บทความวิจัย

นวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน*

INNOVATION PHARMACY BUSINESS MANAGEMENT

พชร ชัยรัตนประภา, ธนัญชกร ปกิตตาวิจิตร*, ศุภวัฒน์ สุขะปรเมษฐ
Pachara Chairattanaprapa. Thananchakorn Pakittawichit*, Supawat Sukapramet
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม ประเทศไทย
College of Innovation, Management Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Nakhonpratoom, Thailand
Corresponding author E-mail: Thananchakorn.pak@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2) เพื่อหาวิธีการการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน 3) เพื่อเสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง โดยผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านขายยา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ภาครัฐจำนวน 7 คน นายกสมาคมร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 คน เจ้าของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน 12 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และใช้แนวคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา วิธีการจัดการ เพื่อสร้างนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงประเด็น และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ดังนี้ 1) ด้านการแข่งขัน 2) ด้านการจัดหาเงินทุน 3) ด้านการจัดการสินค้าสต็อก 4) ด้านเภสัชกร 5) ด้านกฎหมาย ในการพัฒนาวิธีการจัดการธุรกิจ ผู้ประกอบการได้นำเทคโนโลยีบางประเภทเข้ามาจัดการธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน ปรับการจัดการสต็อกสินค้า ปรับวิธีการจัดการยา ส่วนการจัดการตลาดและการจัดการเภสัชกรประจำร้านขายยาแผนปัจจุบัน ยังไม่นำวิธีการใหม่เข้ามา โดยเฉพาะใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Line) เป็นตัวช่วยที่ง่ายและสามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง การนำการตลาดดิจิทัลมาปรับใช้จะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ เพิ่มยอดขายและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้เพิ่มขึ้น สามารถตอบสนองต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: นวัตกรรม, การจัดการธุรกิจ, ร้านขายยาแผนปัจจุบัน

Abstract

The objectives of this research were to 1) Identify and analyze problems and obstacles faced by modern pharmacy businesses 2) Determine management methods for modern pharmacy businesses and 3) Propose an innovative management model for modern pharmacy businesses. This qualitative research involved 20 key informants selected through purposive sampling. All informants were experts related to the pharmacy business comprising 7 government officials 1 president of the Modern Pharmacy Association and 12 modern pharmacy business owners. Data collection employed in-depth interviews using structured interview guides to gather

* Received 5 August 2024; Revised 21 August 2024; Accepted 23 August 2024

information about operational results. In-depth interviews were used to collaboratively analyze problems and management methods, aiming to develop innovative management practices for modern pharmacy businesses. The collected data were then subjected to thematic and content analysis. The research findings revealed that modern pharmacy businesses face several problems and obstacles, including 1) Competition 2) Capital acquisition 3) Inventory management 4) Pharmacist-related issues and 5) Legal concerns. In developing business management methods entrepreneurs have incorporated certain technologies into their business management, particularly in finance, inventory management, and medication management. However marketing management and pharmacist management in modern pharmacies have not yet adopted new methods. Notably social media (Facebook Line) is used as an easy tool to reach customers quickly and extensively. The adoption of digital marketing would help target customer groups more precisely and effectively increasing sales and improving customer relationships. This approach could better respond to customer needs.

Keywords: Innovation, Business Management, Modern Pharmacy

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในระบบสุขภาพของประชาชน โดยเป็นแหล่งให้บริการด้านยาและคำปรึกษาด้านสุขภาพที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสบาย จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2563 พบว่า ประเทศไทยมีร้านขายยาแผนปัจจุบันกว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจนี้ในระบบสาธารณสุข นอกจากการจำหน่ายยา ร้านขายยายังมีบริการเสริมอื่น ๆ เช่น การวัดความดันโลหิต การตรวจระดับน้ำตาลในเลือด และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาอย่างถูกต้องและปลอดภัย

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์ ชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัญหาหลัก คือ การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด ซึ่งกำหนดให้มีเภสัชกรประจำร้านขายยาเสมอ แม้จะเป็นผลดีต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค แต่ก็สร้างภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะร้านขนาดเล็ก (วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์, 2563) นอกจากนี้การแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญ จากการศึกษาของ Firebug, J. H. & Schmick, G. T. พบว่า ผู้ประกอบการรายใหญ่มีความได้เปรียบในด้านการซื้อยาในปริมาณมากและมีอำนาจต่อรอง ทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าและสามารถขายยาในราคาที่แข่งขันได้มากกว่า (Firebug, J. H. & Schmick, G. T., 2016) สถิติจากสมาคมร้านขายยาแห่งประเทศไทยแสดงให้เห็นว่าส่วนแบ่งตลาดของร้านขายยารายย่อยลดลงจากร้อยละ 65 ในปี 2559 เหลือเพียงร้อยละ 55 ในปี 2564 การจัดหาเงินทุนเป็นอีกหนึ่งความท้าทาย โดย Younis, M. Z. & Ali, S. S. พบว่า ธุรกิจขนาดเล็กมีข้อจำกัดทางการเงินมากกว่าผู้ประกอบการรายใหญ่ ทำให้การเข้าถึงแหล่งเงินทุนเป็นไปได้ยากกว่า สถิติจากธนาคารแห่งประเทศไทย 2564 แสดงให้เห็นว่า อัตราการอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจ SMEs ในกลุ่มร้านขายยามีเพียงร้อยละ 60 เทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 85 (Younis, M. Z. & Ali, S. S., 2019)

การบริหารจัดการร้านขายยาในปัจจุบันและจุดอ่อนที่ต้องแก้ไข ปัจจุบัน ร้านขายยาส่วนใหญ่ยังใช้วิธีการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม เช่น การจดบันทึกด้วยมือ การใช้สมุดบัญชี และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ซึ่งมีจุดอ่อนที่สำคัญ ได้แก่ 1) การจัดการสต็อก การตรวจนับสินค้าคงคลังด้วยมือทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย และใช้เวลามาก ส่งผลให้เกิดปัญหาสินค้าขาดหรือล้นสต็อก 2) การบริหารการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่การทำบัญชีด้วยมือเสี่ยง

ต่อความผิดพลาดและยากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินอย่างรวดเร็ว 3) การให้บริการลูกค้า การค้นหาข้อมูลยาและการจัดการใบสั่งยาด้วยระบบเอกสารทำให้การให้บริการล่าช้า 4) การสื่อสารกับเภสัชกร การติดต่อสื่อสารแบบดั้งเดิมอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้คำปรึกษาหรือการจัดการปัญหาเร่งด่วน

ดังนี้หากมีการปรับและรับเทคโนโลยีปัจจุบันและความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่าแม้ว่าบางร้านขายยาจะเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่ยังมีจุดบกพร่องที่ต้องได้รับการแก้ไขด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า ระบบ POS รุ่นเก่าอาจมีข้อจำกัดในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ และไม่รองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง จำเป็นต้องอัพเกรดเป็นระบบ POS ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ real-time และเชื่อมต่อกับระบบคลาวด์ได้ ซอฟต์แวร์จัดการสต็อกแบบสแตนด์อโลน ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรปรับใช้ระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงข้อมูลสต็อก การขาย และการสั่งซื้อเข้าด้วยกัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์แบบทั่วไป: ยังไม่มีการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและการทำการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง ควรนำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด ระบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบดั้งเดิม ยังขาดประสิทธิภาพในการแบ่งปันข้อมูลและการทำงานร่วมกัน ควรนำแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกันแบบคลาวด์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานและเภสัชกร

การบริหารจัดการสต็อกเป็นอีกหนึ่งปัญหาสำคัญ Yildirim, F. & Antileak, A. เสนอว่า การใช้ระบบเทคโนโลยีในการติดตามและจัดการสต็อกยาเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงการตรวจสอบวันหมดอายุของยาและการจัดส่งสินค้าให้ถูกต้องและทันเวลาจากปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ (Yildirim, F. & Antileak, A., 2018) และ Myers, S. C. & Majluf, N. S. เสนอว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การแข่งขันที่เหมาะสมและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างความแตกต่างในการดำเนินธุรกิจ การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาเพื่อเข้าใจปัญหาและอุปสรรค รวมถึงวิธีการจัดการและนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 7 คน นายกสมาคมร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 คน และเจ้าของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน 12 คน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและนำนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้เข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค วิธีการจัดการ และนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ในธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายและมาตรการในการสนับสนุนธุรกิจนี้ในอนาคต (Myers, S. C. & Majluf, N. S., 1984)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน
2. เพื่อหาวิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน รวมถึงการค้นหาวิธีการจัดการและเสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน ซึ่งคัดเลือกมาโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 7 คน นายกสมาคมร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 1 คน และเจ้าของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 12 คน

วิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทำโดยการพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลในด้านการจัดการธุรกิจร้านขายยา รวมถึงความสามารถในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แนวคำถามเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้วิจัยได้ทบทวนกรอบการวิจัย แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้องของแนวคำถามด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและสามารถเก็บข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 20 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ วิธีการจัดการ และนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้การวิเคราะห์ประเด็นข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา และการประกอบความเรียง ผลการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอในรูปแบบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

1. เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน พบว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการดังนี้ 1) ด้านการแข่งขัน การแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่ 2) ด้านการจัดหาเงินทุน ขาดการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เพียงพอสำหรับการขยายธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน 3) ด้านการจัดการสินค้าสต็อก การบริหารจัดการสต็อกยาที่มีประสิทธิภาพยังคงเป็นความท้าทาย โดยเฉพาะการควบคุมการหมดอายุของยา4) ด้านเภสัชกร ขาดแคลนเภสัชกรที่และค่าจ้างแพง 5) ด้านกฎหมาย กฎหมายกำหนดให้มีเภสัชกรประจำร้านขายยาแผนปัจจุบัน ซึ่งทำให้บางร้านไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ดังผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 กล่าวว่า *“การแข่งขันกับรายใหญ่ที่อยู่ใกล้ ๆ กัน ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ร้านสะดวกซื้อ มีอำนาจในซื้อสินค้าได้ทีละมาก ๆ ทำให้มียาครบลูกค้ามาซื้อได้สินค้าตามต้องการรวมทั้งการบริการที่ดีทำให้เกิดปัญหาแน่”* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 ได้เสริมว่า*“มีปัญหาแน่นอน จะเห็นได้ว่าร้านสะดวกซื้อ ตอนนี้มาเปิดให้บริการ มีหลายสาขาที่สำคัญ มีสินค้าหลากหลาย ดังนั้น การแข่งขันอย่างนี้ ในระยะยาวธุรกิจร้านขายยาจะหายไป”* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 14, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16 เสริมอีกว่า*มีปัญหาไม่ว่าเรื่องการบริการมีเภสัชให้คำปรึกษารายใหญ่มีครบ และเป็นอุปสรรคทำให้ร้านขายยาไม่สามารถต่อสู้ได้สุดท้ายต้องเลิกไปเหมือนปลาใหญ่กินปลาเล็ก”* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16, 2567)

2. เพื่อหาวิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน พบว่า วิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเป็นการจัดการอย่างไม่มีระบบ ไม่ว่าการจัดการการเงิน การจัดการสต็อกยา การจัดการยา การจัดการการตลาด การจัดการเภสัชกรประจำร้านขายยาแผนปัจจุบัน ดังผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 กล่าวว่า *"การวางแผนด้านการเงินถ้าพูดถึงการวางแผนจะมีการทำ จดบัญชีรายรับรายจ่าย รับเท่าไหร่จดจ่ายเท่าไหร่จะจด ๆ เอาไว้ ส่วนมากทำบ้างไม่ได้ทำบ้าง ไม่ได้เป็นระบบระเบียบแน่นอนหรอก"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 ได้เสริมว่า *"การการวางแผนจัดการด้านการเงิน แค่ดูรายรับรายจ่ายให้พอประมาณ"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 เสริมอีกว่า *" แค่ตรวจนับรายได้แต่ละวัน บริหารเงินให้พอใช้แต่ละเดือน เช่น ค่าใช้จ่ายยา ค่าเช่า ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ครบเดือนส่วนที่เหลือจะเก็บไว้เป็นทุนสำรอง"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, 2567) จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันยังไม่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในด้านการจัดการการเงิน การจัดการสต็อกยา และการจัดการด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง สภาพปัจจุบัน การจัดการการเงินยังไม่เป็นระบบ เช่น การจดบันทึกรายรับรายจ่ายไม่สม่ำเสมอ การบริหารการเงินเป็นไปอย่างคร่าว ๆ เน้นแค่ให้พอใช้จ่ายในแต่ละเดือน ขาดการวางแผนการเงินอย่างเป็นระบบ

3. เพื่อเสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน พบว่า รูปแบบนวัตกรรมการจัดการในธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีดังนี้ 1) การใช้เทคโนโลยี POS (Point of Sale) ในการจัดการการเงิน การจัดการสต็อกสินค้า และการจัดการยา 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Line) เพื่อการตลาดดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพิ่มยอดขาย และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3) การใช้ Line เพื่อการติดต่อสื่อสาร และสร้างความเข้าใจระหว่างลูกค้ากับเภสัชกรประจำร้านในช่วงที่ลูกค้าต้องการคำปรึกษาในขณะที่ไม่สามารถเข้าพบเภสัชกรที่ร้านได้ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันสามารถช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 กล่าวว่า *"การใช้ระบบ POS ทำให้เราสามารถตรวจสอบบัญชีง่ายขึ้นและลดความผิดพลาด"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18 ได้เสริมว่า *"ระบบ POS ช่วยให้การจัดการเงินสดและการชำระเงินสะดวกมากขึ้น ไม่ต้องใช้เวลานานในการปิดยอดขายแต่ละวัน และสามารถตรวจสอบยอดขายย้อนหลังได้อย่างง่ายดาย"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 เสริมอีกว่า *"ระบบ POS ทำให้การจัดการเงินสดในร้านมีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15, 2567) สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 กล่าวว่า *"ระบบ POS ช่วยให้การตรวจสอบบัญชีและการจัดการเงินในร้านเป็นไปอย่างมีระเบียบและแม่นยำ ลดความเสี่ยงจากการทุจริต"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17, 2567) และผู้ให้ข้อมูลคที่ 11 ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า *"หากเราสามารถใช้ไลน์ในการติดต่อกับลูกค้าเราได้จะเป็นการดีมาเลย เพราะบางครั้งเขามีปัญหาเรื่องเกี่ยวกับยา ต้องการคำปรึกษาสามารถปรึกษาเราได้เลย"* (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11, 2567)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบตามวัตถุประสงค์ทั้งสามข้อได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน การจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยา ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยคนอื่น ๆ ในหลายด้าน ดังนี้

1. ระบุและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเผชิญกับปัญหาการแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่ ขาดการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การจัดการสินค้าสต็อกที่มีประสิทธิภาพ ขาดแคลนเภสัชกร และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยา มาลี ในหลายด้านการศึกษาของ วิทยา มาลี ระบุว่าร้านขายยาในเขตเมือง

ต้องเผชิญกับการแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่และร้านขายยาทางออนไลน์ที่มีทุนสนับสนุนและการตลาดที่แข็งแกร่งกว่า ร้านขายยาขนาดเล็กมักมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณสำหรับการทำการตลาดและการขยายธุรกิจ ทำให้เสียเปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ วิทยา มาลี ยังพบว่า ร้านขายยาในเขตเมืองต้องพัฒนาการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในพื้นที่ที่มีความต้องการสูง การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการสินค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (วิทยา มาลี, 2561) เช่นเดียวกันกับการจัดการสินค้าสต็อกเป็นปัญหาสำคัญในธุรกิจร้านขายยา เนื่องจากสินค้าที่ยังไม่ถูกขายออกไปแต่ใกล้หมดอายุจะกลายเป็นภาระทางการเงินที่สำคัญ วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์ พบว่า ร้านขายยาเล็ก ๆ มักไม่มีระบบจัดการสินค้าสต็อกที่มีประสิทธิภาพ การขาดการวางแผนและการควบคุมสินค้าคงคลังที่ดีทำให้มีความเสี่ยงในการสูญเสียสินค้าจากการหมดอายุหรือการจัดเก็บที่ไม่ถูกต้อง งานวิจัยนี้ยังระบุว่าร้านขายยาควรนำระบบการจัดการสินค้าสต็อกที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบและควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ (วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์, 2563) สอดคล้องการศึกษาของ Babar, Z. U. & Rao, D. แสดงให้เห็นว่าธุรกิจร้านขายยาในประเทศต่าง ๆ เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่คล้ายคลึงกัน เช่น การแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่ การจัดการสินค้าสต็อก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ในทัศนะคติของผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ การแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่และ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การจัดการสินค้าสต็อก การขาดแคลนเภสัชกร และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวด เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการจัดการธุรกิจ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด รวมถึงการผ่อนปรนข้อกำหนดทางกฎหมายที่ซับซ้อนเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินธุรกิจ (Babar, Z. U. & Rao, D., 2015) ในทัศนะของผู้วิจัย ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายที่ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันกำลังเผชิญอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 ที่กล่าวถึงปัญหาการแข่งขันกับร้านสะดวกซื้อ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้ปัญหาเหล่านี้จะเป็นความท้าทายที่สำคัญ แต่ก็เป็นโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Christensen, C. M. ที่เน้นย้ำความสำคัญของการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับตัวทางธุรกิจ นอกจากนี้ปัญหาด้านกฎหมายและการขาดแคลนเภสัชกรเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขในระดับนโยบาย โดยอาจต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของธุรกิจ โดยยังคงคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าในการนำไปพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาและการสร้างนวัตกรรมในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันต่อไป (Christensen, C. M., 1997)

2. หาวิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันที่มีประสิทธิภาพควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ เช่น การใช้ระบบ POS เพื่อการจัดการการเงิน การจัดการสต็อกสินค้า และการจัดการยา รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการตลาดและการติดต่อสื่อสารกับเภสัชกร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Ahmad, A. R. & Yusof, N. ที่พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน การศึกษาของ Ahmad, A. R. & Yusof, N. แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของร้านขายยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ในภาคค้าปลีกของมาเลเซีย และพบว่า การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานมีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบ POS (Point of Sale) ซึ่งสามารถช่วยให้การจัดการการเงินและการจัดการสต็อกสินค้าเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การใช้ระบบ POS ยังช่วยให้ร้านขายยาสามารถติดตามการขายและการเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลังได้อย่างแม่นยำ ลดความเสี่ยงจากการสูญหายของสินค้า และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการลูกค้า (Ahmad, A. R. & Yusof, N., 2018) เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Dhaliwal, J. S. et al ระบุว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และระบบ POS ช่วยให้ร้านขายยาสามารถปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาการศึกษาของ Dhaliwal, J. S. et al ที่พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร้านขายยา การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในทัศนะคติของผู้วิจัยมีความเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยาเป็นสิ่งจำเป็น การใช้เทคโนโลยีในการจัดการการเงิน สินค้าสต็อก และการจัดการยา เช่น ระบบ POS จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน (Dhaliwal, J. S. et al., 2017) ในทัศนคติของผู้วิจัยมีความเห็นว่าวิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันยังไม่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในด้านการจัดการการเงิน การจัดการสต็อกยา และการจัดการด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง สภาพปัจจุบัน การจัดการการเงินยังไม่เป็นระบบ เช่น การจดบันทึกรายรับรายจ่ายไม่สม่ำเสมอ การบริหารการเงินเป็นไปอย่างคร่าว ๆ เน้นแค่ให้พอใช้จ่ายในแต่ละเดือน ขาดการวางแผนการเงินอย่างเป็นระบบ ควรให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการธุรกิจ เช่น ใช้ระบบ POS (Point of Sale) ช่วยในการจัดการการเงิน ช่วยในการจัดการสต็อกสินค้า ช่วยในการจัดการยา ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการจัดการการตลาด ใช้ Facebook และ Line เพื่อเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วและกว้างขวางช่วยเพิ่มยอดขายใช้ Line ในการจัดการเภสัชกรประจำร้าน ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเภสัชกรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของการนำนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการธุรกิจ โดยสรุป ผู้วิจัยมองว่าการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้จะช่วยปรับปรุงการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการจัดการการเงิน การบริหารสต็อก การตลาด และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

3. เสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ข้อมูลจากผลการวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ดังนี้ รูปแบบนวัตกรรมการจัดการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันควรมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะระบบ Point of Sale (POS) และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในหลายด้าน ได้แก่ การจัดการการเงิน การบริหารสต็อกสินค้า การจัดการยา การตลาดดิจิทัล และการสื่อสารกับเภสัชกร แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Christensen, C. M. ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว Christensen, C. M. ชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันและมีโอกาสอยู่รอดสูงกว่า (Christensen, C. M., 1997) นอกจากนี้ การศึกษาของ Yildirim, F. & Antileak, A. เกี่ยวกับ Technology Acceptance Model (TAM) ยังสนับสนุนแนวคิดนี้ โดยพบว่า การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ในองค์กรช่วยเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในบริบทของธุรกิจร้านขายยาโดยเฉพาะ (Yildirim, F. & Antileak, A., 2018) การศึกษาของ ธงไชย ชื่นกิ่งแก้ว และวิลาสินี ยนต์วิกัย ในสหรัฐอเมริกาที่แสดงให้เห็นว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ช่วยให้ร้านขายยาสามารถแข่งขันได้ดีขึ้นในตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะในด้านการจัดการการเงิน การบริหารสต็อกสินค้า และการให้บริการลูกค้า ดังนั้น การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ลดข้อผิดพลาดในการจัดการ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะ

การใช้ระบบ POS และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งควรเพิ่มช่องทางการตลาดออนไลน์ เช่น Shopee Lazada TikToK shop Instagram Facebook Line shop เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการเงิน การจัดการสต็อก การตลาด และการสื่อสารกับลูกค้าและบุคลากร อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับขนาดและลักษณะของธุรกิจ รวมถึงความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวด้วย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ธงไชย ชื่นกิ่งแก้ว วิลาสินี ยนต์วิกัย, 2566)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยได้พัฒนารูปแบบโมเดลการจัดการที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานโมเดลนี้มีชื่อว่า "นวัตกรรมการจัดการร้านขายยาแผนปัจจุบัน (PIMM)” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ส่วน ดังนี้

ภาพที่ 1 นวัตกรรมการจัดการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

1. การจัดการเภสัชกรและบุคลากร (Pharmacist and Personnel Management) ใช้การใช้ Line และแอปพลิเคชันการสื่อสารอื่น ๆ ในการติดต่อสื่อสารกับเภสัชกร

2. การจัดการสินค้าสต็อก (Inventory Management) และการจัดการยาใช้การใช้ระบบ POS ในการติดตามการเคลื่อนไหวของสินค้าและควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อลดการสูญเสียจากสินค้าหมดอายุ

3.การจัดการการเงิน (Financial Management) ใช้การใช้ระบบ POS (Point of Sale) ในการจัดการรายรับ รายจ่ายและการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อการวางแผนและตัดสินใจ

4. การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ใช้การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line ในการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านการสื่อสารและตอบสนองอย่างรวดเร็ว

โมเดล PIMM นี้ช่วยให้ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจร้านขายยาอีกด้วย

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน หาวิธีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันเผชิญกับปัญหาการแข่งขันจากร้านขายยาขนาดใหญ่ ขาดการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การจัดการสินค้าสต็อกที่มีประสิทธิภาพ ขาดแคลนเภสัชกร และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวด การจัดการที่มีประสิทธิภาพควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ เช่น การใช้ระบบ POS และสื่อสังคมออนไลน์ โมเดลการจัดการนวัตกรรมธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน (PIMM) ได้รับการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ข้อเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) การจัดการการเงินและสินค้าสต็อก แนะนำให้ธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันนำระบบ POS มาใช้เพื่อการจัดการการเงินและสินค้าสต็อกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการสูญเสียและเพิ่มความแม่นยำในการจัดการ 2) การตลาดดิจิทัลควรใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้า 3) การจัดการเภสัชกร โดยการใช้เครื่องมือการสื่อสารออนไลน์ เช่น Line ในการติดต่อสื่อสารกับเภสัชกรและพนักงาน รวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะมี 1) การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ควรศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่อาจนำมาใช้ในการจัดการธุรกิจร้านขายยา เช่น การใช้ AI หรือ Machine Learning ในการวิเคราะห์ข้อมูลและคาดการณ์ยอดขาย 2) การประเมินผลการใช้นวัตกรรม ควรศึกษาผลการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการนำมาใช้ในธุรกิจร้านขายยาในระยะยาว เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความยั่งยืน ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ให้เติบโตอย่างยั่งยืนในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันให้เติบโตในอนาคตได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ธงไชย ชื่นกิ่งแก้ว วิลาสินี ยนต์วิกัย. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและการตลาดการบริการเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ร้านขายยา. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 17(2), 112-125.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10. (2 ก.พ. 2567). ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11. (5 ก.พ. 2567). เสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12. (2 ก.พ. 2567). วิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 14. (18 ก.พ. 2567). ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15. (2 ก.พ. 2567). เสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16. (22 ก.พ. 2567). ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17. (2 ก.พ. 2567). เสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18. (20 ก.พ. 2567). เสนอรูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9. (2 ก.พ. 2567). วิธีการจัดการธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน. (พชร ชัยรัตนประภา, ผู้สัมภาษณ์)

วิทยา มาลี. (2561). การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการจัดการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจ: กรณีศึกษาร้านขายยาในเขตเมือง. วารสารวิจัยและพัฒนา, 13(2), 36-45.

วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์. (2563). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาในจังหวัดนครปฐมต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องการกำหนดเกี่ยวกับสถานที่อุปกรณ์และวิธีการปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนในสถานที่ขายยาแผนปัจจุบันตามกฎหมายว่าด้วยยา พ.ศ. 2557. วารสารเภสัชศาสตร์ไทย, 11(2), 27-44.

Ahmad, A. R. & Yusof, N. (2018). The role of training and technology development in enhancing the efficiency of small and medium enterprises in the retail sector. Journal of Retailing and Consumer Services, 45(3), 133-145.

Babar, Z. U. & Rao, D. (2015). Challenges and opportunities for pharmacies in developing countries: A review. Journal of Global Health, 5(2), 020302.

Christensen, C. M. (1997). The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail. Latin: Harvard Business Review Press.

Dhaliwal, J. S. et al. (2017). Impact of digital marketing and POS systems on the performance of retail pharmacies. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 11(3), 239-254.

Firebug, J. H. & Schmick, G. T. (2016). Financing small business pharmacies: Challenges and strategies. Journal of Small Business Management, 54(1), 85-99.

Myers, S. C. & Majluf, N. S. (1984). Corporate financing and investment decisions when firms have information that investors do not have. Journal of Financial Economics, 13(2), 187-221.

Yildirim, F. & Antileak, A. (2018). Innovation in the pharmaceutical industry: Strategies and trends. Pharmaceutical Industry Journal, 22(4), 99-117.

Younis, M. Z. & Ali, S. S. (2019). The competitive strategies of independent pharmacies: An empirical study. Journal of Pharmaceutical Innovation, 14(3), 217-228.