควรให้ความสำคัญกับการมีพนักงาน ภายในร้านที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความรู้ มีกระบวนการส่งจ่ายยาที่มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการ

ดูแลลูกค้า โดยใช้ความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อส่งเสริมสุขภาพชุมชน ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เราเน้นการดูแลลูกค้า เราประเมินความพึงพอใจ และอีกเรื่องคือ การใช้อารมณ์ แล้วอีกอย่าง เรามีหลายสาขาในพญาไท หากของร้านเราไม่มี เราหาจากร้านเครือข่ายให้ได้ นักรอวัดความดันไม่เกิน 15 นาที เราวิ่งมอไซค์ได้ยาแล้ว เร็วกว่าแอปพลิเคชัน” (P1)

“คือเราต้องหา Target ให้เจอ และพัฒนาร้านยาให้ตรงกับ Target Group เหล่านั้น” (P5)

“อย่างต่างประเทศ เค้าไม่มีให้กินยาที่สามสี่ตัวเหมือนเรานะ มองว่าเป็นความท้าทายเหมือนกัน คือเราก็อยากออกแบบวิธีการช่วยคนไข้ให้หายแบบครอบคลุมที่สุด” (P1)

“ความมีคุณค่าในตัวเอง การได้ช่วยเหลือคนอื่น ก็เป็นสิ่งที่เราต้องเติมในใจตลอดเวลา” (P11)

2.4) การจัดการสต็อก การจัดการสต็อกอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับระดับสินค้า ลดการสูญเสีย และรักษาความพร้อมในการใช้ยาที่จำเป็น เภสัชกรร้านยาควรใช้ระบบติดตามสต็อก ทำการพยากรณ์ความต้องการอย่างแม่นยำ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายเพื่อลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการจัดหาสินค้า ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เราต้องเป็นคน Feedback เข้าไปว่าหน้าร้านขาดยาอะไร ก็มีระบบติดตามสต็อก แล้วก็ทำการสั่งซื้อ สั่งยามาเพิ่ม หน้าร้านนี้หละ ตัวสต็อกยาของจริง” (P1)

“เรื่องของระบบ Supply สำคัญมากกับการบริหาร มองว่าการบริหารเป็นสิ่งที่สำคัญ เช่น การบริหารร้านยา การบริหารต้นทุน การบริหารคน การบริหารความสัมพันธ์ของร้านยา การบริหารเงิน การบริหารลูกน้องภายในร้าน และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า” (P5)

2.5) การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ เช่น การใช้ระบบส่งจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ และแพลตฟอร์มออนไลน์มาใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความแม่นยำ และความสะดวกสบายสำหรับเภสัชกรร้านยาและผู้ป่วย การลงทุนในโซลูชันดิจิทัลสามารถเสริมกระบวนการการออกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การจัดการสต็อก และการสื่อสารกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“ทางร้านมีการทำคลิปวิดีโอเพื่ออธิบายวิธีการใช้ยาที่ถูกต้องแก่คนไข้” (P8)

“เรามีตัว Line Official นะ ที่คอยตอบลูกค้าหลังจากซื้อยากลับไป หรือมีปัญหาข้อสงสัยด้านการใช้ยา หรือด้านสุขภาพ มันดีนะตรงที่จะได้กระตุ้นเราด้วยให้เราหาความรู้เพิ่มเติม ไม่ขายยาอย่างเดียว” (P11)

“ใครอย่าคิดว่าโปรโมชันเพื่อส่งเสริมการขายไม่สำคัญนะ การออกแบบการตลาด การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร” (P12)

“เราเหมือนเป็นศูนย์รวม Data base เราใส่ใจกับการจัดทำฐานข้อมูล ทั้งข้อมูลยาในประเทศ ยาต่างประเทศ และข้อมูลลูกค้า” (P1)

2.6) การขยายบริการ การให้บริการที่หลากหลายเกินกว่าการจ่ายยาแบบดั้งเดิม เช่น การจ่ายยาโดยไม่ต้องใช้ใบสั่ง การตรวจสุขภาพ และโปรแกรมสุขภาพ สามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่กว้างขวาง การสำรวจโอกาสในการขยายบริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงของชุมชน ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัย แสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เราขยายการบริการลูกค้า โดยให้มี Telesales คือจะให้ลูกน้อง โทรไปสอบถาม ติดตามอาการ หรือคนไหนหายไปนาน ๆ เราโทรตามแล้ว” (P3)

“ธุรกิจนี้ จริง ๆ มัน Beyond ไปมากกว่าร้านยาได้นะ มันอยู่ตัวจนสามารถขยายมาเป็น house band” (P5)

“เราว่าเราชนะแบรนด์ใหญ่ ๆ ได้นะ ของเค้าสาขาถึงก็จริง มีการบริการ และสินค้าที่หลากหลายก็จริง แต่เค้าเวียนเภสัชไม่ซ้ำหน้า คืออย่างเราคนเดิม เราจำประวัติคนไข้ได้ไ้ เราว่าเราได้ใจตรงนี้” (P14)

“ในส่วนของลูกค้าต่างชาติ เขามีการบอกกันแบบปากต่อปากด้วยนะ อันนี้ก็มีผลกับความสำเร็จของเรา เช่น เมื่อก่อนเราสื่อสารกันไม่ได้ เราก็เลยไม่อยากจะขาย บางทีเค้าต่อราคาหรือเค้าพูดเรื่องสรรพคุณยา เราก็ไม่เข้าใจ มันเลยกลายเป็นความเครียดเมื่อเห็นคนไข้ต่างชาติ เราเลยกลับมาศึกษาเรื่องโรคให้มากขึ้น ศึกษาภาษาให้มากขึ้น” (M1)

“ลูกค้าเพิ่มนะ เพราะเราเป็นพยาบาล เราไม่ใช่แค่ขายยา แต่เราเป็นเหมือนเวชระเบียน เป็นคลังข้อมูล เก็บฐานข้อมูลให้ลูกค้าด้วย” (N1)

2.7) การเข้าร่วมกับชุมชน การมีส่วนร่วมในโครงการสุขภาพชุมชน การทำงานร่วมกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพในท้องถิ่น และการเข้าร่วมในแคมเปญด้านสุขภาพ สามารถทำให้ร้านยาเป็นจุดศูนย์กลางด้านสุขภาพในชุมชน ตลอดจนจนเป็นสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในชุมชน ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัย

แสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“เรามีจัดโครงการแจกยาฟรีที่เข้าถึงชุมชนคือให้คนไข้มารับยาเอง คือ ก็จัดในชุมชนนี้แหละ ถือบัตรประชาชนมา หากมีอาการป่วยเล็กน้อย ก็รับยาฟรี” (P3)

“เราฝังตัวอยู่ในชุมชนมาเป็น 10 ปี จนเค้ารู้แล้วแหละว่าเราพูดมาก ๆ เพราะต้องการอยากให้เค้าหาย” (P17)

“ร้านยาที่จะเติบโตได้ จะแข่งขันได้ดี ก็ร้านยาที่เป็นมิตรกับชุมชนนี้แหละ” (P3)

“เราพยายามสร้างวัฒนธรรมการคุยให้เกิดขึ้นคุยในที่นี้คือ คุยกับลูกค้าในชุมชนนี้แหละ ถึงแม้บางคนเค้ามีออเดอร์ยามา เภสัชกรก็ต้องพร้อมคุย” (P3)

2.8) การจัดการด้านการเงิน การจัดการด้านการเงินอย่างรอบคอบ เช่น การจัดทำงบประมาณ มาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย และการดำเนินงานในด้านการรับรายได้ มีความสำคัญสำหรับการรักษาความมั่นคงและความยั่งยืนทางการเงินในระยะยาว เภสัชกรร้านยาควรตรวจสอบผลประกอบการทางการเงินอย่างใกล้ชิด ระบุพื้นที่ที่จะประหยัดต้นทุนหรือรายได้ และปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินการของร้าน เพื่อรับมือกับความท้าทายทางเศรษฐกิจ ดังที่ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงข้อคิดเห็นดังนี้

“การขายปลีก หลักการเอาตัวรอดคือ การพูดคุยกับคนไข้ ร้านมีกำไรเยอะกว่า แต่หลักการขายส่ง เป็นเรื่องของครบ ราคาถูก แต่กำไรน้อยกว่า” (P1)

“อาชีพของลูกค้าก็มีผลต่อราคา ยา ร้านยาบางโซนหยิบยามา ลูกค้าตั้งไม่พอ ก็ต้องเปลี่ยนยาที่มี บางทีก็จืดยานอกได้เลย เราเองก็พยายามที่จะลดต้นทุนยานะ โดยสังยาร่วมกับร้านยาเพื่อนๆ” (M1)

การอภิปรายผลการวิจัย

1. บทบาทของเภสัชกรที่มีต่อสุขภาพชุมชน
ผู้ให้ข้อมูลหลักอธิบาย บทบาทของเภสัชกรที่มีต่อสุขภาพชุมชน 6 ประเด็น ได้แก่ การจัดการยา โดย ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการรักษาด้วยยา และสามารถเป็นผู้ให้คำแนะนำการใช้และผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นได้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพ ที่กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการร้านยา 4 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทาง เภสัชกรมีความรู้และให้คำแนะนำได้ดี ราคาเหมาะสม และคุณภาพของยาที่จำหน่าย นอกจากนี้ การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การที่เภสัชกรจะเป็นผู้ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกัน

ตัวเองต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลสุขภาพ เพื่อลดความเสี่ยงของโรค สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพที่ว่า บทบาทของเภสัชกรร้านยาในอนาคตคาดว่าจะเข้าไปในเชิงรุกและมีความสามารถในการทำงานแบบบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพและมีบทบาททั้งในด้านวิชาชีพและผู้ประสานงานด้านสุขภาพ การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติตนในการรับประทานยา ซึ่งเป็นการใช้ทักษะของเภสัชกรร้านยาในการติดตามผู้ป่วยให้รับประทานยาตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการจัดการโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง และหอบหืด เป็นต้น เพื่อปรับปรุงการจัดการและการรักษาโรคของผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพที่กล่าวถึงวิธีการออกแบบระบบบริการที่ได้ผลดี นอกจากการให้การดูแลรักษาแล้ว ยังทำให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการตนเองในการควบคุมโรคอีกด้วย นอกจากนี้ การตรวจสอบและติดตาม เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อช่วยผู้ป่วยให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพสาธารณะ โดยเภสัชกรร้านยามีส่วนร่วมในโครงการด้านสุขภาพสาธารณะ เพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชน องค์กรในชุมชน และผู้ให้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ ซึ่งสามารถนำเสนอโปรแกรมเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพที่เฉพาะเจาะจง เช่น การป้องกันโรคติดต่อ การป้องกันการใช้ยาประสิทธิภาพต่ำ และการรักษาความปลอดภัยของยา เพื่อให้มั่นใจว่าสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชนในช่วงวิกฤติจะถูกดูแลอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพที่กล่าวถึง เภสัชกรว่าเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพในการรักษา ผู้จัดการโรค และผู้เพิ่มขีดความสามารถด้านสุขภาพแก่ชุมชน และตลอดจนเป็นผู้ดูแลโลจิสติกส์ของยาในชุมชน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านยาได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านยาอย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการธุรกิจร้านยาจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบตามมาตรฐานที่กำหนดขององค์การอาหารและยาประเทศไทย รวมถึง ต้องมีการรับรองคุณภาพและความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ โดยทำการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามเงื่อนไขการเก็บรักษายาที่เหมาะสม ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการร้านยาต้องให้ความสำคัญกับเภสัชกรร้านยากับการบริการลูกค้า เนื่องจากเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเภสัชกรร้านยากับลูกค้า พร้อมทั้งควรให้ความสำคัญกับการอบรมพนักงานภายในร้านให้มี

มนุษยสัมพันธ์ และมีความรู้ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและประทับใจในการบริการ การจัดการสต็อกอย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการปรับระดับสินค้า ลดการสูญเสีย และรักษาความพร้อมในการใช้ยาที่จำเป็น เพื่อลดความล่าช้าในกระบวนการจัดหาสินค้า

อีกปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการขายยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีความแม่นยำ และความสะดวกสบายสำหรับเภสัชกรร้านยาและลูกค้า เช่น ระบบส่งจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ และแพลตฟอร์มออนไลน์ ตลอดจนมุ่งเน้นการให้บริการที่หลากหลาย เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันการผลิตนวัตกรรมทางสุขภาพทั่วโลก เพื่อให้ก้าวทันกับสถานการณ์การเจ็บป่วยของประชากรโลก ซึ่งสาเหตุและการเจ็บป่วยในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นร้านยาเองจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น เช่น การเพิ่มโปรแกรมการตรวจสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงของชุมชนด้วย การมีส่วนร่วมกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชน ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ด้านสุขภาพกับคนในชุมชนและทำงานร่วมกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพในท้องถิ่น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับร้านยา และปัจจัยที่สำคัญในการบริหาร คือ การจัดการด้านการเงิน ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างยั่งยืนในระยะยาว

จะเห็นได้ว่าร้านขายยาควรที่จะปรับตัวเรื่องการใช้การตลาดแบบรู้ใจ เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเข้าถึง ติดต่อ ซื้อขาย และบริหารความสัมพันธ์กับผู้บริโภค สร้างความโดดเด่นด้านคุณภาพการบริการทางเภสัชกรรมผ่านการสร้างความแตกต่างทั้งด้านการสื่อสาร

การให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาความอ่อนไหวด้านราคาของผู้บริโภคในปัจจุบัน มีกิจกรรมเพิ่มมูลค่าทางเภสัชกรรม เช่น การคัดกรองโรคเรื้อรัง การติดตามการรักษา รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยจากร้านขายยาไปโรงพยาบาลซึ่งรูปแบบการบริหารธุรกิจร้านขายยาที่มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ (1) บริหารองค์กรร้านขายยา (2) การจัดการยาและเวชภัณฑ์ (3) ประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจร้านขายยา (4) ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาต้องปฏิบัติตามนโยบายรัฐด้านเภสัชกรรม ปรับตัวตามกฎหมายที่มีการพัฒนา และ (5) เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการร้านยา ที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิของประเทศไทยควรได้รับการพัฒนาใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดการยา 2) การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค 3) การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติตนในการรับประทายยา 4) การจัดการโรคเรื้อรัง 5) การตรวจสอบและติดตาม และ 6) กิจกรรมด้านสุขภาพชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพชุมชน และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการร้านยาสามารถบริหารจัดการธุรกิจร้านยาให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. ผู้ประกอบการร้านยา ควรเน้นรูปแบบการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยยอมให้ข้อมูลที่เป็นความลับแก่เภสัชกรร้านยา ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษา และสามารถส่งเสริมสุขภาพชุมชนในการป้องกันโรคให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้ประกอบการร้านยา ต้องมองการณ์ไกล พัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่ และสภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น สภาวะโลกร้อน การหลอมละลายของน้ำแข็งขั้วโลก และการเปลี่ยนแปลงจากการกระทำของมนุษย์ เช่น ภาวะสงคราม ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะฉุกเฉินจากสารเคมีรั่วไหล เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการร้านยา และสุขภาพชุมชนที่ดีขึ้นในยุค New Normal

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษา บทบาทของผู้ประกอบการร้านยาที่มีต่อสุขภาพชุมชนในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างมากขึ้นและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการร้านยาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นต่อไป

References

1. Navarrete J, Hughes C, Yuksel N, Schindel T, Yamamura S, Terajima T, Sriboonruang T, Patikorn C, & Anantachoti P. Community pharmacists' experiences and attitudes towards the provision of sexual and reproductive health services: an international survey. *Healthcare*. 2023; 11(11): 1-14.

2. Auimekhakul T, Suttajit S, & Suwannaprom P. Pharmaceutical public health competencies for Thai pharmacists: A scoping review with expert consultation. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*. 2024; 14: 1-23. (in Thai).

3. Watcharadamrongkun A. Creative business network management of the service of the co-operated pharmacy in thailand. (Thesis). Nakornpathom: Silpakorn University; 2021. (in Thai).

4. Raiwong H. Problems relating to the protection of personal health information. (Thesis). Bangkok: Thammasat University; 2016. (in Thai).

5. Tantiwattanakul R. The Pharmacist-Patient Relationship at Drug Store. (Thesis). Mahidol University; 2019. (in Thai).

6. Pithayanukul S, & Chara-um S. The Decision Making of Thai Consumers towards Pharmacies Using. *Journal of Business Administration The Association of Private Education Institutions of Thailand*. 2017; 6(2): 135-45. (in Thai).

7. Yongpraderm S, & Sornlertlumvanich K. Roles of Primary Care Pharmacists in Public Sector: A Qualitative Study in Thailand. *Thai Journal of Pharmacy Practice*. 2018; 10(2): 252-62. (in Thai).

8. Wattanathum K. Modern marketing strategy development for community pharmacy business. (Thesis). Phitsanulok: Naresuan University; 2021. (in Thai).

9. Donse P, Fongtanakit R, & Phajon S. Efficient Business Management Models for Pharmacies. *The Journal of Development Administration Research*. 2023; 13(4): 1217-32. (in Thai).

10. Pithayanukul S, & Chara-um S. The Decision Making of Thai Consumers towards Pharmacies Using. Journal of Business Administration The Association of Private Education Institutions of Thailand. 2017; 6(2): 135-45. (in Thai).
11. Sattayasomboon T, & Sattayasomboon Y. Hypertension and type 2 Diabetes Mellitus Patients: A Systematic Review on the Chronic Care Model (CCM) and Self-Management Support (SMS). The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health. 2020; 7(2): 232-43. (in Thai).
12. Yongpraderm S, & Sornlertlumvanich K. Roles of Primary Care Pharmacists in Public Sector: A Qualitative Study in Thailand. Thai Journal of Pharmacy Practice. 2018; 10(2): 252-62. (in Thai).
13. Laochai W, Intarakamhang U, & Poonpol P. Development of Health Innovation by Using Design Thinking Process. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2023; 24(2): 53-60. (in Thai).
14. Wattanathum K. Modern marketing strategy development for community pharmacy business. (Thesis). Phitsanulok: Naresuan University; 2021. (in Thai).
15. Donse P, Fongtanakit R, & Phajon S. Efficient Business Management Models for Pharmacies. The Journal of Development Administration Research. 2023; 13(4): 1217-32. (in Thai).