

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา

ENVIRONMENTAL ANALYSIS FOR COMPETITIVE ADVANTAGES IN THE DRUGSTORE
BUSINESS

ศีลจิต อินทรพงษ์¹ อัสวิทย์ อธิธิฤทธิ์พัฒน์² เสรี วงษ์มณฑา³ และ ภิญญา เปลิยนบางช้าง⁴
Silachit Intharapong¹ Ussawit Ittipuriphat² Seri Wongmonta³ and Pinyupa Plianbangchang⁴

¹ หลักสูตร บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพฯ

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

³ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

⁴ อาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต และศึกษาปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา โดยการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลมาจากองค์กรของรัฐ และองค์กรวิชาชีพ 9 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในร้านยาแผนปัจจุบัน จำนวน 848 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายของภาครัฐในการให้สิทธิการรักษาพื้นฐานในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า อัตราการเหมาจ่ายรายหัว และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศมีผลต่อสภาวะการลงทุน อย่างไรก็ตามธุรกิจร้านยายังเติบโตได้ ในขณะที่อุปสรรคในการลงทุนเกิดจาก กฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายไม่รัดกุม และขาดแคลนเภสัชกรในร้านยา สภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยาประกอบด้วย 1) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ 2) อำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 3) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม 4) ผู้แข่งขันรายใหม่ 5) สินค้าทดแทน มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the current competitive environment of existing drug stores and future competitive environment trend from the environment scanning, understanding industrial competitive factors. As such, the mixed-method approach was adopted as this research's methodology. Qualitative methods, the nine interviewed were selected from data providers of government bodies and Association of Thai Professional and analyzed data by thematic analysis.

Quantitative methods, Samples were selected in 848 Community pharmacists. Descriptive statistics were used to describe the data in a study.

The research finding indicated that government's policy of providing preferential treatment based on Universal Health Coverage Schemes, Capital payment and Gross domestic product affected investment. While society's health care need drove drug store business to grow, the number of pharmacists failed to catch up and investment was deterred by laws. In conclusion, the competitive environment in drugstore business, 1) the bargaining power of buyers 2) the bargaining power of suppliers 3) the rivalry among existing competitors 4) the threats of new entrants and 5) the threat of substitute products or service can have an impact on the competitive advantage in drugstore business.

คำสำคัญ

สภาวะแวดล้อม ความได้เปรียบในการแข่งขัน ร้านยา

Keywords

Business Environment, Competitive Advantages, Drugstore

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจร้านยาถือเป็นการธุรกิจค้าปลีก (Retailing) ประเภทหนึ่งจากการที่มีการนำทักษะรูปแบบการทำธุรกิจ และการแข่งขันในแบบเดียวกันกับร้านค้าปลีกมาใช้ (Annie, 2003) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบยอดขายในร้านยาโดยรวมของไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2557 มีแนวโน้มสูงขึ้นมาก โดยพบว่า มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่าตัว หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 11,360 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2544 เพิ่มขึ้นเป็น 29,200 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2557 แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนยอดขายในร้านยาเทียบกับมูลค่าโดยรวมพบว่า มีสัดส่วนที่ลดลงจากร้อยละ 33 ใน พ.ศ. 2544 เหลือร้อยละ 21.5 ใน พ.ศ. 2557 แสดงให้เห็นว่า อัตราการขยายตัวของธุรกิจร้านยาที่มีการขยายตัวที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมยา (Institute for Health Care Informative Company Thailand, 2014)

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ด้านสถิติการขออนุญาตประกอบธุรกิจร้านยาใน พ.ศ. 2539 มีสถานที่ขายยารวม 9,870 ร้าน ในขณะที่ พ.ศ. 2556 มีจำนวนสถานที่ขายยารวม 15,947 ร้าน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2556) หรือมีการเพิ่มขึ้นของร้านยาถึงร้อยละ 61.6 ภายในเวลา 17 ปี เมื่อพิจารณาพร้อมกับยอดขายในส่วน of ร้านยาจากข้างต้นจะพบว่า ปริมาณร้านยาที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันของธุรกิจร้านยาที่เพิ่มขึ้น จากการดั่งส่วนแบ่งทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

เมื่อธุรกิจร้านยาลับเติบโตลดลงในขณะที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนร้านยา ทำให้มูลค่าขายเฉลี่ยต่อร้านมีจำนวนลดลง ซึ่งส่งผลให้เกิดสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของของธุรกิจร้านยา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงข้างต้น จะนำมาสู่การสร้างความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านยาได้ งานวิจัยนี้จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต โดยศึกษาในส่วนของ การติดตามเพื่อประเมินข้อมูลจากสภาวะแวดล้อม (Environmental Scanning) (Wheelene & Hunger, 2008) ทำการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันเพื่อการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Competitive Analysis for Strategic Management) โดยใช้แรงผลักดันในการแข่งขัน (Competitive forces) ของ Porter (1980) หรือปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม (Industry Competitive Factor) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในธุรกิจร้านยาในสภาวะแวดล้อมปัจจุบัน และแนวโน้มสภาวะแวดล้อมในอนาคตดียิ่งขึ้น

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. สภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคตเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยาเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยใช้แบบแผนเชิงอธิบาย คือ วิธีการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกผู้ให้ข้อมูลโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดผู้ให้ข้อมูลจาก องค์กรของรัฐ และองค์กรวิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 9 หน่วยงาน จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย นายกสภาเภสัชกรรม ผู้แทนนายกเภสัชกรรมสมาคมเภสัชกรชำนาญการ โครงการพัฒนาร้านยา นายกสมาคมเภสัชกรรมชุมชน นายกสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ นักวิชาการร้านยาส่วนบุคคล กรรมการผู้จัดการร้านยาเครือข่าย รองประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญจากร้านยาที่เข้าร่วมเป็นหน่วยบริการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการสัมภาษณ์ระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557 - มกราคม พ.ศ. 2558 โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งประเมินความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis)

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในร้านยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) ซึ่งมีเภสัชกรควบคุมการขายยาทั้งหมดในประเทศไทย จำนวน 12,123 ร้าน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2556) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยโปรแกรม G*Power 3 ตามวิธีของ Faul et al. (2007) อ้างอิงพลพงศ์ สุขสว่าง (2556) กำหนดให้ Chi-square test-Goodness of Fit เป็นค่าสถิติทดสอบ ขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.5 ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญ (α err prob) 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of test, $1-\beta$ err prob) 0.95 จำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Number of Observed Variable) จำนวน 25 ตัวแปร ผลการคำนวณพบว่า ค่าองศาอิสระของโมเดล (Degree of freedom for independent model) เท่ากับ 325 การแจกแจงแบบ Noncentrality parameter λ เท่ากับ 94.50 ค่า Critical Chi-square = 368.0416 ทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Total sample size) = 378 ค่าอำนาจการทดสอบ (Actual power) = 0.95 คำนวณตัวอย่างเพิ่ม ในกรณีไม่มีการตอบกลับ และกรอกแบบสอบถามไม่ครบถ้วนอีกหนึ่งเท่าของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงทำการส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 848 ฉบับ ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน กรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2557 โดยใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ค่าครอนบัค อัลฟา (Chronbach's alpha) มีค่า 0.752 ลงรหัส บันทึกข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาวะแวดล้อม (Environmental scanning) ทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผลการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อสภาวะการณ์การลงทุนของธุรกิจร้านยา ประกอบด้วย

1.1 นโยบายของภาครัฐในการให้สิทธิการรักษาพื้นฐานในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ประชาชนเข้าถึงการรักษาในโรงพยาบาลมากขึ้น ดังนั้นมูลค่าในภาคส่วนของร้านยาจึงลดลง

1.2 อัตราการเหมาจ่ายรายหัว (Capitation Payment) ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ทำให้โรงพยาบาลของภาครัฐมีเงินทุนในการให้บริการที่ดีขึ้น ประชาชนจึงเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลได้มากขึ้น

1.3 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross domestic product: GDP) ของประเทศ จากการที่ GDP เป็นดัชนีหนึ่งที่ใช้วัดข้อมูลในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งแสดงถึงสภาพคล่องในการใช้จ่ายของประชาชน ดังนั้นการลงทุนในธุรกิจร้านยาจึงต้องทำการประเมิน GDP ร่วมด้วย

2. การเติบโตของธุรกิจร้านยา ธุรกิจร้านยามีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงดึงดูดนักลงทุนทั้งจากนักลงทุนในประเทศ และต่างประเทศ เนื่องจาก

2.1 ประชาชนมีกำลังซื้อ (Buying Power) เพิ่มขึ้น รวมถึงให้ความสนใจด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ทำให้เลือกซื้อยาต้นแบบ (Original) เพิ่มขึ้น

2.2 การเติบโตของธุรกิจร้านยาเพิ่มขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ยาของประชาชนที่เปลี่ยนไป ทำให้ร้านยาต้องปรับรายการสินค้า และการบริการให้เหมาะสม ร้านยาต้องจัดให้มีสินค้าเพิ่มขึ้น ทั้งที่เป็นยา และสินค้าประเภทอาหารเพื่อสุขภาพ

2.3 ธุรกิจร้านยาสามารถขยายตัวได้ จากการที่จำนวนร้านยาในประเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

2.4 การเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) ทำให้เกิดการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติ และการเคลื่อนย้ายแรงงาน

3. ด้านกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย การจัดให้มีผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรมในร้านขาย.1 มีอุปสรรค ดังนี้

3.1 ประชาชนไม่ตระหนักถึงความแตกต่างของร้านยาที่มีเภสัชกร และไม่มีเภสัชกร จึงสนับสนุนการให้บริการในร้านที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เนื่องจากราคาที่ถูกลงกว่า

3.2 สมาชิกวิชาชีพไม่สามารถผลักดันนโยบายเพื่อสร้างความเข้มแข็ง และความได้เปรียบแก่เภสัชกรชุมชนได้ จากการที่ร้านยาไม่มีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติการจริง

3.3 หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการควบคุม ดูแล และบังคับใช้กฎหมายคือ องค์การอาหารและยา สภาเภสัชกรรม และสาธารณสุขจังหวัด ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

3.4 ผู้มีหน้าที่ด้านการควบคุม ดูแล และบังคับใช้กฎหมาย เกิดจากกระบวนการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่แทนคณะกรรมการอาหารและยาตามตำแหน่ง ไม่มีการพิจารณาคุณสมบัติ จึงทำให้เกิดปัญหาจากการขาดระบบธรรมาภิบาล

3.5 กฎหมาย และบทลงโทษ ไม่รุนแรง แนวทางการบังคับใช้ไม่แน่ชัด เช่น การทำบัญชียา การกำหนดเวลาปฏิบัติการของเภสัชกร และการจำหน่ายยาควบคุมพิเศษ ทำให้ผู้ประกอบการร้านยาไม่เห็นความสำคัญในการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

3.6 การให้บริการในร้านยาประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่มีข้อจำกัดในการเข้าใช้บริการ แต่เภสัชกรผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้อยู่บนพื้นฐานด้านจริยธรรม (Ethics) ในการประกอบวิชาชีพ

4. ด้านการขาดแคลนผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรมในร้าน ขาย.1 เกิดได้จากหลายสาเหตุประกอบด้วย

4.1 ขาดการติดตาม และการบันทึกข้อมูลที่แน่ชัดว่า เภสัชกรในประเทศมีไม่เพียงพอจริงหรือไม่ ส่วนหนึ่งอาจไม่อยู่ในวิชาชีพ หรือเกิดการระจุกตัวอยู่ในบางสายงาน

4.2 ภาควิชาการผลิตเภสัชกรตามหลักสูตรของสำนักงาน หรือตามความต้องการของผู้เรียน การผลิตเภสัชกรชุมชนจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4.3 โครงการลูกหลานร้านยาไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่สามารถผลิตเภสัชกรชุมชนเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากกระบวนการคัดเลือกนิสิตเพื่อเข้าศึกษาในหลักสูตรลูกหลานร้านยาอาจไม่เหมาะสม ไม่รัดกุมเพียงพอ เมื่อจบการศึกษาไม่สามารถบังคับให้กลับไปปฏิบัติการในร้านยาของตนเองได้

4.4 นักศึกษาที่จบการศึกษาส่วนหนึ่งไม่สามารถสอบผ่านการวัดความรู้พื้นฐาน หรือสอบใบประกอบโรคศิลปะได้ จึงไม่สามารถประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมได้ตามกฎหมาย ทำให้ภาครัฐเกิดการสูญเสียโอกาสจากการมีต้นทุนในการสนับสนุนการศึกษา แต่ไม่สามารถผลิตเภสัชกรได้

4.5 ระบบการศึกษาไม่ช่วยให้ผลิตที่กำลังจะจบการศึกษาประกอบวิชาชีพในร้านยา

4.6 ในการจัดการเรียนการสอนผ่านการฝึกงาน เกสซ์กรประจำแหล่งฝึกงานร้านยาจึงควรได้รับการรับรอง (Certify) เพื่อให้การสอนมีคุณภาพตามหลักวิชาการ ตรงตามจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัย

4.7 ผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมชุมชนไม่เห็นความสำคัญในการดูแล และคุ้มครองประชาชนประชาชน สภาเภสัชกรรมจึงควรส่งเสริมบทบาทเหล่านี้ในเภสัชกรชุมชน

4.8 ลักษณะงานในร้านยาไม่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีการบริหารงานแบบธุรกิจครอบครัว (Family Business) ขาดความก้าวหน้าในร้านยาเดียว ร้านยาเครือข่าย และร้านยาเอกสิทธิ์มีแรงกดดันสูง จึงมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา โดยใช้แรงผลักดันในการแข่งขันของ Porter (1980)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการส่งกลับจำนวน 277 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.7 ของจำนวนแบบสอบถามที่ถึงมือผู้รับจำนวน 848 ฉบับ ซึ่งผู้ตอบส่วนใหญ่มาจากร้านยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล เพศหญิง กลุ่มอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำเนินกิจการร้านยาครั้งปี-10 ปี มีตำแหน่งเป็นเจ้าของร้าน สถานภาพการทำงานในร้านยาปฏิบัติงานตลอดเวลาเปิดทำการ ประเภทร้านยาเดี่ยว จำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยต่อวัน 1-50 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 - 100,000 บาท และส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมการรับรองคุณภาพร้านยา

จากการตอบแบบสอบถามของเภสัชกรชุมชน และผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร จัดลำดับตามระดับความคิดเห็น ดังนี้ คือ 1) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ 2) อำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 3) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม 4) ผู้แข่งขันรายใหม่ 5) สินค้าทดแทน ดังนี้

1. อำนาจต่อรองของผู้ซื้อส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยาในภาพรวมระดับมาก เกิดจาก

1.1 อำนาจที่ผู้บริโภคเลือกซื้อยาในโรคทั่วไป (Common disease) จะเพิ่มขึ้น เพราะความสะดวกสบาย ความเป็นอิสระในการคัดเลือกสินค้า

1.2 อำนาจต่อรองของผู้ซื้อเพิ่มขึ้น จากอำนาจทางการตลาด (Marketing power) และช่องทางการให้บริการ คือ เกิดการแชร์ข้อมูลกันได้ ผ่านทาง สังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค อินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ซื้อจึงมีข้อมูลที่จะไปต่อรองกับผู้จำหน่าย

1.3 อำนาจต่อรองของผู้ซื้อด้านการเลือกซื้อบริการด้านวิชาการเพิ่มขึ้น ดังนั้นการแข่งขันของร้านยาจึงต้องเป็นเชิงวิชาการ

1.4 อำนาจต่อรองของผู้ซื้อเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการได้มากขึ้น จากจำนวนร้านยาที่เพิ่มมากขึ้น

1.5 อำนาจต่อรองของผู้ซื้อขึ้นกับจำนวนลูกค้า

1.6 อำนาจต่อรองของผู้ซื้อขึ้นกับมูลค่าการซื้อ

2. อำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจาก

2.1 กำลังซื้อ หรือปริมาณการสั่งซื้อที่มากจึงจะมีศักยภาพในการต่อรองราคากับบริษัทผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายได้

2.2 ประเภทของบริษัทผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย จำแนกออกเป็น บริษัทผู้ผลิตภายในประเทศ (Local made) และบริษัทยาต้นแบบ หรือยาจากต่างประเทศ (Original) มักกำหนดราคาขายชัดเจน ร้านยาเดี่ยวมีอำนาจการต่อรองน้อย

2.3 ระยะเวลา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้จำหน่าย และผู้ซื้อ จะเพิ่มอำนาจการต่อรองราคา

2.4 ชนิดของยา ยาที่ไม่สามารถทดแทนการรักษาด้วยยาในกลุ่มอื่นได้ ร้านยาจะมีอำนาจการต่อรองกับบริษัทผู้ผลิตลดลง

2.5 จำนวนบริษัทผู้ผลิตยา หรือจำนวนผู้จำหน่ายยา บริษัทที่รับกระจายสินค้า (Distributor)

2.6 ความต้องการของประชาชน ในการเรียกหาสินค้า หรือตราสินค้า

3. การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจาก

3.1 การแข่งขันภายในการตลาดเภสัชภัณฑ์สามารถเติบโตได้ เนื่องจากประชาชนมีความต้องการใช้ยาจากร้านยา และปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนเพิ่มขึ้น

3.2 ความรุนแรงของการแข่งขันเพิ่มขึ้น และมีการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามร้านยาที่ไม่สามารถแข่งขันได้จะมีการปิดกิจการเพิ่มขึ้น

3.3 ร้านยาจะมีสัดส่วนของยาลดลง มีเครื่องมือแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และเวชสำอางเพิ่มขึ้น

3.4 ร้านยาที่เปิดใหม่มีความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น หากไม่สามารถปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

3.5 ร้านยาส่วนบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะมีสภาพคล้ายร้านโชห่วย ในขณะที่ร้านยาเครือข่าย และร้านยาเอกสิทธิ์จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น

4. ผู้แข่งขันรายใหม่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกิดจาก

4.1 การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) อย่างสมบูรณ์ ใน พ.ศ. 2558 จะทำให้มีการเคลื่อนย้ายการลงทุน โดยเฉพาะในบริการด้านสุขภาพถือเป็นสาขาบริการสำคัญ (Priority Integration Sector) ที่จะมีการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ซึ่งจะส่งผลต่อธุรกิจร้านยาที่เป็นกลุ่มทุนในประเทศ ทำให้เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นยิ่งขึ้น

4.2 การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี ดังนั้นธุรกิจร้านยาของไทยจะได้รับผลจากการเคลื่อนย้ายของเภสัชกรไทยออกจากประเทศ และการที่ เภสัชกรต่างชาติจะเข้ามาทดแทนเภสัชกรไทยในสายงานที่ขาดแคลนได้

5. สิ้นค้าทดแทนส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เกษีกรชุมชนระบุว่า จำนวนโรงพยาบาล สถานพยาบาล คลินิก และสิทธิในการรักษาขั้นพื้นฐานมีผลต่อธุรกิจร้านยา ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า

5.1 โรงพยาบาล ศูนย์อนามัย และคลินิก มีขีดจำกัดในการให้บริการทั้งด้านจำนวน บุคลากร และศักยภาพการบริการ จึงเป็นโอกาสที่ร้านยาจะขยายการให้บริการได้

5.2 โรงพยาบาล ศูนย์อนามัย และคลินิก ให้การบริการคนละรูปแบบกับการบริการในร้านยา โดยร้านยาให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวโดยเภสักร จึงทำให้สะดวก และรวดเร็วมากกว่า

5.3 ลูกค้าของโรงพยาบาล ศูนย์อนามัย และคลินิก กับร้านยาเป็นลูกค้าคนละกลุ่ม โดยร้านยาให้การดูแลประชาชนในโรคพื้นฐาน ในขณะที่โรครุนแรง และเรื้อรัง ประชาชนจะเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล

อภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นศึกษาสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต และศึกษาปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา โดยใช้แรงผลักดันในการแข่งขันของ Porter (1980) เป็นกรอบแนวคิด

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับ บุรินทร์ ต. ศรีวงศ์ (2557) ดังนี้ 1) ธุรกิจร้านยามีแนวโน้มเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง การเปิดเขตการค้าเสรีทำให้เกิดการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพสูงในเชิงการตลาด 2) ด้านกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย การจัดให้มีผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรมในร้าน ขย.1 มีอุปสรรคคือ กฎหมาย และบทลงโทษไม่รุนแรง แนวทางการบังคับใช้ไม่แน่ชัด การมีเภสักรตลอดเวลาทำการเป็นจริงไม่ได้ในทางปฏิบัติ ร้านยามีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างเชื่องช้า เนื่องจากติดขัดด้วยกฎหมายที่ล้าสมัย 3) ด้านการขาดแคลนผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรม ยังคงเป็นปัญหาสำหรับร้านยาเดี่ยว ร้านยาลูกโซ่มีศักยภาพในการติดต่อกับสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนสาขาเภสัชศาสตร์ เพื่อรับนักศึกษาเข้าทำงานหลังสำเร็จการศึกษา พร้อมทั้งเสนอความก้าวหน้าในวิชาชีพเพื่อมุ่งใจในการทำงาน และสอดคล้องกับ ทิพย์วิภา วงศ์นิจศีล และคณะ (2557) กล่าวว่า ภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุดคือ ธุรกิจร้านยาในอนาคตเติบโตเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันที่สูง และภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุดคือ ปัญหาเภสักรแขวนป้าย ผู้บริโภคไม่เห็นความสำคัญของเภสักร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม โดยใช้แรงผลักดันในการแข่งขันของ Porter (1980) จากแบบสอบถามทางไปรษณีย์

แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการส่งกลับจำนวน 277 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.7 ของจำนวนแบบสอบถามที่ถึงมือผู้รับจำนวน 848 ฉบับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในขณะนั้นมีการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติยาใหม่ ซึ่งจะสร้างความไม่ปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค เภสักรทั่วประเทศจึงร่วมกัน

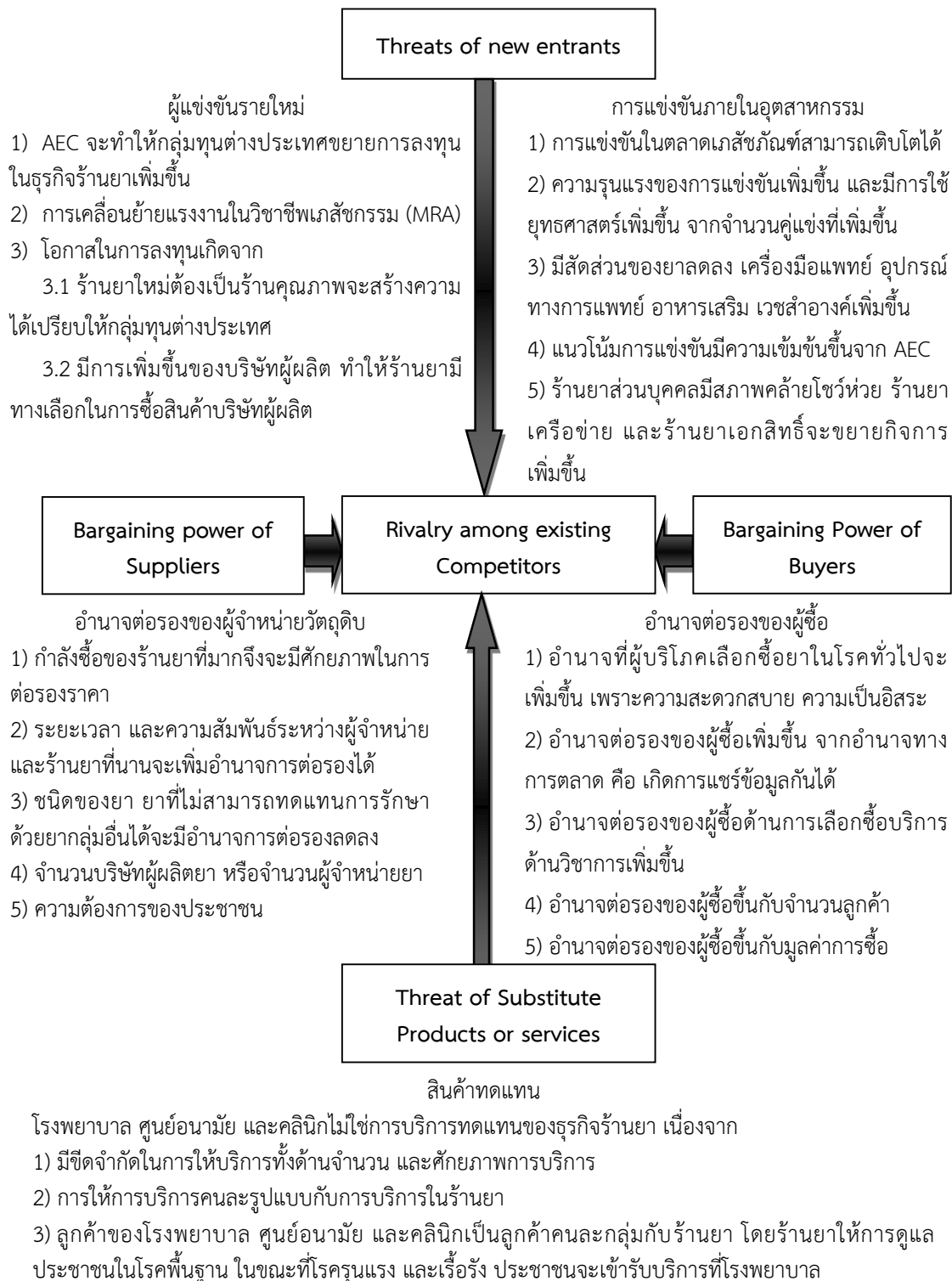
แสดงออกเพื่อคัดค้าน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัยในช่วงเวลาดังกล่าว จึงทำให้ผลการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีจำนวนเพียงพอต่อการวิเคราะห์ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ธรรมรส ช่างไม้ (2543) พบว่า กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 34.40 และงานวิจัยของ จรินทร์ กองศรี (2535) พบว่า อัตราการตอบกลับในกลุ่มที่ได้รับการติดตามการตอบกลับมีมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ติดตามการตอบกลับ ในขณะที่ Edwards, et al. (2002) ศึกษา ยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับทางไปรษณีย์ พบว่า อัตราการตอบกลับสามารถเพิ่มขึ้นได้ 2 เท่า เมื่อสร้างแรงจูงใจด้านการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการติดตามการตอบกลับด้วยการโทรศัพท์ และสร้างแรงจูงใจในการตอบกลับเพิ่มด้วยสิ่งตอบแทน จึงทำให้อัตราการตอบกลับเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ อาจเกิดจากอคติจากการไม่ตอบสนอง (Non-Response Bias) มีโอกาสเกิดขึ้นได้สูง ดังนั้นจึงควรใช้การอนุมานในการขยายผลในการวิจัย (Generalization)

ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อธุรกิจร้านยา ในเชิงปริมาณ พบว่า เกสัชกรชุมชนประจำร้านยาแผนปัจจุบันระบุว่า ปัจจัยการแข่งขันประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยาอยู่ในระดับมากทั้งหมด และพบว่า เมื่อจัดลำดับตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้ 1) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ 2) อำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 3) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม 4) ผู้แข่งขันรายใหม่ 5) สินค้าทดแทน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ และอำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบเป็นเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Microeconomics) คือ พฤติกรรมของหน่วยเศรษฐกิจหน่วยย่อยที่กระทบต่อเกสัชกรชุมชนประจำร้านยาแผนปัจจุบันได้ชัดเจนมากกว่าการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม ผู้แข่งขันรายใหม่ และสินค้าทดแทน ในขณะที่ผลการวิจัยในเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจร้านยาให้ความสนใจในเศรษฐศาสตร์มหภาค (Macroeconomics) ซึ่งมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา เศรษฐศาสตร์มหภาคที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา เช่น นโยบายของภาครัฐในการให้สิทธิการรักษาพื้นฐานในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) การเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) และด้านกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น

ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมทั้ง 4 ตัวแปร คือ 1) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ 2) อำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 3) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม 4) ผู้แข่งขันรายใหม่ ผลการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยเกสัชกรชุมชนประจำร้านยาแผนปัจจุบันสอดคล้องกับผลการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ ในขณะที่ด้านสินค้าทดแทน เกสัชกรชุมชนประจำร้านยาแผนปัจจุบันระบุว่า จำนวนโรงพยาบาล สถานพยาบาล คลินิก และสิทธิในการรักษาขั้นพื้นฐานในโรงพยาบาลของรัฐมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจมาก แต่ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า โรงพยาบาล ศูนย์อนามัย และคลินิกไม่ใช่การบริการทดแทนของธุรกิจร้านยา เนื่องจากการให้บริการคนละรูปแบบ และลูกค้าคนละกลุ่ม สอดคล้องกับ บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์ (2557) ร้านยาก็ยังคงเป็นแหล่งสำคัญที่ประชาชนเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลไม่ได้เป็นบริการทดแทนสำหรับลูกค้าเป้าหมายของร้านยา เนื่องจากปัจจัยด้านค่ารักษาพยาบาล และการกระจายตัวในแหล่งชุมชนก็ยังคงน้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคตามทำเลที่ตั้งอาจส่งผลให้เกสัชกรชุมชนมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้เชี่ยวชาญ เช่น หากเป็นผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ใกล้ โรงพยาบาล ศูนย์อนามัย และคลินิก หรือผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด ไม่มี

ข้อจำกัดมากเรื่องเวลาในการรับบริการจะเลือกใช้สิทธิในการรักษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งแตกต่างจากผู้บริโภคที่อยู่ในเมือง และมีกำลังซื้อ ซึ่งจะต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็วที่ร้านยามากกว่า

ปัจจัยการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา สอดคล้องกับ Metts (2007) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบริษัทในธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการแข่งขันในอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้ประกอบการร้านยาต้องมีการประเมินสถานการณ์การแข่งขันของตนเองกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานภาพของร้านยา ณ ขณะนั้นว่า อยู่ในสถานะที่ยังสามารถแข่งขันกับร้านยาอื่นได้หรือไม่ และวิเคราะห์หาจุดอ่อนที่จะนำมาปรับปรุงร้าน หรือวิเคราะห์จุดแข็งเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจร้านยามีความแข็งแกร่ง สามารถสู้กับร้านยาอื่นได้ รวมถึงหาโอกาสที่ยังอยู่เพื่อปรับปรุงให้ธุรกิจร้านยาของตนเองมีความได้เปรียบในการแข่งขันยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยจึงนำเสนอสถานะแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยาในปัจจุบัน และแนวโน้มของสถานะแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจร้านยา

ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจร้านยาในโลกยุคโลกาภิวัตน์สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ธุรกิจร้านยาจึงมีความจำเป็น ต้องบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และตอบสนอง ทันต่อความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง (Emergent change) Alvin Toffler (1981) กล่าวว่า องค์กร ต้องระบุสภาวะวิกฤติที่มีความรุนแรงได้อย่างรวดเร็วทั้งเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะ นำมาสู่องค์ประกอบใหม่ในการจัดการโดยบังคับให้ผู้บริหารมีความกังวลต่อสภาวะแวดล้อมที่ไม่ คำนึงที่จะตัดสินใจอย่างรวดเร็วมากขึ้นในเวลาที่น่า้อยที่สุด

ธุรกิจร้านยาจึงควรปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมทางการ แข่งขันด้านสภาวะการณ์การลงทุน จากการที่ธุรกิจร้านยามีแนวโน้มเติบโตได้ และมีปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกที่ทำให้ร้านยาต้องปรับตัวต่อสภาวะการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการร้านยาที่ สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ นอกจากนี้สมาคมวิชาชีพเภสัชกรรมต่างๆ ควรชี้แนะแนวทางแก่ผู้ประกอบการทางธุรกิจที่มีความ สุ่มเสี่ยงต่อการปรับตัว เช่น ร้านยาเดี่ยว ให้รับรู้ และเกิดการเคลื่อนไหวทั้งในส่วนของการเป็น วิชาชีพเภสัชกรรม และการทำธุรกิจที่จะสร้างศักยภาพในการแข่งขันในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมถึงสมาคมวิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านยา ควรประเมินสภาวะแวดล้อมของธุรกิจรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง และร่วมกันหาแนวทางในการสนับสนุน ให้ธุรกิจร้านยาสามารถปรับตัว สร้างศักยภาพในการดำเนินกิจการ และการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะร้านยาเดี่ยวที่มีความอ่อนไหวต่อสภาวะแวดล้อมในการแข่งขันสูง ให้สามารถอยู่รอดได้ เพื่อ ความมั่นคงในระบบกระจายยาของประเทศ
2. ผู้ประกอบธุรกิจร้านยาควรประเมินสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ พิจารณาการแข่งขัน ภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ และปรับตัวให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง และลดความเสี่ยง รวมถึงหาโอกาสจึงสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ธุรกิจได้
3. หน่วยงาน และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแล และบังคับใช้กฎหมายประกอบด้วย คณะกรรมการอาหารและยา สมาเภสัชกรรม และสาธารณสุขจังหวัด ควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด สร้างความเป็นธรรมให้กับร้านยาที่ประกอบกิจการโดยสุจริต
4. ภาคการศึกษาควรผลิตเภสัชกรตามสายงานที่ขาดแคลน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ
5. สมาเภสัชกรรมควรหาวิธีการในการสำรวจจำนวนเภสัชกร เพื่อให้เกิดการวางแผนนโยบายด้าน อัตราค่าจ้างของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมได้อย่างเหมาะสม
6. การพิจารณาสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความ ได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านยา จะนำไปสู่การสร้างยุทธศาสตร์เพื่อความเป็นเลิศในการทำ ธุรกิจต่อไป

บรรณานุกรม

- จรินทร์ กองศรี. (2535). ผลของการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ทิพย์วิภา วงศ์นิจศีล, ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล, อารมย์ ตัตตะวะศาสตร์. (2557). ภาพอนาคตของธุรกิจร้านยาในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2567. วารสารสมาคมเภสัชกรรมชุมชน. 13(75), 45-53.
- ธรรมรส ช่างไม้งา. (2543). การเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับความเร็วในการตอบกลับและความสมบูรณ์ในการตอบกลับระหว่างวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างกัน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- บุรินทร์ ต. ศรีวงศ์. (2557). การทบทวนองค์ความรู้ เรื่องการพัฒนาระบบการประกอบการร้านยาเพื่อเตรียมพร้อมร้านยาก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. รายงานสมบูรณ CPA Seminar. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2557, จาก <http://docs.com/UHQB>
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). โมเดลสมการโครงสร้าง . กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2556). สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา. สืบค้นจาก <http://newsser.fda.moph.go.th>
- Annie, M.B. (2003). **From Chemist Shop to Community Pharmacy: An Industry Wide Study of Retailing Chemists and Druglists, c1880-1960 (p. 3, 35).** Doctoral dissertation, Ph.D., University of East Anglia, United Kingdom.
- Edwards, P., Roberts, I., Clarke, M. and DiGuseppi, C. (2002). Increasing response rates to postal questionnaires: systematic review. **BMJ.** 324(7347), 1168–1169.
- Institute for Health Care Informative Company (Thailand). (2014). **Market Situation (Quarter 4-2014).** Retrieved from www.imshealth.com
- Metts, G. A. (2007). Measuring the effectiveness of managerial action in SMEs: An empirical analysis of management's response to industry competitive forces. **Management Research News.** 30(12), 892 – 914.
- Porter, M. E. (1980). **Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors** (pp. 1-34). New York: A Division of Simon & Schuster Inc.
- Toffler, A. (1981). **Future shock, the third wave.** New York: Bantam Books.
- Wheelen, T. L. & Hunger, D. J. (2008). **Strategic Management and Business Policy** (Vol.11), (pp. 6, 10-18). New Jersey, United States of America: Pearson Education.