



โอกาสและการพัฒนาสำหรับธุรกิจร้านยาหลังการระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019

วิวัฒน์ ถาวรวัฒนยงค์

ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม
ติดต่อผู้พิมพ์: ajjwiwat@gmail.com

บทคัดย่อ

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ประเทศไทยได้เผชิญกับวิกฤติโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 วิกฤตินี้นำไปสู่ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและถดถอยของประเทศ ร้านยาแม่เป็นสถานบริการในระดับปฐมภูมิที่มีบทบาทในการให้บริการด้านยาและส่งเสริมให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมในชุมชนแล้ว ยังจัดเป็นธุรกิจค้าปลีกที่ดำเนินธุรกิจโดยหวังผลกำไรด้วย ในช่วงวิกฤติโรคระบาดมีร้านยาบางส่วนได้รับผลกระทบต่อรายได้แต่หลังจากพ้นช่วงวิกฤติโรคระบาด การฟื้นตัวของเศรษฐกิจก็ยังไม่แน่นอนซึ่งอาจขยายวงกว้างที่ส่งผลต่อการประกอบการและผลกำไรของร้านยาหลาย ๆ ร้านได้ การวิเคราะห์หาโอกาสในภาวะวิกฤติ แล้วนำมาพัฒนาร้านยาอาจเป็นหนทางหนึ่งในการนำธุรกิจร้านยาเติบโตต่อไปได้ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการหาโอกาสและการพัฒนาร้านยาหลังการระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โดยแนวทางการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ PESTEL และได้แนวทางการพัฒนาหลายแนวทาง อาทิ การเข้าร่วมโครงการ “รับยาที่ร้านยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล” และ โครงการ “ร้านธงฟ้าประชารัฐ” การนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เช่น การทำสมาชิก/การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย การประชาสัมพันธ์ร้าน การใช้เทคโนโลยีทางไกลในการให้คำปรึกษาสุขภาพและยาและการพัฒนาด้านการจัดการพื้นที่ภายในร้านยาให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม สว่างสะอาดตาเพื่อรองรับผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่ว่าจะเพิ่มขึ้นหลังภาวะวิกฤติ การพัฒนาตามแนวทางต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะเป็นแนวทางที่ทำให้ธุรกิจร้านยาเติบโตในระยะยาวและเป็นที่ยั่งยืนด้านสุขภาพของชุมชนต่อไปได้

คำสำคัญ: ร้านยา, แนวทางการพัฒนา, PESTEL

รับต้นฉบับ: 1 มิถุนายน 2563; แก้ไข: 22 กรกฎาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 2 สิงหาคม 2563

OPPORTUNITY AND DEVELOPMENT OF PHARMACY BUSINESS AFTER NOVEL CORONAVIRUS 2019 OUTBREAK

Wiwat Thavornwattanayong

Department of Community Pharmacy, Faculty of Pharmacy, Silpakorn University, Sanamchandra Palace Campus,
Nakhon Pathom

Corresponding author: ajwiwat@gmail.com

ABSTRACT

In the first half of 2020, Thailand was faced with the crisis of the novel coronavirus 2019 outbreak leading to economic slowdown and regression. Even though community pharmacies provide the primary service of having the role in medical supply and promoting suitable drug use in the community, it also can be a profitable retail business. During the outbreak crisis, some areas of the pharmacy was income impacted, but after the outbreak crisis, the recovery was still uncertain which might expand to the operation and profitability. The analysis for the opportunity in crisis then used to develop the pharmacy might be the way to allow the business to grow. This article aimed to suggest the opportunity and development of pharmacies after the novel coronavirus 2019 outbreak. The analysis employed PESTEL and several development concepts such as the participation in “get the medicine from pharmacy to reduce congestion at the hospital” and “Pracharat Blue Flag Project”. The use of technology to enhance the service efficiency such as clients/patients record, public relation, teletechnology to give health and medicine advice and the development of pharmacy area management to be proportional, clean, beautiful and attractive for Thai and foreigners who were customers or tourists that will increase after the crisis. The development from these guidelines might help pharmacies in long-term growth and to help the community as a whole.

Keywords: pharmacy, development guideline, PESTEL

Received: 1 June 2020; Revised: 22 July 2020; Accepted: 2 August 2020

บทนำ

นับตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2563 ที่ประเทศไทย ได้มีการรายงานผู้ป่วยที่มีผลยืนยันติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 รายแรกของประเทศจวบจนถึง ปัจจุบัน (14 พฤษภาคม 2563) ที่มีจำนวนผู้ป่วยยืนยัน สะสมถึง 3,018 ราย ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการ แพร่ระบาดของไวรัสที่แพร่กระจายได้รวดเร็วในระยะเวลา เพียงไม่กี่เดือน ส่งผลให้ภาครัฐเร่งมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อ จำกัดวงจรระบาดของโรคนับตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 อาทิ ออกพระราชกำหนดฉุกเฉิน "ห้ามออกนอก เคหสถาน" ระยะเวลา 22.00-04.00 น. ทิวราชอาณาจักร ในวันที่ 2 เมษายน 2563 (ข้อมูลในวันที่ 1 เมษายน 2563 มีผู้ป่วยจำนวน 1,771 ราย) กรุงเทพมหานคร (วันที่ 22 มีนาคม 2563) สั่งปิดห้างสรรพสินค้า ตลาดทั่ว กรุงเทพมหานคร ให้ขายได้เฉพาะโซนอาหารที่ต้องซื้อกลับบ้านและยาเท่านั้น โดยร้านอาหารหรือเครื่องดื่ม รถเข็น แผงลอย ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ตให้ปิดห้าม จำหน่ายตั้งแต่เวลา 00.01 – 05.00 น.¹ มาตรการต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีการขยายออกไปยังจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งด้านการบริโภค และด้านการผลิตในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ภายในประเทศ เพราะกำลังซื้อภายในประเทศลดลง พบการรายงานปิด ดำเนินกิจการประมาณ 293 แห่ง และจำนวนคนถูกเลิกจ้างประมาณ 6,665 ราย ในเดือนเมษายนถึงมิถุนายนปี พ.ศ. 2563² และหากการระบาดของโรคยังไม่ยุติลง มีการคาดการณ์ว่าจะกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ เช่น ค่าดัชนี การเติบโตทางเศรษฐกิจ GDP ของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2563 อาจมีค่าติดลบประมาณ -0.6% (ธนาคารแห่งประเทศไทย)³ ซึ่งสอดคล้องกับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกที่ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) ได้คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจทั่วโลกจะ ลดลงเฉลี่ยแล้วประมาณ 3% โดยประเทศสหรัฐอเมริกา อาจมีค่าติดลบประมาณ -6% ส่วนประเทศในแถบยุโรป อาจมีค่าติดลบประมาณ 7-8% เนื่องจากผู้บริโภคจะ

ชะลอการใช้จ่ายอันเนื่องมาจากความไม่มั่นใจต่อ เสถียรภาพการเงินของตนเอง⁴

สำหรับธุรกิจร้านยาในช่วงมีการระบาดของเชื้อฯ โดยการเปรียบเทียบก่อนการระบาด พบว่าผู้บริโภคมี พฤติกรรมการซื้อกลุ่มยารักษาโรคในปริมาณการซื้อที่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 32 และซื้อในปริมาณเท่าเดิม ร้อยละ 50 และส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคซื้อมักเป็นกลุ่มยาที่ไม่จำเป็นต้อง มีใบสั่งซื้อยาจากแพทย์ แต่สินค้าเครื่องสำอางกลับ พบว่ามีปริมาณการซื้อที่ลดลงอย่างชัดเจน คือ ร้อยละ 16 และหยุดซื้อถึงร้อยละ 12⁵ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า แม้ธุรกิจร้านยาจะมีผลกระทบจากการ ระบาดของเชื้อฯ ไม่มากนัก ยังคงเปิดดำเนินการได้ ภายใต้พระราชกำหนดฉุกเฉิน มีกลุ่มประชาชนยังเข้าไป จับจ่ายใช้สอยซื้อยาเพื่อรักษาตนเองและเวชภัณฑ์ป้องกัน โรคตัวอย่างเช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ฯลฯ รวมถึง ซื้อยาหรือเวชภัณฑ์ไว้เพื่อเก็บสำรองยามฉุกเฉินเพิ่มมา กขึ้น แต่สถานการณ์ดังกล่าวอาจจะไม่ใช่สถานการณ์ที่จะ เกิดขึ้นอย่างถาวรและเกิดในระยะยาวอันเนื่องมาจาก ผู้ป่วย ผู้รับบริการ/ผู้บริโภคอาจมีแนวโน้มจับจ่ายใช้สอยที่ ลดลงจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน และเสถียรภาพ ทางการเงินของตนเอง ของครอบครัว บทความนี้จึงมี วัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทาง การสร้างโอกาสและทาง รอดสำหรับธุรกิจร้านยาล้างหลังการระบาดจากเชื้อไวรัส โคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019

บริบทและความสำคัญของธุรกิจร้านยาในประเทศไทย

ร้านยาในประเทศไทยแม้มีมติหนึ่งจัดเป็นธุรกิจค้า ปลีกที่ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร แต่อีก มติหนึ่งก็ถือว่าร้านยาเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพที่มีความ ใกล้ชิดประชาชนและเป็นสถานบริการในระดับปฐม ภูมิที่มีบทบาทสำคัญ คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจใน การใช้ยาที่ถูกต้อง การดูแลรักษาสุขภาพควบคู่กับการ ให้บริการด้านยา ส่งเสริมให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมใน ชุมชนรวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตาม ความเหมาะสม⁶ มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและ

พฤติกรรมในการใช้บริการร้านยาของผู้บริโภค ซึ่งได้ทำการศึกษาสำรวจจากร้านยาทั่วไป และร้านยาที่หลายสาขา (Chain Store) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศครบทุกภาค และมีความหลากหลายช่วงอายุรวมจำนวน 1,255 คน พบว่า 3 ใน 4 ของประชาชนคนไทยใช้บริการร้านยาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วง 1 ปี เมื่อมีอาการเจ็บป่วยทั่วไป เช่น ปวดหัว ไอ/มีน้ำมูก เสมหะ เจ็บคอ ไข้หวัด ท้องเสีย ปวดกล้ามเนื้อ และประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) จะเลือกซื้อยาจากร้านยามากกว่าการไปโรงพยาบาลหรือคลินิก เนื่องจากเห็นว่าไม่ต้องรอคิวเพื่อรับบริการนานเท่ากับไปโรงพยาบาล⁷

สถานการณ์ธุรกิจร้านยาในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

การขายยาในประเทศไทยเริ่มมีมาตั้งแต่อดีตจวบจนกระทั่งในปี 2510 ที่มีการตรากฎหมาย พระราชบัญญัติยา การขายยาจึงถูกกำหนดให้กระทำภายใต้กฎหมาย โดยที่กำหนดให้การขายยาโดยเฉพาะยาที่ไม่ใช่ยาสามัญประจำบ้าน จำเป็นต้องมีสถานที่ที่ขายยา โดยอาจเปิดเป็นร้านยาเดี่ยว (stand-alone) โดยดำเนินการกิจการร้านยาด้วยผู้ประกอบการรายย่อย อาจคนเดียวหรือกลุ่มเดี่ยวนบนทำเลที่ตั้งเฉพาะพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเพียง 1 แห่งซึ่งอาจมีการขยายสาขากิจการออกไป แต่การขยายสาขามีเพียงเล็กน้อย อาจ 1-3 สาขา หรือร้านยามีหลายสาขา (chain store) ซึ่งดำเนินการกิจการร้านยาโดยผู้ประกอบการรายใหญ่หรือกลุ่มใหญ่และมักทำในรูปแบบนิติบุคคล ร้านยาแบบมีหลายสาขานี้ เริ่มมีในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2527 โดยร้านยาสองกิจการแรกที่เปิดดำเนินการ คือ ฟิแอนด์เอฟ (Pharmacists and Fellows: P&F) และฟาร์มาทรี (PharmaTree) ทั้ง 2 ร้านมีเจ้าของหรือผู้ประกอบการเป็นคนไทย จึงอาจเรียกสั้น ๆ ว่า ร้านยาสัญชาติไทย ต่อมาเริ่มมีผู้ประกอบการธุรกิจร้านยาหลายสาขาสัญชาติต่างประเทศ (และเจ้าของเป็นชาวต่างประเทศ) เข้ามาเปิดดำเนินการธุรกิจในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 นำโดยร้านยา Boots Retail (ร้านยาบูทส์) และ Central Watsons (ร้านยาวัตสัน)⁸ จวบจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2563 จำนวนร้านยาในประเทศไทยมี

ประมาณ 13,906 ร้าน แบ่งเป็น ร้านยาเดี่ยว (Stand-alone) มีจำนวน 10,568 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 76 ของจำนวนร้านยาทั้งหมด⁹ ร้านยามีหลายสาขา (chain store) จำนวน 3,338 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 24 ของจำนวนร้านยาทั้งหมด จำนวนร้านยาประเภทหลายสาขานั้น แบ่งย่อยได้เป็น ร้านยาหลายสาขาสัญชาติต่างประเทศ ได้แก่ ร้านยาวัตสัน (สัญชาติฮ่องกง) มีจำนวนประมาณ 500 สาขา ร้านยาบูทส์ (สัญชาติอังกฤษ) มีจำนวนประมาณ 277 สาขา ร้านยาซูรุสะ (สัญชาติญี่ปุ่น) มีจำนวนประมาณ 23 สาขา ร้านยามัตสึโมโตะเคียวชิ (สัญชาติญี่ปุ่น) มีจำนวนประมาณ 22 สาขา¹⁰ ส่วนร้านยาหลายสาขาสัญชาติไทย ได้แก่ ร้านยา Health Up ร้านยา eXta ร้านยา Save drug ร้านยา Fascino ร้านยา Pure และร้านยากรุงเทพรักส์สโตร์ (ในแต่ละร้านยามีสาขามากกว่า 100 สาขา)¹¹ จากข้อมูลจะเห็นว่าแม้มีจำนวนร้านยามากถึง 13,906 ร้าน แต่เมื่อวิเคราะห์แนวโน้มทิศทางการดำเนินกิจการร้านยาในประเทศกลับพบว่าแนวโน้มการเปิดดำเนินการร้านยาลดลง การปิดดำเนินการที่เพิ่มขึ้น (ปี พ.ศ. 2560 มีร้านยาเปิดดำเนินการอยู่ประมาณ 17,156 ร้านทั่วประเทศ แต่ในปีพ.ศ. 2562 มีเพียง 13,906 ร้าน ลดลงประมาณ 3,250 ร้านในระยะเวลา 2 ปี)¹² โดยสาเหตุส่วนหนึ่งในการปิดดำเนินการเนื่องมาจากร้านยาบางร้านไม่สามารถทำตามกฎข้อบังคับในประกาศ กระทรวงสาธารณสุข เรื่อง “การกำหนดเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์และ วิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนในสถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน ตามกฎหมายว่าด้วยยา พ.ศ. 2557” ได้ โดยเฉพาะข้อกำหนดที่กำหนดให้ร้านยาต้องจัดหาเภสัชกรมาประจำตลอดเวลาที่ร้านเปิดทำการ หรือข้อกำหนดที่กำหนดให้ภายในร้านยาต้องมีพื้นที่ภายในร้านในส่วน “พื้นที่ให้บริการโดยเภสัชกร” และ “พื้นที่สำหรับให้คำปรึกษาด้านยา”¹³ อีกทั้งจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่กระทบต่อภาวะเศรษฐกิจทั้งประเทศและส่งผลกระทบต่อยอดขายในร้านยา (มีการคาดการณ์การระบาดเชื้อฯ ดังกล่าวจะกระทบต่อยอดขายในกิจการร้านยาที่จะ

ลดลงถึงร้อยละ 59¹⁴ การปิดการค้าดำเนินการร้านยาใน อนาคตจึงอาจมีเพิ่มมากขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม มีการศึกษา พบว่าธุรกิจค้าปลีกซึ่งรวมถึงร้านยานั้น มีแนวโน้มจะ กลับมาเติบโตในช่วงไตรมาสที่ 3 ถึงไตรมาสที่ 4 ในปี พ.ศ. 2563³ เกสซ์กรชุมชนหรือผู้ประกอบการร้านยาจึงควร เตรียมตัวและหาโอกาสช่องทางในการเติบโตต่อไปใน อนาคตเพื่อให้ร้านยายังคงเป็นที่พึ่งของชุมชนอย่างยั่งยืน ต่อไป

ข้อเด่นของธุรกิจร้านยาในแต่ละรูปแบบ

จากที่กล่าวมาแล้วว่า รูปแบบของธุรกิจร้านยาใน ประเทศไทยประเภทค้าปลีก อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ใหญ่ ๆ ได้แก่ ร้านยาเดี่ยว (stand-alone) กับ ร้านยาแบบ มีหลายสาขา (ซึ่งในรูปแบบร้านยาแบบมีหลายสาขานั้น อาจแบ่งย่อย ๆ ออกเป็น ร้านยาแบบมีผู้ประกอบการเพียง คนเดียวหรือกลุ่มเดียวแต่ขยายเครือข่ายโดยการเปิดธุรกิจ ร้านยาออกไปในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศแบบมีหลายสาขา (chain store) กับร้านยาแบบมีหลายสาขาในรูปแบบ แฟรนไชส์ (franchise) ซึ่งจะมีการทำสัญญาและการจ่าย ค่าธรรมเนียมให้แก่เจ้าของแฟรนไชส์ ซึ่งแต่ละประเภท ธุรกิจร้านยาจะมีข้อเด่นที่แตกต่างกันไปตามตารางที่ 1¹⁵⁻¹⁷ โดยร้านยาแบบมีหลายสาขา จะหมายรวมทั้ง chain store และ franchise ไว้ด้วยกัน

โอกาสและทางรอดสำหรับธุรกิจร้านยา วิเคราะห์โดยใช้ PESTEL analysis

สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งประเทศไทย (สอวช.) ร่วมกับ มูลนิธิสถาบันอนาคตไทยศึกษา ได้ประเมินสถานการณ์การ ระบาดของโรคและแบ่งสถานการณ์ออกเป็น 3 แบบ¹⁸ ได้แก่ 1) สถานการณ์ที่ควบคุมโรคได้เบ็ดเสร็จและ เศรษฐกิจฟื้นตัวแบบ v-shape 2) สถานการณ์ที่การ ระบาดกลับมารุนแรงจนควบคุมไม่ได้และเศรษฐกิจจะล่อ ตัวอย่างรุนแรงทั่วโลก และ 3) สถานการณ์ควบคุมโรคได้

แต่ไม่สมบูรณ์ มีการผ่อนปรนมาตรการเพื่อจำกัดการแพร่ ขยายการระบาดของโรค และเศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างช้า ๆ นอกจากนี้ยังได้แบ่งช่วงระยะเวลานับตั้งแต่มีการระบาด ของเชื้อฯ ออกเป็น 4 ช่วงเวลา คือ ระยะแรก (เดือนแรก- เดือนที่ 6 นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของเชื้อฯ) เป็นระยะที่จะ พยายามควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ระยะที่สอง (ช่วง ประมาณเดือนที่ 7-12 นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของ เชื้อฯ) เป็นระยะผ่อนคลายการควบคุมและเริ่มกลับสู่การ ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะสาม (ช่วง ประมาณเดือนที่ 13-18 นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของ เชื้อฯ) คือ ระยะการฟื้นตัวและปรับตัวภายหลังจากสถานการณ์ คลี่คลาย และสุดท้ายระยะที่สี่ (ช่วงประมาณเดือนที่ 19 เป็นต้นไปนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของเชื้อฯ) เป็นระยะที่มี การปรับโครงสร้างระบบเศรษฐกิจและการปรับตัวของ สังคมใหม่ และจากการวิเคราะห์ของผู้เชี่ยวชาญจาก สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สภาพัฒนา¹⁹ ที่ได้วิเคราะห์สำหรับกลุ่มธุรกิจสินค้า อุปโภคบริโภค สินค้าที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน กลุ่ม โรงพยาบาล/คลินิกและยารักษาโรคนั้นจะสามารถฟื้นตัว ในลักษณะ v-shape และจะเกิดขึ้นภายใน 3 เดือน หลังจากมีการผ่อนปรนมาตรการหยุดกิจกรรมทาง เศรษฐกิจ (lock down) แล้ว ดังนั้นในการวิเคราะห์โอกาส สำหรับธุรกิจร้านยาภายหลังการระบาดของโรคใน บทความนี้ จึงอยู่ภายใต้สมมติฐานที่เกิดสถานการณ์ ควบคุมเชื้อฯ ได้แต่ไม่สมบูรณ์ มีการผ่อนปรนมาตรการ หยุดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และเศรษฐกิจได้มีการฟื้น ฟื้นตัวอย่างช้า ๆ และถือว่าเกิดในช่วงระยะที่สอง (ช่วง ประมาณเดือนที่ 7-12 นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของ เชื้อฯ) เป็นต้นไป โดยใช้เครื่องมือ PESTEL analysis ในการ วิเคราะห์²⁰ ซึ่งเครื่องมือนี้เป็นหนึ่งในเครื่องมือหลาย ๆ เครื่องมือที่มีการนำมาวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อช่วยธุรกิจให้เห็นองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านที่เป็น โอกาสหรืออาจเป็นภาวะคุกคามต่อการดำเนินธุรกิจได้²¹⁻²² การวิเคราะห์ PESTEL จะประกอบไปด้วยทั้งหมด 6 ด้าน

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อเด่นของธุรกิจร้านยาแต่ละประเภท

	ร้านยาเดี่ยว	ร้านยามีหลายสาขา
บุคลากร ¹⁵⁻¹⁶	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการของเภสัชกรจะมีความเป็นกันเองและคุ้นเคยกับผู้รับบริการมากกว่าร้านยาแบบหลายสาขา ทั้งนี้เป็นเพราะเภสัชกรมักเป็นบุคลากรประจำ ไม่ต้องมีการหมุนเวียนเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานฯ ส่งผลดีต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการได้ง่าย และทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมักมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการระบบทั้งในด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการทำงานหรือการจัดการสินค้าคงคลัง - เภสัชกรผู้ปฏิบัติหน้าที่ มักมีการหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปทำหน้าที่ในแต่ละสาขา และ/หรือมีการลาออกของเภสัชกรบ่อยครั้ง ทำให้ขาดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ
การบริหารจัดการ ¹⁵⁻¹⁷	<ul style="list-style-type: none"> - ความยืดหยุ่นด้านกำหนดราคาสินค้ามีมากกว่า เนื่องจากราคาสินค้าไม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันจากส่วนกลางเหมือนร้านยาแบบมีหลายสาขา การปรับลดราคาจึงสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ณ จุดการบริการเลย - การเพิ่มรายการสินค้าเข้าร้านยามีความคล่องตัวมากกว่า เพราะไม่ต้องรอการอนุมัติรายการสินค้าที่จะนำเข้าจากส่วนกลางก่อน 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถสั่งซื้อสินค้าในต้นทุนที่ต่ำกว่าร้านยาเดี่ยวจากการจัดการคลังสินค้าอย่างเป็นระบบและจากการสั่งซื้อในครั้งละปริมาณมาก เนื่องจากเป็นการสั่งซื้อสินค้าของหลายสาขาร่วมกัน - สามารถจัดหาสินค้าให้ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถใช้คลังสินค้าของสาขาใกล้เคียงร่วมกันได้ - สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายได้ง่ายกว่าร้านขายยาเดี่ยว เนื่องจากการมีหลายสาขาอาจส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการหลังจากการรับทราบข้อมูลข่าวสารของกิจกรรมส่งเสริมการขาย
ทำเลที่ตั้ง ^{15,17}		<ul style="list-style-type: none"> มีหลายสาขาซึ่งสามารถพบได้ทั่วไปทั้งในแหล่งชุมชนและตามห้างค้าปลีกขนาดใหญ่หรือศูนย์การค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และผลกำไรแก่ผู้ประกอบการได้มากกว่าร้านยาเดี่ยว

ได้แก่ ด้านนโยบาย (Political) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ด้านสังคม (Social) ด้านเทคโนโลยี (Technology) ด้านสิ่งแวดล้อมและนิเวศวิทยา (Environmental and Ecology) และด้านกฎหมาย (Legal) มีองค์กรหลาย ๑ องค์กรรวมถึงอุตสาหกรรมยาใช้เครื่องมือนี้ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อขยายการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต เช่น Alliance Boots²³ CVS Pharmacy²⁴ IBM Watson²⁵ สำหรับรายละเอียดที่บทความนี้ได้วิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือดังกล่าวเป็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ: Political ที่เอื้อโอกาสให้ธุรกิจร้านยา

มีมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายของภาครัฐออกมาสนับสนุนร้านยาตั้งแต่ก่อนมีการระบาดของโรคฯ

และในช่วงมีการระบาดของเชื้อฯ อาทิ

- เพิ่มสิทธิประโยชน์ในการใช้วงเงินจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อซื้อสินค้าในร้านยาที่เข้าร่วมเป็นร้านธงฟ้าประชารัฐ ทำให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยสามารถนำเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปซื้อหรือใช้บริการในร้านยาได้ มาตรการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้ร้านยาแล้วยังมีส่วนให้ร้านยาได้ช่วยเหลือสังคมในด้านสุขภาพอีกด้วย²⁶

- จ่ายค่าตอบแทนให้กับร้านยาที่เข้าร่วมโครงการ “รับยาที่ร้านยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล” ซึ่งเป็นนโยบายตามหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) โดยมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนให้กับร้านยาเครือข่ายที่เข้าร่วมโครงการในหลาย ๆ รูปแบบ เช่น รูปแบบที่ 1 มีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับร้านยาที่เข้าร่วม 70 บาทต่อผู้ป่วย 1 รายต่อปีที่ใช้บริการรับยาที่ร้านยา ซึ่งผลการดำเนินการในช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 พบว่ามีจำนวนผู้ป่วยยินดีเข้าร่วมโครงการรับยาที่ร้านยามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น²⁷⁻²⁸ ซึ่งประกอบกับสถานการณ์โรคระบาด ทำให้โรงพยาบาลเป็นสถานที่หนึ่งที่มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อไวรัส การรับยาที่ร้านยาจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ป่วยในการลดความเสี่ยง

การติดเชื้อ จากโรงพยาบาลได้ และเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2563 คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้มีมติให้ขยายจำนวนร้านยาในโครงการ และให้โรงพยาบาลเพิ่มเติมระบบจัดสำรองยาที่ร้านยาและระบบเติมยาของผู้ป่วยที่ร้านยาเพิ่มขึ้น แนวโน้มในอนาคตจึงคาดว่าจะมีจำนวนผู้ป่วยที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาล (โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหืดและโรคจิตเวช) มาใช้บริการที่ร้านยาเพิ่มมากขึ้น

- กระตุ้นและฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียน โดยจัดให้เป็นมาตรการเร่งด่วนของประเทศ รวมถึงการผ่อนคลายมาตรการจำกัดการเดินทางในภาคการท่องเที่ยว ทำให้ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวโน้มดีขึ้น นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีแนวโน้มค่อย ๆ เพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจร้านยาที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยว (เช่น ร้านยาที่เปิดในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว) รวมถึงส่งผลกระทบต่อรายได้ของครัวเรือน (ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว) เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นโอกาสอันดีที่ร้านยาจะเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวได้²⁹

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ: Economic ที่เอื้อโอกาสให้ธุรกิจร้านยา

แม้ว่าสถานการณ์ก่อนการระบาด เศรษฐกิจไทยก็อยู่ในภาวะชะลอตัว มีธุรกิจเปิดใหม่เพิ่มขึ้นในอัตราที่น้อยกว่าช่วงปี 2562 อยู่ร้อยละ 5.3 และเมื่อเข้าสู่ช่วงเกิดการระบาด รัฐบาลได้ประกาศมาตรการหยุดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (lock down) (ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า 1 เดือนที่มีการใช้มาตรการ lock down จะส่งผลต่อการบริโภคภายในประเทศลดลงในอัตราร้อยละ 7.3³⁰ และสถานการณ์หลังการระบาด สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติก็ได้มีการคาดการณ์และปรับลดตัวเลขเศรษฐกิจไทย (GDP) ในปี 2563 ลงเหลือขยายตัวติดลบร้อยละ 5.0-6.0 จากที่เคยเติบโตร้อยละ 2.4 ซึ่งอาจทำให้ตัวเลข GDP ในปี 2563 มีค่าติดลบ คือ

ประมาณ -0.6%²⁹ มีอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้น (ปกติแรงงานไทยในประเทศจะมีประมาณ 37.6 ล้านคน คนว่างงานจะไม่เกิน 5 แสนคนต่อปี) อัตราการจ้างงานลดลง³¹ (มีการคาดการณ์คนตกงานจากแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2.75 ล้านคน ภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ประมาณ 1 ล้านคน)³² ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยด้านลบที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของครัวเรือนและผลต่อเนื่องไปกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครัวเรือน (โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ) ตามมาได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยที่เอื้อโอกาสที่ภาวะเศรษฐกิจจะดีขึ้นภายหลังสถานการณ์การระบาด ได้อาทิ

- ภาครัฐมีการออกมาตรการเยียวยา 3C: เติมน cash ลด cost เสริม credit³ ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2563 โดยมาตรการเติม cash ได้แก่ ก. มาตรการเราไม่ทิ้งกัน สนับสนุนเงินช่วยเหลือรายละ 5,000 บาทเป็นระยะเวลา 3 เดือนแก่แรงงาน ลูกจ้างหรือผู้ประกอบการอาชีพอิสระนอกประกันสังคมที่มีรายได้ลดลง ข. มาตรการเยียวยาสำหรับลูกจ้างเอกชนในประกันสังคมที่ว่างงาน ค. มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรครัวเรือนละ 5,000 บาทต่อเดือนเป็นระยะเวลา 3 เดือน และง. มาตรการเพิ่มเบี้ยผู้พิการรายละ 1,000 บาท ส่วนมาตรการลด cost ได้แก่ ก. ลดค่าไฟฟ้าและน้ำประปา ข. ลดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ค. เลื่อนชำระภาษี และมาตรการเสริม credit ได้แก่ ก. มาตรการเลื่อนชำระหนี้ให้แก่ภาคครัวเรือน ข. มาตรการสินเชื่อฉุกเฉิน เป็นต้น

- สถานการณ์การระบาดในประเทศคู่ค้าการส่งออกของประเทศไทยเริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้น (ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤษภาคม 2563) จำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่มีแนวโน้มทรงตัวและบางประเทศมีจำนวนที่ลดลง หลายประเทศเริ่มผ่อนคลายมาตรการหยุดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (lock down) ผ่อนคลายมาตรการการจำกัดการเดินทางและเร่งออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ สถานการณ์แบบนี้ อาจคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดหลังช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 เป็นต้นไป เศรษฐกิจโลกในภาพรวมมีแนวโน้มหดตัว

ข้างลง ส่งผลให้เห็นทิศทางภาคการส่งออกสินค้าของประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้น การจ้างงานภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มจ้างงานมากขึ้น²⁹

ปัจจัยด้านสังคม: Social ที่เอื้อโอกาสให้ธุรกิจร้านยา

ข้อมูลทางด้านสังคม วัฒนธรรมที่จัดว่าเป็นโอกาสสำหรับร้านยา ได้แก่

- โครงสร้างประชากรไทยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยข้อมูลจาก United Nations World Population Ageing รายงานว่า ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society หมายถึงประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปในสัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ) จัดเป็นประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือ Aging Society และจะเป็น "สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (Aged Society)" เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 โดยคาดการณ์ว่าในปี 2564 ไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยแบบสมบูรณ์ โดยมีผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี เกินร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด จากสังคมที่มีผู้สูงอายุมากขึ้นจำนวนนี้ อาจจะเป็นโอกาสสำหรับร้านยาในการบริการและดูแลกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุที่มีโรคประจำตัวและมีการใช้ยาจำนวนมากได้³³⁻³⁴

- พฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยทั่วไป อาทิ ไข้หวัด ปวดหัว ท้องเสีย และไม่มีสวัสดิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของเอกชน ส่วนใหญ่จะซื้อหายารับประทานด้วยตนเองโดยให้เหตุผลว่ามีความสะดวกรวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายไม่สูงนักเมื่อเทียบกับไปโรงพยาบาลเอกชนและไม่ต้องรอคิวพบแพทย์นานเมื่อเทียบกับไปโรงพยาบาลรัฐ⁷ และถึงแม้ช่วงสถานการณ์โรคระบาดฯ การศึกษาของ Wunderman Thompson³⁵ ก็รายงานว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคงยังคงซื้อสินค้าหมวดหมู่อินเทอร์เน็ตสุขภาพและความงามโดยเฉพาะยาสามัญประจำบ้านหรือยาที่ไม่ต้องมีใบสั่งยาถือเป็นสินค้าที่คนนิยมซื้อมากที่สุด โดยมีปริมาณที่ซื้อเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 32 เมื่อเทียบกับก่อนมีการระบาด

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี: Technology ที่เอื้อโอกาสให้ธุรกิจร้านยา

- สถิติดิจิทัลของประเทศไทยจาก Digital Thailand ประจำปี 2020 ได้รายงานว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนทั่วโลกมีการเลือกเข้าผ่านโทรศัพท์มือถือกันมากขึ้น โดยคนไทยใช้งานโซเชียลมีเดียผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นจากร้อยละ 71 เมื่อปี 2561 กลายเป็นร้อยละ 99 ในปี 2563 รวมถึงมีการใช้แอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือหลายประเภทมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยที่แอปพลิเคชันเกี่ยวกับโซเชียลมีเดียยังมาเป็นอันดับ 1 ด้วยร้อยละ 97 แต่แอปพลิเคชันเกี่ยวกับสุขภาพก็มีถึงร้อยละ 30 แสดงให้เห็นถึงคนไทยก็มีการใช้แอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพสูงเช่นกัน³⁶⁻³⁷ ผลได้ที่อาจเกิดขึ้นตามมา คือ ธุรกิจร้านยามีโอกาสในการทำตลาดให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากขึ้น ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางออนไลน์ การขายสินค้าและการโฆษณาสินค้าที่ไม่ใช่ยาผ่านสื่อออนไลน์³⁸ ซึ่งเป็นโอกาสในการสร้างยอดขายและกำไรที่มากขึ้นตามมา

- ปัจจุบันเริ่มมีการใช้ซอฟต์แวร์ของระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารจัดการร้านขายยามากขึ้นในทุกขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการเก็บข้อมูลผู้ป่วย/ผู้บริโภคเพื่อติดตามการใช้ยา การรับส่งสินค้า การจ่ายสินค้า รวมถึงการจัดการสินค้าคงคลัง ดังนั้นเมื่อเทคโนโลยีเหล่านี้เพิ่มมากขึ้นจึงเป็นปัจจัยที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจร้านยาในการ จัดสรรข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการสูงสุด โดยมีต้นทุนเกิดได้น้อยที่สุด³⁹

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและนิเวศวิทยา:

Environmental and Ecology ที่เอื้อต่อธุรกิจร้านยา

- แม้ว่าภัยแล้งในปี 2563 มีความรุนแรงที่สุดในรอบ 40 ปี ผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับผลกระทบจากปริมาณน้ำที่ใช้การได้น้อย อย่างไรก็ตาม น้ำเพื่อการอุปโภค

และบริโภคและเพื่ออุตสาหกรรมในทุกภาคยังมีผลกระทบน้อย ผลดังกล่าวจึงอาจกระทบต่อธุรกิจค้าสินค้าอุปโภคบริโภคอย่างธุรกิจค้าปลีกของร้านยาเนื่องจากกำลังซื้อของเกษตรกรที่ลดลงอยู่บ้าง³ แต่อย่างไรก็ตาม ผลของการกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคจากภาครัฐบาลซึ่งคาดว่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.6 (มากกว่าในปี 2562 ที่ขยายตัวร้อยละ 1.4) การปรับเพิ่มอัตราเบิกจ่ายงบรายจ่ายประจำปีได้งบประมาณประจำปี 2563 และการขับเคลื่อนเพิ่มเติมจากการใช้จ่ายภายใต้พระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหา เยียวยาและฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2563 ผลต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะบรรเทาความรุนแรงของผลกระทบจากภัยแล้งดังกล่าวได้²⁹

- สถานการณ์การระบาดของเชื้อฯ ที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอันจะทำให้เกิดบรรทัดฐานใหม่ในสังคม (new normal)³⁶ การดูแลสุขภาพกลายเป็นกิจวัตรในชีวิตประจำวัน ผู้บริโภคใส่ใจสุขภาพมากยิ่งขึ้น มีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันโรครวมถึงการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น ผลดังกล่าวอาจส่งผลดีต่อธุรกิจร้านยาเพราะผู้บริโภคส่วนหนึ่งอาจจะหาซื้อผลิตภัณฑ์ที่ช่วยสร้างเสริมภูมิคุ้มกันหรือป้องกันโรคอย่างเช่น สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพิ่มมากขึ้นในร้านยา รวมถึงความต้องการคำแนะนำด้านสุขภาพจากเภสัชกรเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านกฎหมาย: Legal ที่เอื้อต่อธุรกิจร้านยา

- แม้ว่าเดิม (ก่อน 1 ตุลาคม 2562) นโยบายโครงการ “รับยาที่ร้านยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล” รูปแบบที่ 2 (โรงพยาบาลเป็นผู้จัดซื้อ ตรวจสอบรับและเบิกจ่ายยาไปสำรองไว้ที่ร้านยาและให้เภสัชกรร้านยาเป็นผู้จัดยา/จ่ายยาให้ผู้ป่วยรายบุคคลตามใบสั่งแพทย์) จะมีข้อจำกัดทางด้านระเบียบ ข้อกฎหมายของกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวดการบริหารพัสดุ ข้อ 203 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของโรงพยาบาลนั่นเองเป็นผู้เก็บรักษา

พัสดุ (ยาและเวชภัณฑ์) ไม่ได้กำหนดหรือให้อำนาจไปสำรองไว้ที่ร้านยา แต่นับตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับกรมบัญชีกลางได้มีข้อตกลงให้มีการยกเว้นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย (หนังสือเลขที่ สธ 0207.05/ว863) ดังกล่าวได้ ซึ่งหากรูปแบบที่ 2 ในนโยบายดังกล่าวเกิดขึ้นและขยายวงกว้างออกไป นอกจากร้านยาจะมีรายได้จากค่าจัดบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ที่มากกว่ารูปแบบที่ 1 แล้วยังเพิ่มโอกาสให้ผู้รับบริการมาใช้บริการในร้านยาเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

- ประกาศสภาเภสัชกรรมที่ 56-2563 เรื่อง การกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy)” กฎหมายฉบับนี้จะเอื้ออำนวยให้การบริการและการบริหารเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) มีมาตรฐานมากขึ้น เอื้อประโยชน์ต่อเภสัชกรที่ปฏิบัติงานมีแนวทางที่ชัดเจนในการบริการทางไกล และเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักบทบาทเภสัชกรมากขึ้น ผลดังกล่าวอาจส่งผลดีต่อธุรกิจร้านยา เพราะอนาคตเมื่อประชาชนต้องการคำปรึกษาด้านยานอกจากจะใช้บริการทางไกลที่ว่แล้ว ก็อาจจะเดินทางมาร้านยาเพื่อรับคำปรึกษาโดยตรงจากเภสัชกรเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านยาหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019

จากที่กล่าวมาแล้วว่า แม้ธุรกิจร้านยาซึ่งเป็นธุรกิจค้าปลีกหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดดังกล่าว แต่ก็ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้อโอกาสให้เกิดการเติบโตของธุรกิจหลังการระบาดได้ การพัฒนาธุรกิจร้านยาจากปัจจัยที่เอื้อโอกาสที่กล่าวมาแล้ว อาจพัฒนาได้หลายแนวทาง^{7,16,40-44} อาทิ

- การเข้าร่วมโครงการ “รับยาที่ร้านยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล” และ โครงการ “ร้านธงฟ้าประชารัฐ”
- การนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เช่น การทำสมาชิก/การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยเพื่อ

การติดตามหรือทำการบริหารเภสัชกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (โดยเฉพาะผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ เพราะเป็นกลุ่มที่มักมีโรคเรื้อรังหลายโรคและใช้ยาจำนวนมาก) หรือนำเทคโนโลยีมาพัฒนาสื่อความรู้เกี่ยวกับสุขภาพให้มีความน่าสนใจ น่าดึงดูดมากยิ่งขึ้น

- การใช้เทคโนโลยีทางไกลในการให้คำปรึกษาสุขภาพและยาแก่ผู้รับบริการ รวมถึงอาจใช้เป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้ประชาสัมพันธ์ร้านยา
- การพัฒนาและให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในร้านยาให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม สว่างสะอาดตา เพื่อรองรับผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่อาจเพิ่มมากขึ้นหลังโรคระบาด รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการของร้านให้มีขั้นตอน การบริการที่เข้าใจง่ายและบริการได้ถูกต้อง

บทสรุป

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ประเทศไทยและอีกหลายประเทศทั่วโลกได้เผชิญกับวิกฤติโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 วิกฤตินี้นำไปสู่ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและรุนแรงถึงขั้นถดถอยในหลาย ๆ ประเทศรวมถึงประเทศไทย ธุรกิจร้านยาแม้มีมิติหนึ่งเป็นสถานบริการในระดับปฐมภูมิที่มีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้อง การให้บริการด้านยาและส่งเสริมให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมในชุมชนแล้ว อีกมิติหนึ่งยังจัดเป็นธุรกิจค้าปลีกที่ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่หวังผลกำไรเพื่อการเติบโตในระยะยาวในชุมชน ในช่วงวิกฤติดังกล่าวก็ได้ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและกำไรของธุรกิจร้านยาด้วย (แม้จะกระทบไม่มาก) แต่หลังจากช่วงวิกฤติแล้ว การฟื้นตัวของสังคมและเศรษฐกิจยังมีความไม่แน่นอนซึ่งอาจส่งผลต่อการประกอบการและกำไรของร้านยาได้ การวิเคราะห์หาโอกาสสร้างการเติบโตระยะยาวในวิกฤติแล้วนำมาพัฒนาร้านยา ก็อาจเป็นหนทางหนึ่งในการนำธุรกิจร้านยาเติบโตเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชนต่อไปในระยะหลังการระบาดได้

เอกสารอ้างอิง

1. Department of Disease Control. Emergency Operation Center. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report [Internet]. Nonthaburi: The Department; 2020 [cited 2020 May 15]. Available from: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/guidelines.php> (in Thai)
2. Bangkokbiznews. Unemployment fears on the rise [Internet]. Bangkok: Bangkokbiznews; 2020 [updated 2020 Jul 13; cited 2020 Jul 28]. Available from: https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/889009?utm_source=homepage_hilight&utm_medium=internal_referral&fbclid=IwAR1l6reENgyqCyn_cYBIWrdFHKT3M7PwTB0JiAAM_HqEMUQOGEVmk4cTzoc (in Thai)
3. Bank of Thailand. Business outlook report [Internet]. Bangkok: Bank of Thailand; 2020 [cited 2020 May 14]. Available from: https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/BLP/BLP_TH_Q1_2020_cbkhkkip.pdf (in Thai)
4. IMFBlog. The great lockdown: worst economic downturn since the great depression [Internet]. Washington (DC): IMF; 2020 [updated 2020 Apr 14; cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://blogs.imf.org/2020/04/14/the-great-lockdown-worst-economic-downturn-since-the-great-depression/>
5. Suwannat P. Thai consumer behavior affects from Covid-19 [Internet]. Bangkok: Brand Inside; 2020 [updated 2020 Apr 15; cited 2020 May 6]. Available from: <https://brandinside.asia/thai-consumer-behavior-affect-from-covid-19/> (in Thai)
6. Community Pharmacy Association (Thailand). Drugstores of community pharmacy [Internet]. Bangkok: The Association; 2019 [cited 2020 May 6]. Available from: http://pharcpa.com/share/file/file_241.pdf (in Thai)
7. Pithayanukul S, Chara-um S. The decision making of Thai consumers towards pharmacies using. J Bus Adm (APHEIT). 2017;6(2):135-45. (in Thai)
8. Longtunman. Boots or Watsons, who is bigger? [Internet]. 2017 [updated 2017 Sep 12; cited 2020 May 16]. Available from: <https://www.longtunman.com/1968> (in Thai)
9. Prasert P. Receive-medicine-at-pharmacy project towards to sharing business, government budgets share to business sectors [Internet]. Bangkok: komchadluek; 2019 [updated 2019 Dec 3; cited 2020 May 19]. Available from: <https://www.komchadluek.net/news/breaking-news/391547> (in Thai)
10. Jareeratanaprakorn R. Compare with Boots- Watsons- Tsuruha, who will have leverage [Internet]. Bangkok: ThaiFranchiseCenter; 2019 [updated 2019 Aug 30; cited 2020 May 17]. Available from: <http://www.thaifranchisecenter.com/document/show.php?docuID=4969> (in Thai)
11. Marketeer. Drugstore market: although local chain is small but it gains an advantage [Internet]. Bangkok: Marketeer; 2018 [updated 2018 Aug 10; cited 2020 May 21]. Available from: <https://marketeeronline.co/archives/67351> (in Thai)
12. Food and Drug Administration. Medicines Regulation Division. Searching and statistic [Internet]. Nonthaburi: The Division; c2016 [cited 2020 May 17]. Available from: <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/SitePages/Statistic.aspx> (in Thai)
13. Prachachat Business Online. Shutdown 5,000 pharmacies avoiding new laws unqualified FDA takes the market [Internet]. Bangkok: Prachachat; 2020 [updated 2020 Feb 3; cited 2020 May 17]. Available from: <https://www.prachachat.net/marketing/news-417107> (in Thai)
14. Pattarat. COVID-19 affects Thai consumers “beer-vehicles” coma: people are afraid of going to the mall though covid-19 is under control [Internet]. Bangkok: Positioning; 2020 [updated 2020 Apr 15; cited 2020 May 17]. Available from: <https://positioningmag.com/1273606?fbclid=IwAR2lYakSzQ3F1sF4sjgwVo-tBL9kYXasaB2NzWtsJHEnDluqvrFEixgEsh4> (in Thai)
15. Torgerson E. Independent vs. chain pharmacies [Internet]. Fitchburg (WI): National Cooperative; 2019 [updated 2019 Apr 4; cited 2020 May 16]. Available from: <https://www.nationalcooperativerx.com/independent-vs-chain-pharmacies/>
16. Marketing Pharmacist. Drugstore 3.5 ten billion growth [Internet]. 2018 [updated 20218 Nov 10; cited 2020 May 19]. Available from: <https://mktpharma.wordpress.com/2018/11/10/ร้านขายยา3-5หมื่นล้านบาท/> (in Thai)
17. Promrekha R. Chain store: competition and development in medicine market. Compet Focus [Internet]. 2013 [cited 2020 May 19](10):1-2. Available from: <https://otcc.or.th/ebook/2019/04/23/10-ebook/> (in Thai)

18. Office of National Higher Education Science Research and Innovation Policy Council (NXPO). Thailand's post-COVID scenarios and strategic issues. [Internet]. Bangkok: NXPO; 2020 [updated 2020 May 1; cited 2020 May 19]. Available from: <https://www.nxpo.or.th/th/4124/> (in Thai)
19. Sanguanprasit C. TMB Analytics: the shape of the COVID-19 economic recovery; 3 scenarios for Thai business sector and employment [Internet]. Bangkok: The Standard; 2020 [updated 2020 May 15; cited 2020 May 17]. Available from: <https://thestandard.co/tmb-analytics-3-thai-business-and-employment-assumptions/> (in Thai)
20. Rothaermel FT. Strategic management: concepts and cases. New York: McGraw-Hill/Irwin; 2012. p. 56-61.
21. Yüksel I. Developing a multi-criteria decision making model for PESTEL analysis. *Int J Bus Manag.* 2012;7(24):52-66.
22. Oxford College of Marketing. What is a PESTEL analysis [Internet]. Oxford: The College; 2016 [cited 2020 July 15]. Available from: <https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2016/06/30/pestel-analysis/>
23. UKEssays. Alliance boots pestel analysis business essay [Internet]. Nottinghamshire (NG): UKEssays; 2018 [cited 2020 July 15]; Available from: <https://www.ukessays.com/essays/business/alliance-boots-pestel-analysis-business-essay.php?vref=1>
24. Global Compose. Sample essay on PESTEL analysis of CVS pharmacy [Internet]. Houston (TX): Global Compose; 2017. [updated 2017 Nov 7; cited 2020 July 15]; Available from: <https://www.globalcompose.com/?s=Essay+on+pestel+analysis+of+cv+s+pharmacy>
25. Case Stream. Ibm Watson case PESTEL analysis [Internet]. 2020 [cited 2020 July 15]; Available from: <https://casesteam.com/kelloggs/ibm-watson/pestel-analysis>.
26. Ministry of Public Health (Thailand). Office of the Permanent Secretary. Strategy and Planning Division. Five-year national strategic plan for public health (2017-2021) [Internet]. Nonthaburi: The Division; 2017 [cited 2020 May 17]. Available from: http://www.ckh.moph.go.th/hospital/file/sl81036_094659.pdf (in Thai)
27. National Health Security Office. National Health Security Office invites 4 groups of the patients get the medicine at the pharmacies near their home without going to the crowded hospital reducing covid-19 risk [Internet]. Bangkok: The Office; 2020 [updated 2020 Mar 8; cited 2020 May 17]. Available from: <https://www.nhso.go.th/FrontEnd/NewsInformationDetail.aspx?newsid=MjcxMw==> (in Thai)
28. National Health Security Office. Pharmacy registered with the MOPH to reduce congestion at hospitals [Internet]. Bangkok: The Office; 2020 [updated 2020 Apr 1; cited 2020 May 17]. Available from: <https://www.nhso.go.th/FrontEnd/page-contentdetail.aspx?CatID=MTI4OA=> (in Thai)
29. Office of the National Economic and Social Development Council. NESDC economic report: Thai economic outlook in first quarter of 2020 and forecasts [Internet]. Bangkok: The Office; 2020 [updated 2020 May 18; cited 2020 May 18]. Available from: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10212&filename=QGDp_report (in Thai)
30. Rodmuan K. The outbreak of COVID-19 has caused Thai economy to drop [Internet]. Bangkok: ThaiPost; 2020 [updated 2020 Apr 8; cited 2020 May 18]. Available from: <https://www.thaipost.net/main/detail/62427> (in Thai)
31. SCB Economic Intelligence Center. EIC evaluates 2020 and its wide impact: people tend to be unemployed the most in the history emphasizing household sector [Internet]. Bangkok: SCB; 2020 [updated 2020 Apr 20; cited 2020 May 18]. Available from: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6775> (in Thai)
32. Sorat T. Unemployment situation and new normal ease Covid-19 curbs [Internet]. Bangkok: Econthai; 2020 [updated 2020 May 9; cited 2020 May 18]. Available from: <http://www.tanitsorat.com/file/รายงานพิเศษ%20สายงานเศรษฐกิจอีคอนไทยสถานะการว่างงานและนิวนอร์มอลคลายล็อกไวรัสโควิด-19.pdf> (in Thai)
33. Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. Situation of the Thai elderly 2016 [Internet]. Bangkok: The Institute; 2016 [cited May 17, 2020]. p. 8. Available from: <http://www.dop.go.th/en/know/2/108>
34. Karaket J. Thailand and aging society [Internet]. Nakhon Pathom: Institute for Innovative Learning, Mahidol University; 2019 [updated 2019 May 15; cited 2020 May 17]. Available from: <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles/ประเทศไทยกับสังคมผู้สูง/?fbclid=>

- lwAR03nffrMoSLtFEVsMTSwMtSqoog5f2UuQXL-aLFfMOgUcCUKa2HS7ZFF4 (in Thai)
35. Wunderman Thompson Thailand. COVID-19 helping clients plan for uncertainty [Internet]. Bangkok: Wunderman Thompson Thailand; 2020 [updated 2020 Apr 15; cited 2020 May 17]. Available from: https://www.dattel.asia/wp-content/uploads/2020/04/Wunderman_Thompson_Thailand-Dattel_Covid-19_Helping_Clients_Plan_for_Uncertainty_15042020.pdf
 36. Marketingoops. "COVID-19" troubles, how "digital" react? Check insights consumers in the first quarter of 2020 with "new normal" happening!! [Internet]. Bangkok: Marketingoops; 2020 [updated 2020 Apr 25; cited 2020 May 17]. Available from: <https://www.marketingoops.com/digital-life/digital-2020-april-global-statshot-report/?fbclid=IwAR38TM354mKOnvHWXLkxzhbZZ2oS9bMXJ3yw0L2w4QvUZA5SgXbaezSTpNs> (in Thai)
 37. Marketingoops. WPP group reports Thai consumer behavior changed to 10 new normal behavior between covid-19 period [Internet]. Bangkok: Marketingoops; 2020 [updated 2020 Apr 24; cited 2020 May 12]. Available from: <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/wpp-group-social-distancing-covid-19-change-consumer-behavior-to-new-normal/?fbclid=IwAR38TM354mKOnvHWXLkxzhbZZ2oS9bMXJ3yw0L2w4QvUZA5SgXbaezSTpNs> (in Thai)
 38. Hopkins JS. Mail-order drug delivery rises during Coronavirus lockdown [Internet]. Washington (DC): APHA Pharmacy Today; 2020 [updated 2020 May 13; cited 2020 May 13]. Available from: <https://www.pharmacytoday.org/trends/trends-2020-05-13-story1>
 39. Goundrey-Smith S. Examining the role of new technology in pharmacy: now and in the future. *Pharm J* [Internet]. 2014 [cited 2020 May 16];Suppl:11134174. Available from: <https://www.pharmaceutical-journal.com/examining-the-role-of-new-technology-in-pharmacy-now-and-in-the-future/11134174.article>
 40. Wongsuphasawat K, Kittisopee T, Powpaka S. The relative importance of store attributes on consumers responses toward drugstore: the moderating effect of buying purposes. *Thai J Hosp Pharm*. 2008;18(1):10-26. (in Thai)
 41. Sutaksina W. Factors affecting buying decision on medicine in drugstores in Bangkok [master's thesis]. Bangkok: Thammasat University; 2015 [cited 2020 May 16]. Available from: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702030627_3573_1986.pdf (in Thai)
 42. Puengjit R, Kumlangphaet W. The study of consumer behavior in pharmacies, Bangkok. *West Univ Res J Humanit Soc Sci*. 2015;1(2):48-61. (in Thai)
 43. Saejew O. Factors affecting customer's satisfaction in chain drugstores in Bangkok [master's thesis]. Bangkok: Thammasat University; 2017 [cited 2020 May 16]. Available from: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031409_7346_5975.pdf (in Thai)
 44. Akarachantachote N, Tantawanich S, Phataranavik P, Rattanahepee U. The clustering of type 1 pharmacies. *RMUTSV Res J*. 2018;10(2):289-306. (in Thai)