

การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ
(Roadmap for Telepharmacy Platform Development of XYZ Organization)



ศุภรัตน์ เนตรวชิรกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2567

ศุภกานต์

นางสาวศุภรัตน์ เนตรวชิรกุล
ผู้วิจัย

Naithant Cambri

รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี,
Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อภิภา อภินันท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตฤณ รัตนศักดิ์,
Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Pattana Punn

รองศาสตราจารย์ปรารถนา ปุณณกิติเกษม,
Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

นิติน

นิติน มโนตั้งวรพันธุ์,
Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่งต่อทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้ สารนิพนธ์ “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด แนะนำแนวทางในการวิจัยที่ทำให้สามารถเข้าใจกระบวนการวิจัยอย่างถ่องแท้ และให้คำแนะนำในการจัดทำแผนที่นำทางเพื่อนำไปสู่การวางกลยุทธ์ต่อไปได้ รวมถึงให้กำลังใจตลอดการดำเนินงาน จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จไปอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณ องค์กร XYZ ที่ให้การสนับสนุนข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลขององค์กรในครั้งนี้

นอกจากนี้ สารนิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้เลย หากปราศจากกำลังใจและแรงสนับสนุนจาก ครอบครัวและเพื่อนทุกคน ข้าพเจ้าซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนทุกคนจากใจจริง ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกท่านอีกครั้งที่มีส่วนช่วยเหลือในทางใดทางหนึ่ง แม้จะไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพเภสัชกรรมในการต่อยอดการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ต่อไปไม่มากนัก้อย

ศุภรัตน์ เนตรวชิรกุล

การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ
Roadmap for Telepharmacy Platform Development of XYZ Organization

สุภรัตน์ เนตรวชิรกุล 6650078

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, Ph.D.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตฤณ ชนานุศักดิ์, Ph.D., นิสิต มโนตั้งวรพันธุ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการจัดการแพลตฟอร์มดังกล่าว การศึกษานี้ดำเนินการผ่านการวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์ จากข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยขับเคลื่อนในการพัฒนาแพลตฟอร์มที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ นโยบายขององค์กรและข้อจำกัดของแพลตฟอร์มที่มีใช้อยู่เดิม รวมถึงมีข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาแพลตฟอร์ม ซึ่งภายใต้ปัจจัยขับเคลื่อนและข้อจำกัดด้านกฎหมายสามารถจัดทำแผนที่นำทางที่แสดงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy เป็น 3 ระยะ ดังนี้ 1) ระยะสั้น ควรพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์มให้มีส่วนประกอบที่คล้ายคลึงกับแพลตฟอร์มที่ได้รับการรับรอง 2) ระยะกลาง ควรเพิ่มคุณลักษณะของแพลตฟอร์มด้วยการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ผู้ใช้งาน รวมถึงพัฒนาช่องทางการส่งมอบยา และ 3) ระยะยาว ควรพัฒนาไปควบคู่กับแพลตฟอร์ม Telemedicine พร้อมทั้งระบุแผนในการพัฒนาด้าน Hardware และ Software บุคลากร และการจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับการพัฒนาของแพลตฟอร์มในระยะสั้น ทั้งนี้บทสรุปของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร XYZ

คำสำคัญ : Telepharmacy/ เกสัชกรรมทางไกล/ แผนที่นำทาง/ ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

สารบัญ

| | หน้า |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญรูปภาพ | ณ |
| บทที่ 1 | 1 |
| บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย | 1 |
| 1.1.1 พื้นหลังองค์กร XYZ | 2 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย | 3 |
| 1.3 ขอบเขตงานวิจัย | 3 |
| 1.3.1 รูปแบบงานวิจัย | 3 |
| 1.3.2 แหล่งข้อมูล | 3 |
| 1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล | 4 |
| 1.3.4 เครื่องมือ | 4 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| บทที่ 2 | 5 |
| แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 แนวคิดการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) | 5 |
| 2.1.1 นิยามของ Telepharmacy | 5 |
| 2.1.2 ประวัติความเป็นมาของ Telepharmacy | 6 |
| 2.1.3 Telepharmacy ในประเทศไทย | 7 |
| 2.1.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Telepharmacy ในประเทศไทย | 7 |
| 2.1.5 ส่วนประกอบของแพลตฟอร์ม Telepharmacy และตัวอย่างแพลตฟอร์ม | 8 |
| 2.1.6 กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ | 12 |
| 2.2 แนวคิดแผนที่นำทาง Operation Roadmap | 14 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) | 15 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| บทที่ 3 | |
| ระเบียบวิธีวิจัย | 25 |
| 3.1 รูปแบบการวิจัย | 25 |
| 3.2 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง | 25 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 26 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 27 |
| บทที่ 4 | |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย | 28 |
| 4.1 ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้มในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 29 |
| 4.2 ข้อจำกัดด้านกฎหมายในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 30 |
| 4.3 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 31 |
| 4.4 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 32 |
| 4.4.1 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของ Hardware และ Software | 32 |
| 4.4.2 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของบุคลากร | 33 |
| 4.4.3 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของการจัดการ | 34 |
| 4.5 กลุ่มผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 35 |
| บทที่ 5 | |
| การอภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ | 37 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 37 |
| 5.1.1 การพัฒนารอบแผนที่น่าสนใจ | 37 |
| 5.1.2 การอภิปรายและสรุปผลการศึกษาแผนที่น่าสนใจ | 38 |
| 5.1.3 การติดตามสถานะของแผนที่น่าสนใจ | 44 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ | 44 |
| 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย | 45 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป | 45 |

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

หน้า

46

ภาคผนวก

50



สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---------------------------------------------------|------|
| 2.1 | ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 18 |
| 3.1 | ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างและจำนวน | 26 |
| 4.1 | ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ | 28 |
| 5.1 | ตารางแสดงส่วนประกอบโครงสร้างของแผนที่นำทาง | 37 |
| 5.2 | ตารางแสดงการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 1 | 41 |
| 5.3 | ตารางแสดงการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 2 | 42 |



สารบัญรูปภาพ

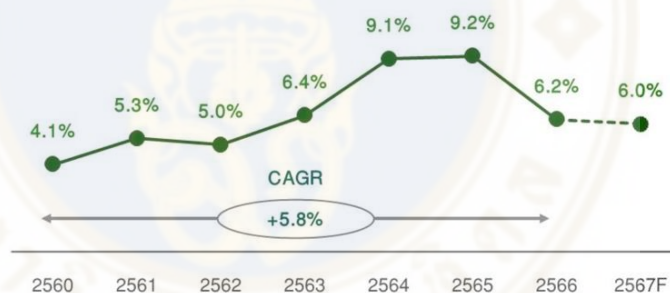
| รูปภาพ | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 อัตราการเติบโตของมูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนไทย | 1 |
| 2.1 ส่วนประกอบของแพลตฟอร์ม Telepharmacy | 9 |
| 2.2 หน้าเว็บไซต์ TELEHEALTH Thailand | 10 |
| 2.3 Banner ประชาสัมพันธ์ ALL PharmaSee | 10 |
| 2.4 Banner ประชาสัมพันธ์โปรแกรมประยุกต์ ร้านยากรุงเทพ | 11 |
| 2.5 รูปประชาสัมพันธ์โปรแกรมประยุกต์จัสแคร์ฟาร์มา | 11 |
| 2.6 รูปประชาสัมพันธ์โปรแกรมระบบเทลฟาร์มาซีฟาร์มแคร์ | 12 |
| 2.7 รูปภาพแสดงองค์ประกอบของ Strategic Roadmap | 15 |
| 5.1 แผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ | 39 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย

ธุรกิจสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากมูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เติบโตเฉลี่ย 5.8% (CAGR) ในช่วงปีพ.ศ. 2560 – 2566 และคาดว่าจะขยายตัวอย่างต่อเนื่องที่ 6.0% ในปีพ.ศ. 2567 (รูปที่ 1) ซึ่งทำให้ธุรกิจร้านขายยาเติบโตตามไปด้วย ด้วยเป็นช่องทางในการเข้าถึงการรักษาโรคและผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ ที่ประชาชนใช้บริการสำหรับการดูแลการเจ็บป่วยเบื้องต้น และการดูแลสุขภาพในเชิงป้องกัน ในขณะเดียวกันศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าจะยอดขายของร้านขายยาในปีพ.ศ. 2567 เติบโตกว่า 4.0% เมื่อเทียบกับปีก่อน หรือมียอดขายอยู่ที่ 43,000 ล้านบาท ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น จากการขยายสาขาของร้านขายยาเซนสिटอร์เพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาดกับรายย่อย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, Vol. 30 No.3480, 2024)



รูป 1.1 อัตราการเติบโตของมูลค่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนไทย

ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, Vol. 30 No.3480, 2024

สอดคล้องกับวิจัยกรุงศรีในปี พ.ศ. 2565 ที่คาดว่ามูลค่าการจำหน่ายยาในปีพ.ศ. 2566 – 2568 จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของร้านขายยาปลีกและร้านขายยาส่ง มีแนวโน้มเติบโตอย่างเร็ว ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการใส่ใจสุขภาพและความต้องการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังมีมาตรการภาครัฐที่เพิ่มบทบาทของร้านขายยาในโครงการ “รับยาที่ร้านยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล” สำหรับผู้ถือบัตรทอง รวมถึงร้านขายยามีช่องทางการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น เช่น การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล แพลตฟอร์มการให้คำปรึกษาด้านยาออนไลน์

(Telepharmacy platform) เป็นต้น (วิจัยกรุงศรี, แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2566 – 2568: อุตสาหกรรมยา, 2022)

และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในประเทศไทย ที่ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินชีวิต มีการประกาศมาตรการฉุกเฉิน การจำกัดการคมนาคมขนส่ง การปิดสถานที่ที่ผู้คนสามารถรวมตัวได้ และการส่งเสริม social distancing ในการลดการสัมผัส หลีกเลี่ยงการพบกันโดยตรง ซึ่งกระทบต่อระบบสาธารณสุข รวมถึงวิชาชีพเภสัชกรรม โดยที่ผ่าน มาเภสัชกรให้บริการประชาชนในรูปแบบการพูดคุย ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ยา แบบอยู่ต่อหน้า เท่านั้น ทำให้ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคครั้งนี้ เภสัชกรที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการประชาชนต้องมีการปรับตัวตามวิถีใหม่ การให้บริการเภสัชกรรมระยะไกล (Telepharmacy) ถูกกล่าวถึงและได้รับความสนใจในวงกว้างมากขึ้น โดยเป็นการให้บริการด้านยา แก่ประชาชน ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร แต่เดิมมี วัตถุประสงค์เพียงเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนเภสัชกรในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งไม่ได้รับความนิยมมากนัก ในสมัยนั้น

ด้วยการให้บริการเภสัชกรรมระยะไกล (Telepharmacy) ได้รับความสนใจมากขึ้น ผู้ ให้บริการสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีแนวโน้มขยายการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลมาก ขึ้น ประกอบกับสภาเภสัชกรรมได้ออกประกาศ เรื่องการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการ ให้บริการเภสัชกรรมทางไกล ซึ่งเป็นการผลักดันระบบ Telepharmacy และเป็นการสนับสนุนการ พัฒนาและการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy มากขึ้น รวมทั้งองค์กร XYZ กำหนดกลยุทธ์ การตลาดเชิงรุกเพื่อแข่งขันในตลาดลูกค้าผู้บริโภครักษา โดยมีการพัฒนาช่องทางการขายเพื่อเพิ่ม การเข้าถึงของผู้บริโภค ด้วยการนำแพลตฟอร์ม Telepharmacy เข้ามาใช้สำหรับธุรกิจร้านขายยาของ องค์กร และมีแผนในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาการจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ รวมถึงให้ ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ของ XYZ

1.1.1 พื้นหลังขององค์กร XYZ

องค์กร XYZ เป็นผู้ผลิตยาและเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างครบวงจร ทั้งในด้านการผลิตยา บริการจัดหาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความ ต้องการด้านสาธารณสุขของประเทศ รวมถึงธุรกิจร้านขายยาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริโภคภาคเอกชน โดยร้านขายยาขององค์กร XYZ มีทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่

- สาขาราชเทวี (สำนักงานใหญ่) ตรงข้ามโรงพยาบาลรามาธิบดี

- สาขาศสส ด้านข้างโรงพยาบาลหัวเฉียว
- สาขาจริยสุนิทวงศ์
- สาขาเทเวศร์ เชียงธนาคารแห่งประเทศไทย
- สาขาศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
- สาขาเวชศาสตร์เขตร้อน
- สาขากระทรวงสาธารณสุข
- สาขารังสิต ใกล้ตลาดสี่มุมเมือง

ซึ่งปัจจุบันองค์กร XYZ ได้กำหนดกลยุทธ์การตลาดเชิงรุกเพื่อแข่งขันในตลาดลูกค้าผู้บริโภคนอกเขต โดยมีแผนในการพัฒนาช่องทางขายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงของผู้บริโภค ด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy เพื่อใช้สำหรับร้านขายยาทั้ง 8 สาขา และเฟรนไชส์ที่กำลังจะเปิดในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.2.1 จัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ
- 1.2.2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการพัฒนาแพลตฟอร์ม

Telepharmacy ขององค์กร XYZ

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 รูปแบบงานวิจัย

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1.3.2 แหล่งข้อมูล

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ (แผนกร้านขายยา, แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ, แผนกกฎหมาย)

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์ (Thematic analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.3.4 เครื่องมือ

การดำเนินงานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลอ้างอิง (Secondary data)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ร้านขายยา XYZ ได้รับแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและได้รับข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ Telepharmacy และแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในประเทศไทย รวมถึงในต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ดังนี้

2.1 แนวคิดการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy)

2.1.1 นิยามของ Telepharmacy

เภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) ถูกให้คำจำกัดความจากสมาคมวิชาชีพทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้

คณะกรรมการสมาคมวิชาชีพเภสัชกรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (National Association

of Boards of Pharmacy; NABP) ให้คำจำกัดความของ Telepharmacy ว่าเป็นการให้บริการทางเภสัชกรรม เช่น การให้คำปรึกษา การตรวจสอบใบสั่งยา และการติดตามการใช้ยา ผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมแก่ผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล เพื่อเพิ่มการเข้าถึงการบริการในพื้นที่ที่เภสัชกรขาดแคลน (National Association of Boards of Pharmacy [NABP], 2017)

สมาคมเภสัชกรระบบสุขภาพของสหรัฐอเมริกา (American Society of Health System Pharmacists; ASHP) ให้คำจำกัดความของ Telepharmacy ว่าเป็นวิธีการที่เภสัชกรใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลในการกำกับดูแลด้านต่าง ๆ ของการดำเนินงานทางเภสัชกรรมหรือให้บริการดูแลผู้ป่วยที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน (American Society of Health-System Pharmacists [ASHP], 2017)

สมาคมเภสัชกรรมแห่งสิงคโปร์ (Pharmaceutical Society of Singapore; PSS) ให้คำจำกัดความของ Telepharmacy ว่าเป็นการให้บริการทางเภสัชกรรม โดยที่มีร้านขายยาที่ให้บริการหลักไปยังหนึ่งหรือหลายสถานที่ที่ห่างไกล ผ่านการเชื่อมต่อทางคอมพิวเตอร์ วิดีโอ และเสียง (Pharmaceutical Society of Singapore [PSS], 2024)

สมาคมเภสัชกรแห่งแคนาดา (Canadian Pharmacists Association; CPhA) ให้คำจำกัดความ Telepharmacy ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการบริการทางเภสัชกรรม โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องติดต่อโดยตรงกับเภสัชกรที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางเภสัชกรรม (Canadian Pharmacists Association [CPhA], 2020)

ในส่วนของประเทศไทย สภาเภสัชกรรมได้ให้คำจำกัดความของ Telepharmacy ว่าเป็น การให้บริการเภสัชกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านยา ซึ่งมีการสื่อสารกับผู้รับบริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล (ข้อบังคับสภาเภสัชกรรมว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2565, 2565)

โดยรวมแล้ว Telepharmacy หมายถึง การให้บริการเภสัชกรรมผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล ซึ่งสมาคมเภสัชกรต่าง ๆ ต่างเห็นพ้องกันว่า Telepharmacy เป็นระบบหรือเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มการเข้าถึงบริการทางเภสัชกรรม

2.1.2 ประวัติความเป็นมาของ Telepharmacy

Telepharmacy เกิดขึ้นครั้งแรกในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 จากนั้นถูกใช้อย่างเป็นทางการแล้วแพร่หลายมากขึ้นในต้นศตวรรษที่ 21 โดยแต่เดิมมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มการเข้าถึงการบริการเภสัชกรรมในพื้นที่ห่างไกลและขาดแคลนเภสัชกร ด้วยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ และวิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ ซึ่งแนวคิดนี้ริเริ่มจากโครงการ North Dakota Telepharmacy ในปี ค.ศ. 2001 ที่ให้ร้านขายยาในชนบท ให้บริการผ่านเภสัชกรที่อยู่ทางไกลด้วยวิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ ซึ่งเป็นโครงการนำร่องที่ประสบความสำเร็จ (Friesner et al., 2011) ต่อมาในปี ค.ศ. 2004 ในขณะที่ Telepharmacy เริ่มได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา สมาคมเภสัชกรระบบสุขภาพของสหรัฐอเมริกา (ASHP) จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลในสถานพยาบาล เพื่อรองรับการให้บริการในสถานพยาบาลและพื้นที่ชนบท (ASHP, 2004)

ในขณะเดียวกัน ประเทศแคนาดาและประเทศในทวีปยุโรป ได้นำ Telepharmacy มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการทางเภสัชกรรมในพื้นที่ห่างไกลและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ชนบท (Poudel & Nissen, 2016) และในภูมิภาคเอเชีย เช่น ประเทศสิงคโปร์และประเทศอินเดีย ได้มีการนำระบบ Telepharmacy เข้ามาพัฒนาเพื่อลดต้นทุนการเดินทางและเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่น

ทั้งนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ยังเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้ Telepharmacy เติบโตในระดับสากล โดยถูกใช้เป็นเครื่องมือในการลดการ

สัมพันธ์ระหว่างเภสัชกรและผู้รับบริการ และสนับสนุนการให้บริการสุขภาพในสถานการณ์ที่จำกัด (Bahlol & Dewey, 2021)

2.1.3 Telepharmacy ในประเทศไทย

ระบบ Telepharmacy ในประเทศไทย เริ่มได้รับการส่งเสริมอย่างมากในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โดยสภาเภสัชกรรมได้เริ่มกำหนดแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล เช่น การให้คำปรึกษาด้านยาผ่านวิดีโอคอล และการส่งมอบยาไปยังบ้านผู้ป่วย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งมีความท้าทายในการดำเนินงานหลายด้าน เช่น การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสำหรับเภสัชกร การปรับระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายต่างๆ และการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบจากทั้งเภสัชกรและผู้รับบริการ ทั้งยังมีการทดลองใช้งานระบบในพื้นที่ต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการลดเวลาในการรอรับบริการ

ในปัจจุบัน ระบบ Telepharmacy ในประเทศไทย ยังอยู่ในช่วงของการขยายตัว โดยได้รับการสนับสนุนจากทั้งกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลักดันนโยบายในการเพิ่มศักยภาพระบบสุขภาพดิจิทัล และการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (จิราพร ลิ้มปานานนท์ et al., 2564)

2.1.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Telepharmacy ในประเทศไทย

ในการให้บริการ Telepharmacy ในประเทศไทย ต้องมีการดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลของผู้รับบริการ ตลอดจนเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1.4.1 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 กำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับบทบาทของเภสัชกรในการจ่ายยา ซึ่งต้องจ่ายยาโดยเภสัชกรที่มีใบอนุญาต จึงเป็นข้อจำกัดสำหรับการให้บริการ Telepharmacy ในการส่งมอบยาโดยที่ไม่มีเภสัชกรกำกับดูแลโดยตรง (พระราชบัญญัติยา, 2510)

2.1.4.2 พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 กำหนดแนวทางการคุ้มครองข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วย โดยระบบ Telepharmacy ต้องมีการรักษาความลับของข้อมูลทางการแพทย์ของผู้รับบริการ (พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ, 2550) และต้องมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัย

ของข้อมูล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์, 2560)

2.1.4.3 ประกาศสภาเภสัชกรรม ที่ 62/2565 เรื่อง แนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล โดยกำหนดบทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบของเภสัชกรที่ให้บริการทางไกล ตั้งแต่การให้คำปรึกษา การจ่ายยา รวมถึงคุณสมบัติของโปรแกรมประยุกต์หรือแพลตฟอร์มสำหรับระบบ Telepharmacy โดยกำหนดให้ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้ 1) สามารถขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการและแสดงชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตผู้ประกอบการวิชาชีพ สถานที่ให้บริการ 2) สามารถขึ้นทะเบียนผู้รับบริการ มีข้อมูลเท่าที่ไม่เป็นการรอนสิทธิส่วนบุคคล 3) มีระบบบันทึก วันเวลาการให้บริการ ประวัติ ข้อมูลการให้บริการและติดตามผลการใช้ยา 4) สามารถป้องกันและรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และ 5) สามารถรองรับการให้บริการในรูปแบบภาพเคลื่อนไหว เสียง และข้อความได้ (ประกาศสภาเภสัชกรรม ที่ 62/2565 เรื่อง แนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy), 2565)

จากกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังกล่าว เป็นผลให้ระบบ Telepharmacy ในประเทศไทยต้องอยู่ในรูปของแพลตฟอร์มที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่มีความปลอดภัยด้านข้อมูล จากข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลสุขภาพและความเป็นส่วนตัว

2.1.5 ส่วนประกอบของแพลตฟอร์ม Telepharmacy และตัวอย่างแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์ม Telepharmacy เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้เภสัชกรสามารถให้บริการเภสัชกรรมทางไกลได้ ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญเบื้องต้น ดังนี้

2.1.5.1 ระบบจัดการผู้ใช้งาน ตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ใช้งาน การยืนยันตัวตน และการจัดการสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

2.1.5.2 ระบบให้คำปรึกษา ซึ่งอยู่ในรูปของการสนทนาแบบเรียลไทม์ ด้วยการวิดีโอคอล การพูดคุยผ่านโทรศัพท์ หรือการแชท เพื่อปรึกษาเรื่องยา รวมถึงมีระบบจองคิวนัดหมายรับคำปรึกษาจากเภสัชกร

2.1.5.3 ระบบส่งมอบยา โดยมีการเลือกช่องทางการจัดส่ง เช่น จัดส่งถึงบ้านหรือรับยาที่ร้านขายยาใกล้บ้าน ทั้งมีระบบติดตามสถานะการส่งยาและระบบตรวจสอบความปลอดภัยในการขนส่ง เพื่อให้การขนส่งยาอยู่ในสถานะอุณหภูมิที่เหมาะสม สำหรับยาที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิ

2.1.5.4 ระบบการชำระเงิน โดยควรรองรับการชำระเงินแบบดิจิทัลที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้งาน

2.1.5.5 ระบบการแจ้งเตือนและติดตามผล โดยเภสัชกรสามารถบันทึกและติดตามผลการรักษาหรือผลจากการใช้ยาของผู้รับบริการ

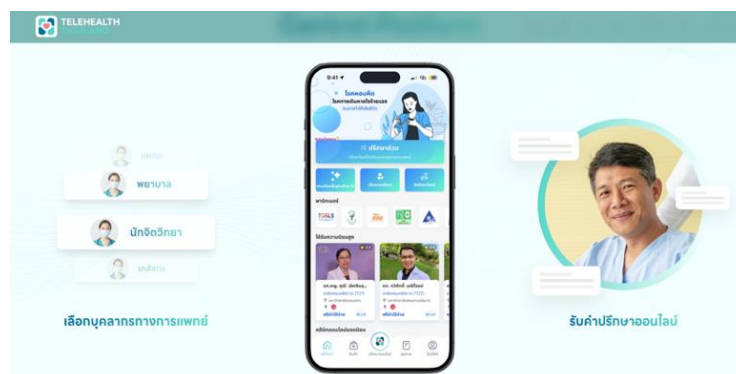
2.1.5.6 ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล ซึ่งมีการเข้ารหัสข้อมูลส่วนตัว มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



รูปที่ 2.1 ส่วนประกอบของแพลตฟอร์ม Telepharmacy

ทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลตามประกาศสภาเภสัชกรรม ที่ 62/2565 เรื่อง แนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) ปัจจุบันสภาเภสัชกรรมได้รับรองโปรแกรมประยุกต์สำหรับการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล ทั้งหมด 5 โปรแกรม ดังนี้

- 1) Telehealthregion7 web application และ telehealththailand mobile application



รูปที่ 2.2 หน้าเว็บไซต์ TELEHEALTH thailand

ที่มา: <https://telehealththailand.vercel.app>

2) ALL PharmaSee



รูปที่ 2.3 Banner ประชาสัมพันธ์ ALL PharmaSee

ที่มา: <https://www.exta.co.th/app-allpharmasee/>

3) โปรแกรมประยุกต์ ร้านยากรุงเทพ



รูปที่ 2.4 Banner ประชาสัมพันธ์ โปรแกรมประยุกต์ ร้านยากรุงเทพ

ที่มา: <https://www.bangkokdrugstore.co.th/home.php>

4) โปรแกรม จัสแคร์ฟาร์มา (JASCARE PHARMA)



รูปที่ 2.5 รูปประชาสัมพันธ์โปรแกรมประยุกต์สแตนด์ฟอร์มา

ที่มา: <https://www.telecomlover.com/2023/02/22/jascare/>

5) โปรแกรมระบบเทลฟอร์มาซีฟาร์มแคร์



รูปที่ 2.6 รูปประชาสัมพันธ์โปรแกรมระบบเทลฟอร์มาซีฟาร์มแคร์

ที่มา: <https://app.pharmcare.co/article/detail/49/telepharmacy-online-pharmacy-pharmcare>

2.1.6 กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ

2.1.6.1 โรงพยาบาล Thu Duc City นครโฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม

โรงพยาบาล Thu Duc City นำระบบ Telepharmacy มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในงานให้คำปรึกษาด้านยาและปรับปรุงระบบการจ่ายยา โครงการนี้ประสบความสำเร็จอย่างมาก ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้งานกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ พึงพอใจต่อการใช้งานอย่างสูง โดยระบบนี้ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถรับบริการเภสัชกรรมจากที่บ้านหรือสถานที่ที่สะดวก รวมถึงลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล และในด้านประสิทธิภาพในงานให้คำปรึกษาด้านยา โดยภายหลังจากการได้รับคำปรึกษาด้านยาผ่านระบบ Telepharmacy ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกรได้อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ 73.6 เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่าต้องการใช้บริการ Telepharmacy ในการรับยาครั้งถัดไป (Dat, T. V., et al., 2024)

2.1.6.2 โรงพยาบาล Rome Memorial นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

โรงพยาบาล Rome Memorial นำระบบ Telepharmacy มาใช้ในการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเภสัชกรและพยาบาล โครงการนี้ประสบความสำเร็จในด้านการเพิ่มความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ เภสัชกรและพยาบาลทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถลดการเบิกยาฉุกเฉินได้ถึง 85 เปอร์เซ็นต์ (PipelineRx., 2018)

2.1.6.3 โรงพยาบาล Ohio Valley รัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา
 โรงพยาบาล Ohio Valley นำระบบ Telepharmacy มาใช้ในการขยายขอบเขตการให้บริการ โดยไม่
 เพิ่มงบประมาณ โครงการนี้ประสบความสำเร็จในด้านประสิทธิภาพในการทำงานจากความสามารถ
 ในการให้บริการด้านเภสัชกรรม เช่น การให้คำปรึกษาด้านยาแก่พยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึง
 ระบบ Telepharmacy ทำให้สามารถให้บริการด้านเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วยได้มากขึ้น ในขณะที่ไม่ต้อง
 เพิ่มค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรเพิ่ม (PipelineRx., 2018)

2.1.6.4 ร้านยา eXta Plus Pharmacy ประเทศไทย

ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ร้านยา eXta
 Plus Pharmacy นำระบบ Telepharmacy มาใช้ในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและให้บริการ
 เภสัชกรรม ภายใต้มาตรการเว้นระยะห่างทางกายภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบ Telepharmacy มี
 บทบาทสำคัญในการรักษาฐานลูกค้าและดึงดูดลูกค้าใหม่ผ่านการให้บริการให้คำปรึกษาด้านยา
 ออนไลน์ได้ โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไปยังร้านขายยาแบบเดิม ซึ่งผู้รับบริการได้รับความ
 สะดวกมากขึ้น ทำให้ร้านขายยาสามารถมีรายได้ได้ภายใต้สถานการณ์และพฤติกรรมของ
 ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นระบบ Telepharmacy จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับร้านขายยา
 ปลีก ที่ต้องการขยายการบริการให้มากกว่าร้านขายยาแบบดั้งเดิม (Jindasook C., 2020)

2.1.6.5 ร้านยากรุงเทพ ประเทศไทย

เช่นเดียวกันกับร้านยา eXta Plus Pharmacy ร้านยากรุงเทพนำระบบ
 Telepharmacy มาใช้ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ซึ่งประสบ
 ความสำเร็จอย่างมากจากการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับ
 ผู้รับบริการ เช่น การสร้างแพลตฟอร์ม Telepharmacy เป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่มีบริการ
 ช่องแชทออนไลน์และวิดีโอคอลในการรับคำปรึกษาด้านยา เป็นต้น ทั้งยังปรับตัวตามเทรนด์
 สุขภาพยุคดิจิทัล ในการนำ Big Data และ AI เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่ง
 รวมถึงร้านยากรุงเทพสร้างความร่วมมือกับโรงพยาบาลและแพลตฟอร์มสุขภาพ เพื่อให้บริการเภสัช
 กรรมแบบครบวงจรและสามารถขยายธุรกิจได้ในอนาคต (Bangkok Biz News, 2023)

2.2 แนวคิดแผนที่นำทาง Strategic Roadmap

แผนที่นำทาง Strategic Roadmap หรือ แผนที่ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการ
 กำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถวางแผนและ
 ดำเนินงานไปตามทิศทางที่กำหนด โดยเป็นภาพรวมที่แสดงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว พร้อม

แสดงลำดับขั้นตอนและทรัพยากรที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) กำหนดสิ่งที่องค์กรต้องการก้าวไปในระยะยาวและจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร
2. เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic targets) กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปัจจัยขับเคลื่อน (Drivers and Trends)
3. กิจกรรมและกระบวนการ (Key Activities and Processes) การดำเนินการที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
4. ทรัพยากร (Resources) ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงทรัพยากรที่จำเป็นและต้องเพิ่มเติมเพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปได้
5. กรอบเวลา (Timeline) ระยะเวลาของแต่ละช่วง อาจเป็นเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Jibility, n.d.)



รูปที่ 2.7 รูปภาพแสดงองค์ประกอบของ Strategic Roadmap

ที่มา: <https://businessmap.io/strategy-execution/strategic-portfolio-management/strategic-roadmap>

ซึ่ง Strategic Roadmap สามารถประยุกต์ใช้ได้หลายรูปแบบ เช่น Corporate Strategic Roadmap ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรโดยรวม Product Strategic Roadmap ที่ใช้สำหรับ

กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ Technology Strategic Roadmap ที่ใช้สำหรับกำหนดกลยุทธ์ในด้านเทคโนโลยี (Miro, n.d.)

ทั้งนี้ Strategic Roadmap ที่มีโครงสร้างชัดเจน สามารถช่วยให้องค์กรรับมือกับปัจจัยที่มาขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับแบบแผนที่สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

Telepharmacy เป็นบริการที่มีความสำคัญและถูกกล่าวถึงมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ที่เป็นหนึ่งในบริการที่มีประโยชน์มากในการดูแลผู้ป่วยและเพิ่มการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีงานวิจัยและกรณีศึกษาหลายฉบับที่เน้นย้ำถึงการนำ Telepharmacy มาใช้ในหลายบริบท ดังนี้

2.3.1 ด้านประโยชน์และความสำเร็จของการให้บริการ Telepharmacy

มีงานวิจัยหลายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับมุมมองด้านการใช้ประโยชน์จากระบบ Telepharmacy โดยงานวิจัยส่วนใหญ่สรุปในทิศทางเดียวกันว่า ระบบ Telepharmacy ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพในพื้นที่ห่างไกล ลดปัญหาการขาดแคลนเภสัชกร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยการใช้ระบบนี้ในรัฐคอนเนตทิคัต สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ได้ประมาณ \$300,000 ผ่านการบริหารจัดการยาที่มีประสิทธิภาพ (Poudel A. & Nissen L. M., 2016) สอดคล้องกันในการศึกษาของ Le, T., Toscani, M., และ Colaizzi, J. ที่ระบบ Telepharmacy ถูกนำมาใช้อย่างประสบความสำเร็จในสถานบริการเภสัชกรรมชุมชน ผ่านการสร้างจุดจ่ายยาระยะไกลซึ่งสามารถช่วยให้จัดสรรทรัพยากรดีขึ้นและสามารถเข้าถึงผู้ป่วยได้มากขึ้น ระบบ Telepharmacy จึงเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวต่อไป (Le, T., Toscani, M., & Colaizzi, J., 2020)

แต่ทั้งนี้ การนำ ระบบ Telepharmacy เข้ามาใช้ยังเผชิญกับความท้าทายด้านกฎหมาย ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และการดำเนินงานที่ซับซ้อนขึ้น (Poudel A. & Nissen L. M., 2016) และการให้บริการ Telepharmacy มีเวลาในการบริการที่จำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ ซึ่งการนำเทคโนโลยีช่วย สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายและในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้การเริ่มต้นระบบ Telepharmacy เป็นไปได้ยากในบางประเทศ (Baldoni, S., Amenta, F., & Ricci, G., 2019)

2.3.2 ด้านผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

มีการศึกษา Systematic Review ของงานวิจัยในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 โดยวิเคราะห์ผลกระทบของบริการ Telepharmacy ที่มีต่อผลลัพธ์ทางสุขภาพของผู้ป่วยในช่วงของการระบาดฯ พบว่าผลลัพธ์ทางสุขภาพของผู้ป่วยดีขึ้น เช่น อัตราการเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลลดลงและปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาลดลง โดยเฉพาะในคลินิกผู้ป่วยที่ใช้ยาต้านการแข็งตัวของเลือด ที่แพลตฟอร์ม Telepharmacy สามารถช่วยให้ผู้ป่วยควบคุมระดับยาให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งในงานวิจัยกล่าวถึงรูปแบบของการให้บริการ Telepharmacy ผ่านแพลตฟอร์มที่หลากหลาย เช่น RxLive® ที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารขั้นสูงในการติดตามการบริหารยาเพื่อลดอาการไม่พึงประสงค์จากยาและลดการเข้ารับรักษาในโรงพยาบาล (Al-Dossari DS, Laghbi YA, Almutairi AS, et al. ,2023) อีกทั้งการศึกษาของ Mohamed IO และคณะ ที่ทำการศึกษาในสถานบริการเภสัชกรรมชุมชน 52 แห่งในประเทศ UAE พบว่าการใช้งานระบบ Telepharmacy ในช่วงการระบาดของ COVID-19 สามารถลดความคลาดเคลื่อนทางยาได้อย่างมีนัยสำคัญ และสนับสนุนให้มีการปรับใช้ระบบ Telepharmacy เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้ป่วยและเพื่อลดความคลาดเคลื่อนทางยา (Mohamed Ibrahim, O., Ibrahim, R. M., Abdel-Qader, D. H., Al Meslamani, A. Z., & Al Mazrouei, N., 2021)

ในขณะเดียวกันมีการศึกษาถึงโอกาสและความเสี่ยงของการให้บริการ Telepharmacy ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยระบบ Telepharmacy ช่วยเพิ่มการเข้าถึงยาของผู้ป่วย ลดความแออัดของสถานพยาบาล ลดโอกาสการติดเชื้อในช่วงการระบาดของ COVID-19 และช่วยปรับปรุงการใช้ยาของผู้ป่วย จากการได้รับคำปรึกษาด้านยาอย่างเหมาะสม ทั้งนี้มีความเสี่ยงในด้านของข้อจำกัดในการให้คำปรึกษา และการจัดส่งยา ที่อาจเกิดการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ นำไปสู่ผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย รวมถึงข้อจำกัดของข้อกฎหมายที่ยังคลุมเครือและไม่สมบูรณ์ในประเทศไทย (เทพชัยศรี, ป., 2566)

2.3.3 ด้านทัศนคติและความเต็มใจของเภสัชกรและผู้ป่วยในการใช้บริการ

Telepharmacy

จากงานวิจัยพบว่าผู้ป่วยมีทัศนคติเชิงบวกและมีความพร้อมในการใช้บริการ Telepharmacy อย่างมีนัยสำคัญ โดยจากการศึกษาแบบสำรวจเชิงภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) ในประชากรชาวจอร์แดน พบว่า ร้อยละ 61.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเต็มใจในการใช้บริการ Telepharmacy โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาผู้ป่วยทางไกลและการทวนการใช้ยาที่บ้าน ซึ่งแสดงถึงศักยภาพของบริการ Telepharmacy ในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและความพึงพอใจ

ในการรับบริการด้านสุขภาพ (Abu-Farha R, Alzoubi KH, Abu Assab M, et al., 2023) อีกทั้งงานวิจัยของ Muflih SM และคณะ ระบุว่าร้อยละ 70.6 ของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและสถานบริการเภสัชกรรมชุมชน มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ Telepharmacy โดยส่วนใหญ่สนับสนุนระบบ Telepharmacy และให้ความเห็นว่าระบบ Telepharmacy มีประโยชน์ในการดูแลผู้ป่วยอย่างมาก ทั้งในด้านการให้คำแนะนำผู้ป่วยด้านยา การติดตามผลการรักษา การทบทวนการใช้ยา (Muflih, S. M., Al-Azzam, S., Abuhammad, S., et al., 2021)

สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยพบว่าเภสัชกรไทยในกลุ่ม Full-Telepharmacy มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ร่วมกับการใช้ระบบ Telepharmacy (ปิตรีตนาพรนาท, พ., ชินวงศ์, ส., & ชินวงศ์, ด. ,2565) ทั้งยังมีความพร้อมในการปรับตัวในการให้บริการ Telepharmacy ตามมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งในด้านของการใส่ใจต่อผู้รับบริการในให้คำปรึกษาด้านยา ส่งมอบยาและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง สมเหตุสมผล และปลอดภัย ซึ่งทั้งนี้เนื่องด้วยเป็นบริการที่อาศัยเทคโนโลยีอื่น ทำให้ยังมีข้อกังวลในด้านการรักษาความลับของผู้รับบริการ ที่จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานต่อไป (ณ ลำปาง, ว. ,2564)

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| ผู้แต่ง | หัวข้อวิจัย | ระเบียบวิธีวิจัย | กลุ่มตัวอย่าง | รายละเอียดและสรุปผลการวิจัย |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Poudel, A., & Nissen, L. M. (2016) | Telepharmacy: A pharmacist's perspective on the clinical benefits and challenges. | Literature Review และวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ | ไม่มี | การใช้ Telepharmacy ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพในพื้นที่ห่างไกล ลดปัญหาการขาดแคลนเภสัชกร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย แต่การนำมาใช้ยังเผชิญกับความท้าทายด้านกฎหมาย ค่าใช้จ่าย และการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การใช้ |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Al-Dossari DS, Laghbi YA, Almutairi AS, et al. (2023)</p> | <p>Impact of telepharmacy services on patient outcomes during the COVID-19 pandemic.</p> | <p>Systematic Literature Review</p> | <p>ไม่มี</p> | <p>ระบบนี้ในรัฐคอนเนตทิคัต สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ได้ประมาณ \$300,000 ผ่านการบริหารจัดการยาที่มีประสิทธิภาพ Telepharmacy มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงผลลัพธ์ด้านสุขภาพของผู้ป่วยในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยช่วยลดอัตราการเข้ารักษาในโรงพยาบาลและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา</p> |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Abu-Farha R, Alzoubi KH, Abu Assab M, et al. (2023) | Perception and willingness to use telepharmacy among the general population. | Survey Study | ประชากรทั่วไปที่ได้รับ การสุ่มเลือก | ร้อยละ 61.3 ของผู้เข้าร่วมมีความเต็มใจที่จะใช้บริการ เทเลฟาร์มาซี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการให้คำปรึกษาทางไกลและการ ทบทวนการจ่ายที่ บ้าน |
| 4. ปิติรัตนวรรณ, พ., ชินวงศ์, ส., & ชินวงศ์, ด. (2565) | การรับรู้ทัศนคติ และ ประสิทธิภาพต่อการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลของเภสัชกรชุมชน | Qualitative Research | เภสัชกรชุมชน 24 คน จากทุกภูมิภาคในประเทศไทย โดยการ สอนทนายกลุ่มออนไลน์ | กลุ่ม Partly-Telepharmacy เกิดข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ส่วนใน กลุ่ม Full-Telepharmacy มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ร่วมกับการใช้ระบบ Telepharmacy |
| 5. เทพชัยศรี, ป. (2566) | การให้บริการเภสัชกรรมทางไกลในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: โอกาสด้านสุขภาพและความเสี่ยง | Descriptive Study | ไม่มี | จากการศึกษาสามารถสรุปเป็นโอกาสและความเสี่ยงได้ดังนี้ โอกาสด้านสุขภาพ: ระบบ Telepharmacy ช่วยเพิ่มการเข้าถึงยา ลดความแออัดของสถานพยาบาล ลดโอกาสการติดเชื้อ |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <p>ในช่วงการระบาดของ COVID-19 และช่วยปรับปรุงการใช้ยาของผู้ป่วย ความเสี่ยง: มีข้อจำกัดในด้านการให้คำปรึกษา การจัดส่งยา อาจเกิดการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย รวมถึงข้อจำกัดของข้อกำหนดที่ยังไม่สมบูรณ์ในประเทศไทย</p> |
| <p>6. Mohamed Ibrahim, O., Ibrahim, R. M., Abdel-Qader, D. H., Al Meslamani, A. Z., & Al Mazrouei, N. (2021)</p> | <p>Evaluation of Telepharmacy Services in Light of COVID-19.</p> | <p>Observational study (prospective)</p> | <p>สถานบริการเภสัชกรรมชุมชน 52 แห่ง ในประเทศ UAE</p> | <p>ระบบ Telepharmacy สามารถลดความคลาดเคลื่อนทางยาได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นควรมีการปรับใช้ระบบ Telepharmacy เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้ป่วยและเพื่อลดความคลาดเคลื่อนทางยา</p> |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7. Muflih, S. M., Al-Azzam, S., Abuhammad, S., Jaradat, S. K., Karasneh, R., & Shawaqfeh, M. S. (2021)</p> | <p>Pharmacists' experience, competence and perception of telepharmacy technology in response to COVID-19.</p> | <p>cross-sectional survey</p> | <p>เกสัชกร ปฏิบัติงาน 364 ราย</p> | <p>ร้อยละ 70.6 ของกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ Telepharmacy โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดูแลผู้ป่วย</p> |
| <p>8. Baldoni, S., Amenta, F., & Ricci, G. (2019)</p> | <p>Telepharmacy Services: Present Status and Future Perspectives.</p> | <p>Literature Review</p> | <p>ไม่มี</p> | <p>จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบัน การให้บริการ Telepharmacy มีเวลาในการบริการที่น้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ ซึ่งการนำเทคโนโลยีช่วย สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมาย และในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้การเริ่มต้นระบบ Telepharmacy เป็นไปได้ยากในบางประเทศ</p> |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. Le, T., Toscani, M., & Colaizzi, J. (2020) | Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession. | Literature Review | ไม่มี | ในประเทศ สหรัฐอเมริกา ระบบ Telepharmacy ถูก นำมาใช้อย่างประสบ ความสำเร็จในสถาน บริการเภสัชกรรม ชุมชน ผ่านการสร้าง จุดจ่ายยาระยะไกล และเติบโตอย่าง รวดเร็ว ซึ่งระบบนี้มี แนวโน้มที่จะ ขยายตัวต่อไป เนื่อง ด้วยสามารถช่วย จัดสรรทรัพยากรได้ ดีขึ้นและสามารถ เข้าถึงผู้ป่วยได้มาก ขึ้น |
| 10. ณ ลำปาง , ว. (2564) | ความก้าวหน้า ของ Telepharmacy ที่ มีผลกระทบต่อ การให้บริการ เภสัชกรรม แบบ new normal ใน ประเทศไทย | Qualitative Research | กลุ่มเภสัชกร (เภสัชกร โรงพยาบาล ร้านยา และ อาจารย์) | เภสัชกรมีความเข้าใจ และมีความพร้อมใน การปรับตัวต่อระบบ Telepharmacy ใน ขณะเดียวกันยังมีข้อ กังวลในด้านการ รักษาความลับของ ผู้รับบริการ ที่ จำเป็นต้องมีการ กำหนดมาตรฐาน ต่อไป |

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับระบบ Telepharmacy ทั้งในด้านของประโยชน์และความสำเร็จของการให้บริการ Telepharmacy ผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 และทัศนคติและความเต็มใจของเภสัชกรและผู้ป่วยในการใช้บริการ Telepharmacy ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy และข้อจำกัดของการใช้งานระบบ Telepharmacy ที่ซึ่งต้องอาศัยการวางกลยุทธ์ที่เหมาะสม ทั้งในด้านของเทคโนโลยี บุคลากร และการจัดการ ในการพัฒนาระบบ Telepharmacy เพื่อให้ได้ประโยชน์อย่างสูงสุด บนทรัพยากรที่จำกัดและข้อจำกัดทางกฎหมายที่มีอยู่ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการจัดทำแผนที่น่าทึ่งในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy รวมถึงให้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ให้กับองค์กร XYZ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาวิเคราะห์จัดทำแผนที่นำทางและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อไป โดยกำหนดขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนที่นำทางสำหรับองค์กร XYZ ในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวมถึงข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการประยุกต์ใช้ระบบ Telepharmacy และแพลตฟอร์ม Telepharmacy ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

3.2 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ซึ่งจากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในการจัดทำแผนที่นำทางการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy สำหรับองค์กร XYZ ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแผนกด้านขายยา แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกกฎหมายขององค์กร XYZ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการระบวนการวิจัยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling Method) โดยคัดเลือกจากการเป็นตัวแทนของแผนกที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วมรับนโยบายในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy จากผู้บริหารโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมอง แนวคิด และแผนงานของการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy โดยแบ่งเป็น 3 แผนกและมีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างและจำนวน

| กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน (คน) |
|-----------------------|------------|
| แผนกร้านขายยา | 2 |
| แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1 |
| แผนกกฎหมาย | 1 |

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือหลักในการวิจัยเก็บข้อมูลปฐมภูมิครั้งนี้ คือแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Guide) ที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งบทสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ บทสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย 2 ส่วนและ 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้มในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Drivers and Trends)
3. ข้อจำกัดด้านกฎหมายในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Regulation)
4. เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Strategic Targets for Product Feature Development)
5. การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Development)
 - 5.1 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของ Hardware และ Software (Hardware and Software Development)
 - 5.2 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของบุคลากร (People Development)

5.3 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของการจัดการ (Operation

Development)

6. กลุ่มผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Users)

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการชี้แจงรูปแบบการวิจัยและวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อน จึงเริ่มการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 30 นาที ถึง 1.5 ชั่วโมงต่อคน ทั้งนี้ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตในการจดบันทึกและการบันทึกเสียง การสัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์ (Thematic analysis) ซึ่งมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ (Braun and Clarke, 2006) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การทำความเข้าใจข้อมูลเนื้อหา
2. การสร้างรหัส คำสำคัญ หรือประโยคสำคัญ
3. การจัดกลุ่มรหัส คำสำคัญ หรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องให้เป็นเป็นธีม
4. การตรวจสอบความสอดคล้องของธีมกับข้อมูล
5. การกำหนดชื่อและนิยามธีมอย่างชัดเจน
6. การนำเสนอธีม พร้อมวิเคราะห์ความหมายและอธิบายความเชื่อมโยง

โดยผู้วิจัยเริ่มต้นจากการอ่านทำความเข้าใจบทสัมภาษณ์ จากนั้นระบุคำสำคัญ หรือ ประโยคสำคัญที่น่าสนใจ แล้วนำมาจัดกลุ่มตามประเด็นหลักที่ต้องการศึกษาและประเด็นเพิ่มเติม (ถ้ามี) อันได้แก่ ปัจจัยขับเคลื่อน ข้อจำกัดด้านกฎหมาย เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาแพลตฟอร์ม และกลุ่มผู้ใช้งาน จากนั้นระบุความเชื่อมโยงของคำสำคัญและประโยคสำคัญที่ได้จากการผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มและในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปสู่ข้อมูลที่สำคัญในจัดทำแผนที่นำทางและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์จัดทำแผนที่นำทางและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ โดยการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้รับคำยินยอมในการให้ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กร XYZ แต่ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อองค์กร รวมถึงชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

| ลำดับ | เพศ | อายุ (ปี) | หน่วยงาน | ตำแหน่งงาน |
|-------|------|-----------|-----------------------|---------------------|
| 1 | หญิง | 52 | แผนกร้านขายยา | หัวหน้างาน: เกสัชกร |
| 2 | ชาย | 38 | แผนกร้านขายยา | ปฏิบัติการ: เกสัชกร |
| 3 | ชาย | 54 | แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ | หัวหน้างาน |
| 4 | ชาย | 32 | แผนกกฎหมาย | หัวหน้างาน: เกสัชกร |

จากการเก็บข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลในประเด็นที่ต้องการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้มในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Drivers and Trends)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดนี้ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยขับเคลื่อนหลักในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ คือ นโยบายขององค์กร ซึ่งกำหนดในยุทธศาสตร์ขององค์กรปีพ.ศ. 2566 – 2570

ในการเพิ่มคุณค่าด้านสุขภาพ (Value-Added Product and service) ซึ่งถือตามนโยบายของประเทศและกระทรวงสาธารณสุขที่ให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของ Telepharmacy

“อันดับแรกคือนโยบาย นโยบายของประเทศและกระทรวง ทั้งนโยบายในเรื่องของวิชาชีพ ซึ่งก็เห็นถึงความสำคัญและได้ประโยชน์ ทั้งในฝั่งของผู้ให้บริการ ฝั่งเราและฝั่งเภสัชฯ และฝั่งประชาชนที่มาใช้บริการ แล้วก็ที่สำคัญเลยคือมีนโยบายของเราเองที่กำลังผลักดันให้มี ซึ่งก็เป็นหน้าที่ของเราว่าจะทำอย่างไรให้มีขึ้นมา ...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เภสัชกรหัวหน้างาน)

“นโยบายเราเป็นหลักเลยครับ ... และเป็นเรื่องของ *technology disruption* ด้วย เพราะเหมือนทุกคนก็มุ่งหน้ามุ่งตาที่จะใช้ ถ้าเราไม่ตาม หรือยอมตกกระแส ก็จะเหมือนเราหลุดไปอยู่อีกโลกหนึ่ง เราเลยต้องเกาะตามกระแสไปให้ได้ ...” - (แผนกร้านขายยา/ ชาย/ เภสัชกรปฏิบัติการ)

อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหนึ่งยังให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันในเรื่องของข้อจำกัดของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่รับเข้ามาใช้งาน ณ ปัจจุบัน (แอปพลิเคชัน TELE*****) ซึ่งเป็นอีกปัจจัยที่ขับเคลื่อนการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ

“ต้องยอมรับว่า แอป TELE***** ทำมาเพื่อร้านยาทุกร้านทั่วไป ก็คือเหมือนเขาเปิดตลาดมา แล้วให้ทุกคนเข้าไปอยู่ในนั้นหมด ... ทีนี้ถ้าเกิดว่าเราต้องการจะเข้าไปอยู่ในนั้นแล้วกันห้องเด่น ๆ หน่อย ให้คนเข้ามาบู๊แล้วเห็นเลย ก็ต้องเสียเงิน ซึ่ง ณ ปัจจุบันจากที่เขาเสนอราคามันแพงมาก ซึ่งก็ดูแล้วไม่น่าจะคุ้ม ก็เลยยังไม่ได้ดำเนินการต่อ ...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เภสัชกรหัวหน้างาน)

“ข้อจำกัดของเราเท่าที่ฟังมาคือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สูง ถึงแม้ TELE***** บอกว่าจะให้ใช้ฟรี ก็ไม่ฟรีจริง ก็ยังมีได้ใน ถ้าเราจะอยากมี banner อยู่อันแรก เราก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม แล้วก็มีข้อจำกัดคือ เรามีคู่สายเภสัชกรได้แค่ 8 accounts ซึ่งถ้าเราพัฒนาเองมันก็คืออย่างที่ว่ามันเป็นของเราบริหารจัดการอะไรก็ง่ายกว่า ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เภสัชกรหัวหน้างาน)

4.2 ข้อจำกัดด้านกฎหมายในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Regulation)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์สามในสี่ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ระบบ Telepharmacy ในประเทศยังมีข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ โดยเป็นข้อจำกัดด้วยพรบ.ยา มาตรา 19(1) ที่ไม่อนุญาตให้มีการขายยานอกสถานที่ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต ซึ่งยังไม่ได้มีประกาศอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นประกาศของสภาเภสัชกรรมถึงการส่งมอบยาผ่านในระบบ Telepharmacy ทำให้การส่งมอบยาลังจากการให้คำแนะนำจากเภสัชกร และตัดสินใจซื้อขาย ผ่าน

ระบบ Telepharmacy อาจเข้าข่ายการขายยานอกสถานที่ที่ได้รับอนุญาต ส่งผลต่อการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่อาจใช้งานได้จริง

“ในเรื่องของกฎหมาย ถ้าเป็นเรื่องยา เป็นเภสัชฯทำเอง จ่ายเอง ยังส่ง *delivery* ไม่ได้ ซึ่งสำหรับ ยังรอกฎหมาย วันนั้นคุยกับสภาฯ อาจารย์เขาบอกว่าเร็ว ๆ นี้ ...” - (แผนกร้านขายยา/หญิง/เภสัชกรหัวหน้างาน)

“เขาก็บอกว่าเร็ว ๆ นี้ แต่ไม่ทันปีงบประมาณนี้แน่ ๆ ต้องรอดูว่าอาจจะเป็น 68 แต่ไม่แน่ใจว่าช่วงไหน คือเขาก็จ่อแล้วแหละ แต่ก็ยังมีงัดกันอยู่นิดหนึ่ง เป็นเรื่องของกำลังภายในด้วย ...” - (แผนกร้านขายยา/ชาย/เภสัชกรปฏิบัติการ)

“คือจริงๆ ในพรบ.ยา คร่าวๆ คือ ห้ามขายยานอกสถานที่ แล้วมันจะมีข้อบังคับของสภาฯ ที่ออกมา 2 ชุด ในเรื่องของ Telepharmacy และในเรื่องของ Application เรื่องแรกมันจะพูดถึงการส่งมอบยาด้วยนะ ซึ่งเค้าถือว่า telepharmacy ต้องมีสถานที่ที่ register และมีการยืนยันตัวตนของฝั่งเภสัชฯและฝั่งลูกค้าให้ถูกต้อง แล้วก็ส่งไปยังจุดที่รับมอบยา สุดท้ายคือมีการโทร *consult* อีกทีหนึ่งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าได้รับยาถูกต้อง ครบถ้วน ถ้าที่ *process* ในหลักการจะเป็นแบบนี้เลยต้องตีความใหม่ให้ไม่ถือว่าเป็นการขายยานอกสถานที่ ...” - (แผนกกฎหมาย/ชาย/เภสัชกรหัวหน้างาน)

4.3 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Strategic Targets for Product Feature Development)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหนึ่งให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า คุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ที่กำลังพัฒนาขึ้น ควรมีส่วนประกอบที่คล้ายคลึงกับแพลตฟอร์ม Telepharmacy อื่นๆ ที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามประกาศสภาเภสัชกรรม เรื่องแนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) โดยประกอบด้วย หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน (Login) หน้าปรึกษาด้านยาจากเภสัชกร ซึ่งเภสัชกรจะให้คำแนะนำด้านยาผ่านการวิดีโอคอลหรือการสนทนาผ่านกล่องข้อความ หน้าแคตตาล็อกในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นเพิ่มเติม หน้าการชำระเงิน หน้าการรับสินค้าและจัดส่งสินค้า และหน้าตรวจสอบสินค้าภายหลังการจัดส่ง

จากความคลุมเครือด้านกฎหมายในการส่งมอบสินค้าด้วยการจัดส่งที่อาจเข้าข่ายการขายยานอกสถานที่ ทำให้แพลตฟอร์ม Telepharmacy ในรุ่นแรก ประกอบด้วย หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน (Login) หน้าปรึกษาด้านยาจากเภสัชกร (Counseling) หน้าการชำระเงิน (Payment) และ

หน้าการรับสินค้า (Pickup) โดยในส่วนของคุณลักษณะหน้าแคตตาล็อกในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นเพิ่มเติม หน้าการจัดส่งสินค้า และหน้าตรวจสอบสินค้าภายหลังการจัดส่ง จะถูกเปิดให้ใช้งานได้บนแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่สอง ซึ่งจะปล่อยให้ใช้งานเมื่อมีการตีความและประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรในการละเว้นการจัดส่งยาผ่านการให้บริการ Telepharmacy ให้ไม่ถือเป็นที่การขยายนอกสถานที่

“อย่างแรกเลยคือ login แล้วเลือกประเภทของการปรึกษา แล้วทำการนัดหมายที่จะคุยกันก่อน จากนั้นได้วิดีโอคอล จากนั้นเป็นการ recommend ยาให้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะเก็บเป็น record ไว้ ซึ่งเภสัชกรก็อาจจะเปิดประวัติการรักษา ประวัติสุขภาพ ประวัติการใช้ยาของ account นี้ได้ ประกอบการจ่ายยา/แนะนำการใช้ยา อันนี้ก็จะ เป็น feature ที่จะมียื่นมา หลังจากได้รายการยาที่ต้องการแล้ว ก็สามารถเลือกสาขาที่จะไปรับ ก็จะจบขั้นตอนการปรึกษาครั้งนั้น ซึ่งอนาคต จะมี module Logistic ให้ส่งไปที่บ้านหรือให้ส่งที่ทำงานก็เลือกได้ ...

เรื่อง register ก็จะเป็นอีก module หนึ่ง ที่จะต้องมีการระบุประวัติส่วนตัว ประวัติการรักษาพยาบาล การใช้ยา โรคประจำตัว แพ้ยา มันก็จะต้องลิงค์ข้อมูลทั้งหมด เป็นเหตุผลที่เราจะต้องพัฒนาแอปฯเอง ...

ในส่วน Module Logistic เรายังไม่ add-on เข้ามา พอคิดว่าด้วยกฎหมายที่เก๊สฯไม่สามารถส่งยาได้ ดังนั้น function นี้ก็จะยังปิดไว้ก่อน อาจจะมีพัฒนาแต่ปิดไว้ก่อน วันหน้ามีการเปลี่ยนแปลงก็เปิดใช้ได้ ...” - (แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ชาย/ หัวหน้างาน)

“ถ้าที่ที่เคยศึกษาหรือออกแบบไว้ในตอนนั้น พี่คิดว่ามันต้องสอดคล้องกับที่สภาฯ กำหนดตาม requirement ที่ออกประกาศ คือ มีการ log in ในส่วนของผู้ใช้งาน มี feature เข้ามาปรึกษากับเภสัชกร เภสัชแนะนำและจ่ายยาแล้ว ก็อาจจะมี การเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหรือเวชภัณฑ์เพิ่มเติม กดลงตะกร้าได้ แล้วจ่ายเงินออนไลน์ แล้วเป็น option เลือกได้ว่าจะไปรับยาที่ร้านหรือให้ส่งให้ ก็ปักหมุดที่อยู่ รอรับยา อย่างนี้ ซึ่งที่สภาฯ กำหนดคือให้ทางร้านเนี่ย แอปฯจะต้องสามารถเก็บข้อมูลวัน เวลา ประวัติของผู้รับบริการ ที่สามารถสอบกลับได้ ประมาณนี้ ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เภสัชกรหัวหน้างาน)

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ข้างหนึ่งยังให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ในอนาคตการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ควรพัฒนาควบคู่ไปกับการสร้างบริการใหม่ เช่น การนำ AI เข้ามาวิเคราะห์หาลูกค้า การรับยาผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงคุณลักษณะการส่งมอบยาที่ส่งจ่ายจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการ Model-3 ของ สป.สช. เพื่อลดความแออัดภายในโรงพยาบาล และการพัฒนาไปควบคู่กับ Telemedicine เพื่อให้ครบวงจรในการบริการรักษาคนไข้

“ตอนนี้พี่มองว่า Telepharmacy เป็นเพียงนวัตกรรมที่เอามา serve บริการ/สร้างบริการใหม่ๆ มองต่อไปอีกยาวๆ แอปนี้จะสามารถส่งจ่ายยาผ่านตู้ vending ได้ไหม ใบสั่งยาที่เป็น electronic เป็น qr code ได้แล้วนี่ แสแกนผ่านตู้แล้วรับยาผ่านตู้เลย เทคโนโลยีมันไปถึงแล้ว จะติดแค่กฎหมาย ” - (แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ชาย/ หัวหน้างาน)

“พี่มองว่า telepharmacy อยู่ stand alone ไม่ค่อยได้ มันต้องไปคู่กับ telemed ด้วย platform telepharmacy ก็จะมีประโยชน์มากขึ้น ...

ต่อเนื่องไปจากการใช้ telepharmacy คือการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็น big data แล้วเอามาวิเคราะห์ personalize หรือเกิดเป็น service ใหม่ๆ จากการใช้งาน telepharmacy ที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น Track พิเศษในร้านยา Drive thru Vending machine ระบบรับยาใกล้บ้าน ซึ่งจะรองรับลูกค้าได้มากขึ้น ในมุมมองของการนำ AI เข้ามาช่วย อาจจะเอามาวิเคราะห์ลูกค้าผ่านข้อมูลการสั่งจ่ายยา หรือแนะนำการใช้ยาผ่าน tele ก็ได้ เพื่อคราวหน้าเขามาซื้ออีกก็จะได้นะแนะนำผลิตภัณฑ์อื่นที่อาจจะเกี่ยวข้องได้อีก ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกสซ์กรหัวหน้างาน)

4.4 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Development)

4.4.1 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองของ Hardware และ Software (Hardware and Software Development)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ถึงหนึ่งให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ในด้านของการพัฒนา Hardware และ Software สำหรับแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ต้องมีการเตรียมพร้อมทั้งในส่วนของระบบพื้นฐาน คอมพิวเตอร์ ระบบ Server ซึ่งแกนหลักของแพลตฟอร์มมาจากการจ้างบริษัทภายนอกในการพัฒนา และในส่วนของ การดูแลระบบ การปรับแก้ไขหน้าตาและคุณลักษณะบางส่วน ให้เป็นขอบข่ายหน้าที่ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องมีการเตรียมในส่วนของการออกแบบ Logo ออกแบบ Theme สีรวมถึงหน้า Interface ต่างๆของทุกหน้าจอที่แสดงผลในแพลตฟอร์ม ซึ่งจะต้องมากจากการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก

“ประเด็นหลักๆที่ต้องเตรียมคือ ระบบพื้นฐานคอมพิวเตอร์ server คน การลงทุน โปรแกรม ... ” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกสซ์กรหัวหน้างาน)

“ตอนนี้เราเตรียมออกแบบตัว Application แล้ว มี requirement ของ function ต่างๆแล้ว พวกหน้าตะกร้าสินค้า หน้าชำระเงิน หน้า interface ก็มีออกแบบไว้บ้างแล้ว เป็นการจ้างพัฒนา หลังจากพัฒนาแล้ว source code ต่างๆ ก็จะเป็นของเรา แล้วเราก็จะ takeover แล้วก็ดูแลต่อ โอเค

แน่นอน ถ้าต้องมีการปรับเปลี่ยน *feature* หลัก ก็อาจจะจ้างบริษัทเป็น *job* ไป แต่ในส่วนของการ *maintenance* เราสามารถทำเองได้ ส่วนใหญ่บริษัทที่ให้บริการ เขามีประสบการณ์ในการทำอยู่แล้ว เขาทำ *app telemedicine telepharmacy* อยู่แล้ว ฉะนั้น โครงสร้างหลักก็มีอยู่แล้ว อยู่ที่ว่าจะใส่โลโก้ ใส่ *theme* อย่างไรเท่านั้นเอง ...” - (แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ชาย/ หัวหน้างาน)

4.4.2 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองบุคลากร (People Development)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์สามในสี่ ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ในด้านของการพัฒนาบุคลากร สำหรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ต้องมีการเตรียมพร้อมตั้งแต่การจัดตั้งแผนกที่กำกับดูแล แพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร รวมถึงจัดตั้งแผนกที่ดูแลฐานข้อมูล ในส่วนของผู้ใช้งาน หน่วยงาน (ร้านขายยา) ต้องมีการจัดตั้งแผนกสำหรับดูแลแพลตฟอร์ม Telepharmacy ต้องจัดการให้มีการเตรียมความพร้อม ด้วยการอบรม การสอนใช้งานแพลตฟอร์ม และจัดเตรียมคู่มือประจำร้านขายยา ซึ่งในส่วนของการที่เพิ่มเติมจากการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy เช่น การจัดส่งยา ก็จะต้องจัดหาบุคลากรมาดูแลในส่วนนี้เพิ่มเติม

“ต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านการอบรม เตรียมฐานข้อมูล ก็เรียบร้อยแล้วบางส่วน เหลือเตรียมบุคลากร จะมีการจัดเวรให้ ในการเปิดบริการแต่ละช่วง หรือบางที่อาจจะมาอยู่ในช่วง นอกเวลาราชการ ก็มี OT ให้ แต่ก็จะต้องมีการพูดคุยกันก่อน กระบวนการเตรียมยังไม่ *complete* เท่าไหร่ ...” - (แผนกร้านขายยา/ ชาย/ เกษขกรปฏิบัติการ)

“เราจะมีแผนกเกี่ยวกับ *Digital solution* คอยดูแลในเรื่องการพัฒนาระบบ การดูแลระบบ แล้วก็ในส่วนข้อมูลและ *database* เราก็มียุติแผนกที่ดูแลฐานข้อมูล ซึ่งก็จะยังมีคนดูแลระบบอยู่ในแต่ละแผนก ...” - (แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ชาย/ หัวหน้างาน)

“ต้องมีการปรับเปลี่ยน *organization* ด้วย ต้องแบ่งคนมาดูแล *tele* โดยเฉพาะ แล้วก็ต้องมีการสอนการใช้งานระบบด้วย และอีกสิ่งหนึ่งที่คิดว่าต้องเตรียมให้มีคือ คู่มือประจำร้าน *procedure* ในการทำงาน หรือเป็นคำตอบของคำถามที่ต้องตอบ คล้ายๆกับชุดข้อมูล ที่ถ้าเจอคำถามแบบนี้ ต้องแนะนำแบบไหน ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษขกรหัวหน้างาน)

4.4.3 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในมุมมองการจัดการ (Operation Development)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ในส่วนของการจัดการแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร จะต้องมีการทดสอบ

ระบบ ทั้งในด้านการใช้งานแพลตฟอร์มในทุกคุณลักษณะ การทดสอบการบันทึกและจัดเก็บข้อมูล ก่อนการปล่อยให้ใช้งานจริง

“แน่นอน เราต้องมีการทดสอบระบบอยู่แล้ว ก็แทบจะทุกขั้นตอนที่จะต้องใช้งาน เรา ต้องทำการทดสอบให้มั่นใจ ก็จะมีมาตรฐานการทดสอบเป็นเอกสาร การเก็บเคสต่างๆ แม้แต่ server เราก็ยังต้องทดสอบ ซึ่งเราจะ test ระบบตั้งแต่ตอนพัฒนาแล้ว ก็จะมี step test อยู่ test ตั้งแต่ step มี data เข้ามา เอา data มาใช้ process ออกมาเป็น report แล้วก็ connection ต่างๆ การ test connection ต่างๆ การ test user experience user interface มันก็จะมีส่วนตอนของมัน จนได้ final แล้วค่อย deploy ออกมาใช้งานจริง” - (แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ชาย/ หัวหน้างาน)

ในส่วนของการทำงานภายในองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ถึงหนึ่งให้ความเห็นในทิศทาง เดียวกันว่า ต้องมีการขยายช่วงเวลาการให้บริการของร้านขายยา เพื่อให้ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่ คาดว่าจะใช้บริการแพลตฟอร์ม Telepharmacy

“การให้บริการในช่วง peak time ที่นอกเวลาราชการ (สี่โมงเย็นถึงสามทุ่ม) เราก็อาจจะ ต้องเปิดร้านต่อ ไม่ใช่เพื่อลูกค้าที่จะ walk in เข้ามา แต่เพื่อลูกค้าที่เข้ามาทางออนไลน์ ต่อไปถ้าส่งยา ได้ ก็จะต้องมีเด็กที่จัดยา แล้วก็ส่งด้วย...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เกสชกรหัวหน้างาน)

“ถ้าตามวิจัยของ dr.ASA เขาให้ข้อมูลว่าผู้ป่วยที่มาทางออนไลน์ จะเข้ามาให้บริการ ช่วง 4 โมงเย็นถึงสองทุ่ม ซึ่งก็เป็นเวลาที่ไม่ว่างสะดวกสำหรับเรา ก็ถ้าจะต้องเป็นไปตามนี้ พวกที่ก็ คงไม่ได้จะเปิดร้านเพิ่ม แต่คงเป็นในรูปแบบของการจัดเวรให้ทำงานต่อ ด้วยความที่ระบบมันจะ อ้างอิงตาม location ที่ลงทะเบียน account เกสชฯ กับร้านขายยา จึงจะยังต้องมีคนมานั่งอยู่ที่ร้าน จริงๆ...” - (แผนกร้านขายยา/ ชาย/ เกสชกรปฏิบัติการ)

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ถึงหนึ่งยังให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า เพื่อเป็นการเตรียมการ สำหรับการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งบนแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่สอง จะต้องมี การกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาผู้จัดส่งหรือบริษัทขนส่งและคัดเลือกเพื่อให้การจัดส่งยาเป็นไป ตามมาตรฐาน

“ถึงสเตปที่ delivery ยาได้แล้ว ในด้านการ partner กับขนส่งก็ต้องมีอยู่แล้ว มันก็ อาจจะต้องคุยหรือต่อไปอาจจะตั้งเป็นโครงการขึ้นมาว่าใครสนใจเป็น rider ให้บริการส่งยาให้ลูกค้า ของร้านยา ก็ให้เอาบัตรประชาชนมาลงทะเบียน ตามเกณฑ์ ตามเงื่อนไข ที่อื่นก็อาจจะมีการมัดจำ ค่าส่งให้ rider ไปก่อน ซึ่งจริงๆค่าส่ง คนใช้จะต้องเป็นคนจ่าย เราก็อาจจะให้ rider เป็นระบบ เหมมา...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เกสชกรหัวหน้างาน)

“ในการขนส่ง ก็จะต้อง *registered* การขนส่งในระบบด้วย ว่ามันส่งไปถึง หรือเรื่องการควบคุมอุณหภูมิ สำหรับยาบางประเภทที่อาจจะมีย่อจำกัดด้านการส่งมอบ เช่น ยาควบคุมพิเศษ ...”

- (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษีกรหัวหน้างาน)

อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังคงให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อมีการปล่อยแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรออกสู่สาธารณะ จะต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ด้วย โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์เป็นวงกว้าง เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ และมาใช้งาน

“สิ่งที่จะต้องทำคือ การประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในส่วนนี้ให้มากขึ้น เพื่อให้มีผู้มารับบริการทางช่องทางนี้เพิ่มขึ้น สร้างการรับรู้ให้ผู้รับบริการว่าทางร้านมีช่องทางนี้เพิ่มเติมในการให้คำปรึกษาด้านยา สามารถปรึกษาได้ แล้วก็ต้องประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย ...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เกษีกรหัวหน้างาน)

“หลักๆคือเขาต้องมั่นใจในร้านยาเราด้วย เราตอบคำถามคิน่า แนะนำยาดี ได้รับยาที่มีคุณภาพ เรื่อง *loyalty trust* ต้องเอาตรงนี้มาโปรโมทเยอะๆ แล้วก็ต้องทำให้ลูกค้าประทับใจแล้วบอกต่อ ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษีกรหัวหน้างาน)

4.5 กลุ่มผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Users)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ลูกค้ากลุ่มแรกที่จะเปลี่ยนมาใช้งานของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ คือกลุ่มคนเจนเอเรชั่น Z และเจนเอเรชั่น Alpha ที่ชอบเทคโนโลยี และกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็ว กลุ่มถัดมาคือกลุ่มที่ถูกแนะนำให้ใช้งานจากกลุ่มลูกค้าแรก และกลุ่มถัดมาคือกลุ่มที่จะใช้งานเมื่อเห็นการใช้งานอย่างแพร่หลายแล้ว ซึ่งเป็นสอดคล้องกับกรอบแนวคิด Technology Adoption Curve (Rogers, E. M., *Diffusion of Innovations* (5th ed.), 2003) ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าจากการมาใช้บริการหน้าร้านขายยาเป็นการใช้บริการจากแพลตฟอร์ม Telepharmacy จะเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป

“คนแรกที่น่าจะเข้ามาใช้ คิดว่าน่าจะเป็นกลุ่มที่ชอบเทคโนโลยีอยู่แล้วละ หรือกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว อันนี้จะเป็นกลุ่มแรกๆที่จะมาใช้ คิดว่าช่วงอายุน่าจะเป็น *gen* ใหม่ๆ *gen Z* หรือ *gen Alpha* ที่เขาจะคล่องในการใช้เทคโนโลยี กลุ่มต่อมาน่าจะเป็นกลุ่มที่ถูกแนะนำมา เช่น เพื่อนมาแนะนำให้ใช้ ใช้แล้วดีนะ หรือกลุ่มที่รู้ว่ามิโปรโมชันพิเศษ ก็

อาจจะมาลองใช้ดู กลุ่มต่อมาก็อาจจะเป็นกลุ่มที่มาจากกรอ่านรีวิวละ มีรีวิวละจีน มีสื่อหลักมาพูดแนะนำ ทำให้อายากลองใช้...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษักรหัวหน้างาน)

“พฤติกรรมลูกค้ามันก็มีการเปลี่ยนไปบ้าง เพราะว่าบางคนออกจากบ้านไม่ได้ นอนป่วยอยู่ ให้มาส่งของให้ แต่ว่าพวกคนแก่ที่ต้องได้ออก ต้องได้มาคุยก็จะยังมีอยู่ เพราะฉะนั้นที่มองว่า 20% transition ของผู้ป่วยที่จะค่อย ๆ เปลี่ยนมา ต้องใช้คำว่าค่อย ๆ นะ ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษักรหัวหน้างาน)

และนอกเหนือจากความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มลูกค้า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าประสบการณ์การใช้งานแพลตฟอร์มและความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดให้มีผู้ใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น

“มันก็จะมีผู้ใช้หลายๆแบบนะ คนที่เห็นของใหม่แล้วอยากลองใช้ กับพวกที่แบบสุดท้ายเลย ที่เปลี่ยนแปลงช้า เขาก็อาจจะเข้ามา offline เหมือนเดิม คนที่อยากลองใช้อะมันมีอยู่แล้วแหละ แต่กลุ่มถัดๆมามันอยู่ที่ว่าเราจะดึงดูดให้เขาเข้ามาใช้ได้มากขึ้นไหม ซึ่งขึ้นอยู่กับ customer experience ตั้งแต่ platform ที่ทำให้เขา satisfy เข้าไปใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน visual น่าสนใจ ...” - (แผนกกฎหมาย/ ชาย/ เกษักรหัวหน้างาน)

บทที่ 5

การอภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลเป็นคำพูดเชิงอธิบายที่มีการสรุปเนื้อหาจากหลายความคิดเห็นเข้าด้วยกัน เพื่อนำผลสรุปที่ได้มาจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การพัฒนารอบแผนที่นำทาง

โครงสร้างของแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ซึ่งเป็นแผนที่นำทางในการวางแผนและกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ จะเป็นการแสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่าง เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์มและการดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์ม โดยโครงสร้างของแผนที่นำทาง มีส่วนประกอบ ดังนี้

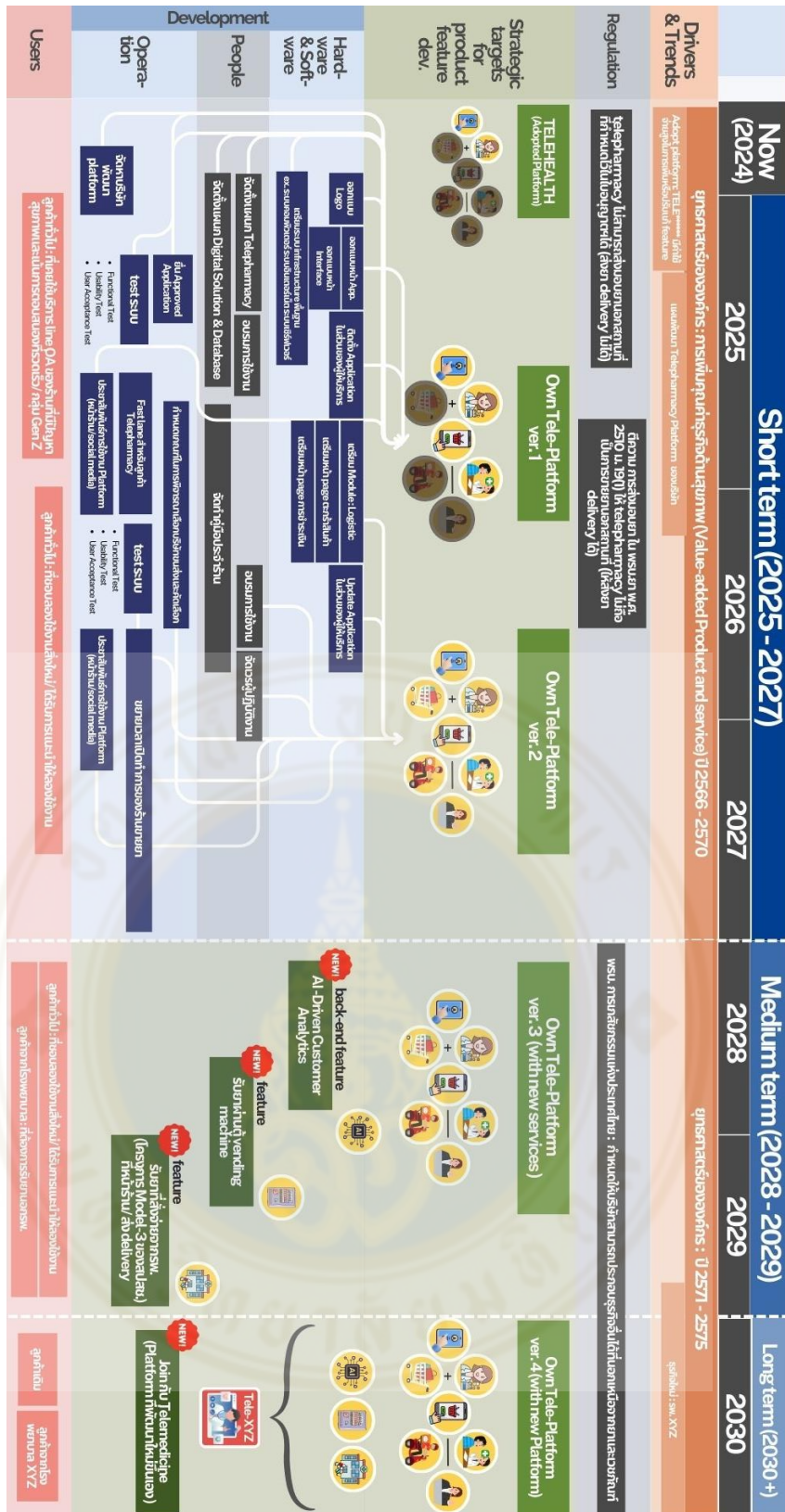
ตารางที่ 5.1 ตารางแสดงส่วนประกอบโครงสร้างของแผนที่นำทาง

| กรอบเวลา | ระยะสั้น (2025 – 2027) | ระยะกลาง (2028 – 2029) | ระยะยาว (2030 เป็นต้นไป) |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|
| ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้ม | ข้อมูลหรือนโยบายภายในองค์กรตามกรอบเวลาในแต่ละช่วง | | |
| ข้อจำกัดด้านกฎหมาย | ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร | | |
| เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะ | แพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่พัฒนาคุณลักษณะการใช้งาน | แพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่พัฒนาคุณลักษณะการใช้งาน | |

| | | | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| การพัฒนา แพลตฟอร์ม | Hardware และ Software | การเตรียมความพร้อมในด้าน Hardware และ Software เพื่อ รองรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในแต่ละรุ่น | |
| | บุคลากร | การเตรียมความพร้อมในด้าน บุคลากร เพื่อรองรับการใช้งาน แพลตฟอร์ม Telepharmacy ในแต่ละรุ่น | |
| | การจัดการ | การเตรียมความพร้อมในด้าน การจัดการภายในองค์กร เพื่อ รองรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในแต่ละรุ่น | |
| กลุ่มผู้ใช้งาน | วิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้งานตามคุณลักษณะของแพลตฟอร์มและกรอบ เวลา | | |

5.1.2 การอภิปรายและสรุปผลการศึกษาแผนที่นำทาง

จากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ดังนี้



รูปภาพ 5.1 แผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ

ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้มที่ส่งผลต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ได้แก่

- นโยบายขององค์กร (ปีพ.ศ. 2566 – 2570) ในการเพิ่มคุณค่าธุรกิจด้านสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมายการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร

- ข้อจำกัดของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่รับเข้ามาทดลองใช้ (TELE*****) ที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนคุณลักษณะได้อย่างอิสระตามที่ต้องการและมีค่าใช้จ่ายสูง
- นโยบายขององค์กร (ปีพ.ศ. 2571 – 2575) ในอนาคต
- แนวโน้มในการสร้างธุรกิจใหม่ขององค์กร XYZ ได้แก่ การก่อตั้งโรงพยาบาล XYZ

ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ได้แก่

- พรบ.ยา มาตรา 19(1) ที่ไม่อนุญาตให้มีการขายยานอกสถานที่ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต ซึ่งการส่งมอบยาผ่านแพลตฟอร์ม Telepharmacy อาจเข้าข่ายการขายยานอกสถานที่ ปัจจุบันรพ.ประกาศสภาเภสัชกรรมอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรในการตีความการส่งมอบยาผ่านแพลตฟอร์ม Telepharmacy ให้ไม่เข้าข่ายการขายยานอกสถานที่
- พรบ.การเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย ที่ขยายความสามารถในการประกอบธุรกิจขององค์กร XYZ ได้นอกเหนือจากการผลิตและจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ผ่านแผนที่น่าสนใจในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ได้ดังนี้

ระยะสั้น (ปี พ.ศ. 2568 – 2570) คุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ที่กำลังพัฒนาขึ้น ควรมีส่วนประกอบที่คล้ายคลึงกับแพลตฟอร์ม Telepharmacy อื่นๆ ที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามประกาศสภาเภสัชกรรม เรื่อง แนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) ซึ่งประกอบด้วย หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน (Login) หน้าปรึกษาด้านยาจากเภสัชกร (Counseling) ซึ่งเภสัชกรจะให้คำแนะนำด้านยาผ่านการวิดีโอคอลหรือการสนทนาผ่านกล่องข้อความ หน้าแคตตาล็อกในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นเพิ่มเติม (Picking) หน้าการชำระเงิน (Payment) หน้าการรับสินค้า (Self Pickup) และ/หรือจัดส่งสินค้า (Delivery) และหน้าตรวจสอบสินค้าภายหลังการจัดส่ง (Checking)

จากความคลุมเครือด้านกฎหมายในการส่งมอบสินค้าด้วยการจัดส่ง แพลตฟอร์ม Telepharmacy ในรุ่นแรก เปิดใช้งานเพียง 4 คุณลักษณะ ได้แก่ หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน (Login) หน้าปรึกษาด้านยาจากเภสัชกร (Counseling) หน้าการชำระเงิน (Payment) และหน้าการรับสินค้า (Self Pickup) ซึ่งภายหลังจากการตีความด้านกฎหมายให้สามารถส่งมอบยาด้วยการจัดส่งได้แล้ว จึงปล่อยแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในรุ่นที่สอง ซึ่งสามารถใช้งานได้ครบทุกคุณลักษณะ ได้แก่ หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน (Login) หน้าปรึกษาด้านยาจากเภสัชกร (Counseling) หน้าแคตตาล็อกในการ

เลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นเพิ่มเติม (Picking) หน้าการชำระเงิน (Payment) หน้าการรับสินค้า (Self Pickup) และ/หรือจัดส่งสินค้า (Delivery) และหน้าตรวจสอบสินค้าภายหลังการจัดส่ง (Checking)

ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy องค์กรควรมีแผนในการพัฒนาด้าน Hardware และ Software บุคลากร และการจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับแพลตฟอร์ม Telepharmacy แต่ละรุ่น โดยสำหรับแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 1 ควรมีกิจกรรมและผู้รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ 5.2 ตารางแสดงการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 1

| การพัฒนา | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ด้านการจัดการ | จัดหองค์กรในการพัฒนาแกนของแพลตฟอร์ม | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | ออกแบบ Logo หน้าจอแสดงผล ซิมส์ เป็นต้น | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | เตรียมระบบพื้นฐาน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเซิร์ฟเวอร์ | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | ติดตั้งแพลตฟอร์มในส่วนผู้ให้บริการ | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้านการจัดการ | ทดสอบระบบ | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้านการจัดการ | ยื่นขอการรับรองแพลตฟอร์มจากสภาเภสัชกรรม | แผนกกฎหมาย |
| ด้านบุคลากร | จัดตั้งแผนกใหม่ในการดูแลระบบและการทำงานของแพลตฟอร์ม | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี, แผนกร้านขายยา |
| ด้านบุคลากร | อบรมการใช้งานแพลตฟอร์ม | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี, แผนกร้านขายยา |
| ด้านบุคลากร | จัดทำคู่มือประจำร้าน | แผนกร้านขายยา |
| ด้านการจัดการ | ประชาสัมพันธ์การใช้งานแพลตฟอร์ม | แผนกร้านขายยา |

และสำหรับแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 2 ซึ่งมีการเพิ่มจำนวนของคุณลักษณะมากขึ้นและมีความซับซ้อนมากขึ้น ควรมีกิจกรรมและผู้รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy รุ่นที่ 2

| การพัฒนา | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ด้าน Hardware และ Software | เตรียมเปิดใช้งานคุณลักษณะการจัดส่ง | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | เตรียมหน้าเพจตะกร้าสินค้า หน้าเพจการชำระเงิน | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | อัปเดตแพลตฟอร์มในส่วนของผู้ให้บริการ | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้าน Hardware และ Software | ทดสอบระบบ | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี |
| ด้านบุคลากร | อบรมการใช้งานแพลตฟอร์มเพิ่มเติม | แผนกสารสนเทศและเทคโนโลยี, แผนกร้านขายยา |
| ด้านการจัดการ | กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกผู้จัดส่งและคัดเลือก | แผนกกฎหมาย |
| ด้านการจัดการ | บริการ Fast lane สำหรับผู้ใช้งานแพลตฟอร์มที่ Self pickup | แผนกร้านขายยา |
| ด้านบุคลากร | ขยายเวลาเปิดทำการของร้านขายยา | แผนกร้านขายยา |
| ด้านบุคลากร | จัดเวรผู้ปฏิบัติงานในร้านขายยา | แผนกร้านขายยา |
| ด้านการจัดการ | ประชาสัมพันธ์การใช้งานแพลตฟอร์ม | แผนกร้านขายยา |

โดยในระยะสั้น (ปี พ.ศ. 2568 – 2570) กลุ่มผู้ที่จะใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ คือ กลุ่มลูกค้าเดิมทั่วไปที่เคยใช้มารับบริการที่ร้านขายยา ซึ่งกลุ่มที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ กลุ่มคนเจนเนอเรชัน Z และเจนเนอเรชัน Alpha ที่ชอบเทคโนโลยี และกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมาใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy และสามารถทำให้เกิดการบอกต่อได้

ระยะกลาง (ปี พ.ศ. 2571 – 2572) และระยะยาว (ปี พ.ศ. 2573 เป็นต้นไป) ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ควรพัฒนาควบคู่ไปกับการสร้างบริการใหม่ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าของแพลตฟอร์ม เพิ่มอรรถประโยชน์ และดึงดูดให้มีผู้ใช้งานมากขึ้น

โดยในระยะกลาง (ปี พ.ศ. 2571 – 2572) ควรเพิ่มคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ด้วยการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนาช่องทางจัดส่งมอบยาและเวชภัณฑ์ด้วยตู้อัตโนมัติ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งานในการรับสินค้า และพัฒนาความร่วมมือกับสถานพยาบาลในการรับยาที่ร้านขายยาหรือจัดส่งยาให้ผู้ป่วย เพื่อลดความแออัดภายในสถานพยาบาล ซึ่งคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นเพื่อมุ่งเน้นผู้ใช้งานกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ชอบลองใช้งานสิ่งใหม่ กลุ่มลูกค้าทั่วไปที่เข้ามาใช้งานจากการแนะนำต่อ รวมถึงผู้ใช้งานที่เป็นผู้รับบริการของสถานพยาบาล

ระยะยาว (ปี พ.ศ. 2573 เป็นต้นไป) เนื่องด้วยแนวโน้มในอนาคตที่จะเกิดธุรกิจใหม่ ขององค์กร XYZ กล่าวคือ ธุรกิจโรงพยาบาล ทำให้แพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ควรพัฒนาไปควบคู่กับแพลตฟอร์ม Telemedicine เพื่อให้ครบวงจรในการบริการลูกค้า ซึ่งมุ่งเน้นผู้ใช้งานกลุ่มลูกค้าทั่วไปเดิมที่ได้ให้งานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่แพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรรุ่นแรก และกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาล XYZ

ทั้งนี้ เนื่องจากความไม่แน่นอนของการกำหนดนโยบายขององค์กร ทำให้ไม่สามารถระบุแผนในการพัฒนาด้าน Hardware และ Software บุคลากร และการจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในระยะกลาง (ปี พ.ศ. 2571 – 2572) และระยะยาว (ปี พ.ศ. 2573 เป็นต้นไป) ได้

5.1.3 การติดตามสถานะของแผนที่นำทาง

ในการติดตามสถานะของแผนที่นำทาง ผู้วิจัยได้นำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ไปแสดงต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร เพื่อประเมินว่าต้องมีการแก้ไขหรือไม่อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าแผนที่นำทางฉบับนี้ทำให้เห็นภาพและทิศทางของการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรแบบองค์รวมที่ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไป

สื่อสารต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวางแผนการเตรียมการในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรทั้งภายในและภายนอกแผนกได้อย่างเหมาะสม ตามกรอบเวลาที่กำหนด

“โอโฮ... แผนก IT เขาเตรียมการไปขนาดนี้แล้วหรือ จะ launch แอปของเราปีหน้าแล้ว ด้วย แผนกที่ต้องเริ่มเตรียมบ้างแล้ว ได้เห็นอะไรแบบนี้มันก็เหมือนกันนะ จะได้เตรียมงานถูก เข้าใจง่าย ดีเลยๆ ...” - (แผนกร้านขายยา/ หญิง/ เกสซ์กรหัวหน้างาน)

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

5.2.1 ใช้การตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างฐานลูกค้าในระยะสั้น โดยองค์กรควรเน้นการสร้างการรับรู้ของตราสินค้าของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรและตราสินค้าของร้านขายยาขององค์กร XYZ เพื่อดึงดูดให้มีผู้ใช้งานมากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กรต่อไป เช่น การออกแคมเปญส่วนลดผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหรือสินค้าเวชภัณฑ์สำหรับผู้ใช้งานใหม่ การให้คูปองส่วนลดค่าส่งสินค้า เป็นต้น

5.2.2 ลงทุนในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะกลาง เพื่อให้ในส่วนของงานหน้างานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เกิดการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย รวมถึงเป็นตัวช่วยเกสซ์กรในการประเมินอาการของลูกค้า เพื่อให้เกิดการจ่ายยาหรือการส่งต่อที่ปลอดภัย สมเหตุสมผล

5.2.3 พัฒนาประสบการณ์การใช้งานแพลตฟอร์มของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันกับแพลตฟอร์ม Telepharmacy อื่น ด้วยการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และเก็บข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มให้ดีขึ้นต่อไป

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

เนื่องจากความไม่แน่นอนของการกำหนดนโยบายขององค์กร ทำให้ไม่สามารถระบุแผนในการพัฒนาด้าน Hardware และ Software บุคลากร และการจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในระยะกลาง (ปี พ.ศ. 2571 – 2572) และระยะยาว (ปี พ.ศ. 2573 เป็นต้นไป) ได้

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 เพื่อให้แผนที่นำทางมีความสมบูรณ์มากขึ้น ควรศึกษาพัฒนาในมุมมองของตัวชี้วัดที่ชัดเจน (KPIs) โดยอาจเพิ่มเป้าหมายเชิงปริมาณในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เห็นความสำเร็จที่ชัดเจนขึ้น เช่น จำนวนผู้ใช้งาน Platform ในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น

5.4.2 เก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้งานจริง โดยทำการสำรวจ (Survey) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ในแต่ละระยะ

5.4.3 เมื่อจัดทำแผนที่นำทางเสร็จแล้ว ควรนำแผนที่นำทางไปใช้ตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำและควรมีการติดตามสถานะของแผนที่นำทางว่าสามารถใช้งานได้หรือต้องมีการแก้ไขหรือไม่อย่างไร อยู่อย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- จิราพร ลีมีปานานนท์, วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร, รุ่งเพชร สกุลบำรุงศิลป์, & วิไลลักษณ์ ต้นตะโยธิน. (2564). การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานบริการเภสัชกรรมทางไกลในประเทศไทย. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 17*(1), 91–107. สืบค้นจาก <https://kb.hsri.or.th>
- ณ ลำปาง, ว. (2564). ความก้าวหน้าของ Telepharmacy ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเภสัชกรรมแบบ new normal ในประเทศไทย [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต].
- เทพชัยศรี, ป. (2566). การให้บริการเภสัชกรรมทางไกลในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: โอกาสด้านสุขภาพและความเสี่ยง. *Mahidol R2R e-Journal, 10*(2), 13-27. <https://doi.org/10.14456/jmu.2023.12>
- ปิติรัตน์วรรณาท, พ., ชินวงศ์, ส., & ชินวงศ์, ค. (2565). การรับรู้ทัศนคติและประสบการณ์ต่อการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลของเภสัชกรชุมชน : งานวิจัยเชิงคุณภาพ. *ว. เภสัชศาสตร์อีสาน, 18*(4), 46-60.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 16 ก, 19 มีนาคม 2550, หน้า 1–19. สืบค้นจาก https://www.dms.go.th/backend/Content/Content_File/Information_Center/Attach/25621124013609AM_17.pdf
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก, 24 มกราคม 2560, หน้า 24–31. สืบค้นจาก <https://www.mdes.go.th/view/356.html>
- วิจัยกรุงศรี. (2022). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2566-2568: อุตสาหกรรมยา*. กรุงเทพฯ: วิจัยกรุงศรี.
- จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/chemicals/pharmaceuticals/io/io-pharmaceuticals-2023-2025>

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2024). ร้านขายยา '67 คาดยอดขายโต 4.0% ตลาดแข่งขันรุนแรงจากร้านเซนส์
โตร์

ที่เพิ่มขึ้น. *Econ Analysis*, 30(3480), 12-25. จาก

<https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Drug-Store-CIS3480-KR-2024-04-04.aspx>

สภาเภสัชกรรม. (2565). ประกาศสภาเภสัชกรรม ที่ 62/2565 เรื่อง แนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานการ
ให้บริการเภสัชกรรมทางไกล. สืบค้นจาก <https://pharmacycouncil.org>

Abu-Farha R, Alzoubi KH, Abu Assab M, Awwad O, Gharaibeh L, Mukattash TL, Halboup AM.
Perception and Willingness to Use Telepharmacy Among the General Population in
Jordan. *Patient Prefer Adherence*. 2023;17:2131-2140

<https://doi.org/10.2147/PPA.S428470>

AirFocus. (n.d.). *What is an operational roadmap?*. Retrieved from

<https://airfocus.com/glossary/what-is-an-operational-roadmap/>

Al-Dossari DS, Laghbi YA, Almutairi AS, Alsupail MM, Alharbi FK, Alharbi MH, Alotaibi S,
Farooq A, Ali S. Impact of telepharmacy on patients' outcome during COVID-19: a
systematic literature review. *Pharmacy Practice* 2023 Oct-Dec;21(4):2883.

American Society of Health-System Pharmacists. (2017). **ASHP guidelines on telepharmacy
practice**. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 74(9), 1205–1211.

<https://doi.org/10.2146/ajhp170039>

Bahlol, M., & Dewey, R. S. (2021). Pandemic preparedness of community pharmacies for
COVID-19.

Research in Social and Administrative Pharmacy, 17(1), 1888–1896.

<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.05.009>

Baldoni, S., Amenta, F., & Ricci, G. (2019). Telepharmacy Services: Present Status and Future
Perspectives: A Review. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 55(7), 327.

<https://doi.org/10.3390/medicina55070327>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bangkok Biz News. (2023).** ร้านยากรุงเทพ เร่งพัฒนา Telepharmacy เพิ่มบริการสุขภาพออนไลน์.
Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/health/well-being/1118491>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Canadian Pharmacists Association. (2020). **Telepharmacy in Canada: Enhancing access to care through digital health.** Retrieved from <https://www.pharmacists.ca>
- Dat, T. V., Minh, N. H., Hoang, T. M., Thu Hien, T., Bao, P. N. H., Tu, V. L., Hung, N. V., Thuy, N.
H. L., & Nga, D. T. K. (2024). Implementation of Telepharmacy to Provide Medication Consultation Service for Patients: A Case Study From Thu Duc City Hospital, Ho Chi Minh City. *Cureus*, 16(5), e60746. <https://doi.org/10.7759/cureus.60746>
- Friesner, D. L., Scott, D. M., & Rathke, A. M. (2011). Do remote community telepharmacies have higher medication error rates than traditional community pharmacies? Evidence from the North Dakota Telepharmacy Project. *Journal of the American Pharmacists Association*, 51(5), 580–590. <https://doi.org/10.1331/JAPhA.2011.10097>
- Jibility. (n.d.). *Differences between strategic roadmaps and plans.* Retrieved from <https://www.jibility.com/blog/what-is-a-strategy-roadmap>
- Jindasook C., (2020). *Telepharmacy framework for Thailand.* Retrieved from [https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3781/1/TP%20GM.028%20202020.pdf](https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3781/1/TP%20GM.028%202020.pdf)
- LaunchNotes. (n.d.). *Operational roadmap in product management and operations.*
From <https://www.launchnotes.com/glossary/operational-roadmap-in-product-management-and-operations>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Le, T., Toscani, M., & Colaizzi, J. (2020). Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession. *Journal of pharmacy practice*, 33(2), 176–182.
<https://doi.org/10.1177/0897190018791060>
- Miro. (n.d.). *Strategic roadmaps: All you need to know*. Retrieved from <https://miro.com/strategic-planning/strategic-roadmap/>
- Mohamed Ibrahim, O., Ibrahim, R. M., Abdel-Qader, D. H., Al Meslamani, A. Z., & Al Mazrouei, N. (2021). Evaluation of Telepharmacy Services in Light of COVID-19. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*, 27(6), 649–656. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0283>
- Muflih, S. M., Al-Azzam, S., Abuhammad, S., Jaradat, S. K., Karasneh, R., & Shawaqfeh, M. S. (2021). Pharmacists' experience, competence and perception of telepharmacy technology in response to COVID-19. *International journal of clinical practice*, 75(7), e14209. <https://doi.org/10.1111/ijcp.14209>
- National Association of Boards of Pharmacy. (2017). **Telepharmacy: The future of pharmacy practice in rural and underserved areas**. Retrieved from <https://nabp.pharmacy>
- Pharmaceutical Society of Singapore. (2024). *Guidelines for Telepharmacy and Tele-Pharmaceutical Care Services (Revised in 2024)*. สืบค้นจาก <https://www.pss.org.sg/product/guidelines-telepharmacy-and-tele-pharmaceutical-care-services-revised-2024>
- PipelineRx. (2018). *Telepharmacy benefits: Case studies*. Retrieved from <https://pipelinerx.com/article/telepharmacy-benefits-case-studies/>
- Poudel, A., & Nissen, L. M. (2016). Telepharmacy: A pharmacist's perspective on the clinical benefits and challenges. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, 5, 75–82.
<https://doi.org/10.2147/IPRP.S101685>



ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ ซึ่งแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แพลตฟอร์ม Telepharmacy

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้สำหรับงานวิจัยเรื่อง “การวิจัยจัดทำแผนที่นำทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy ขององค์กร XYZ” เท่านั้น

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ ปี
- 1.3 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แพลตฟอร์ม Telepharmacy

| ปัจจัยขับเคลื่อนและแนวโน้มในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Drivers and Trends) | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | ในฐานะเภสัชกร คุณคิดว่าแนวโน้มของการให้บริการ Telepharmacy ในประเทศไทยจะเป็นอย่างไรในอีก 3-5 ปีข้างหน้า |
| 2.2 | อะไรคือแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ร้านขายยาของคุณตัดสินใจที่จะนำแพลตฟอร์ม Telepharmacy มาใช้ |
| ข้อจำกัดด้านกฎหมายในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Regulation) | |
| 2.3 | คุณคิดว่ามีความท้าทายหรืออุปสรรคใดบ้างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Telepharmacy |
| 2.4 | คุณเห็นด้วยหรือไม่ว่ากฎระเบียบในปัจจุบันเพียงพอต่อการรองรับการให้บริการ Telepharmacy ในประเทศไทย |
| เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณลักษณะของแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Strategic Targets for Product Feature Development) | |
| 2.5 | คุณคิดว่าฟีเจอร์ใดเป็นประโยชน์มากที่สุดสำหรับร้านขายยาและลูกค้า? |
| 2.6 | ในอนาคตนอกจากเป็นเพียงแพลตฟอร์มที่ให้คำปรึกษาและขายยาแล้ว คิดว่า telepharmacy มีแนวโน้มที่จะขยายผลเป็น new service อะไรได้บ้าง |

| การพัฒนาแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Development) | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.7 | ฟีเจอร์ใดของแพลตฟอร์ม Telepharmacy ที่ต้องพัฒนาหรือปรับปรุงเพิ่มเติม |
| 2.8 | ร้านขายยาของคุณมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรสำหรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy ได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| 2.9 | ในการจัดเตรียมเพื่อให้เกิดเป็น new service นั้น คิดว่าต้องมีการจัดเตรียมอะไรบ้าง ทั้งในมิติของคน องค์กร อุปกรณ์ hardware software หรือ parties ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ |
| กลุ่มผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม Telepharmacy (Users) | |
| 2.10 | ในการใช้บริการแพลตฟอร์ม telepharmacy จาก technology adoption curve คิดว่า ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการลักษณะแบบใด จะเป็นลูกค้ากลุ่ม innovator early adopters early majority ตามลำดับ เป็นต้น และควรให้ความสำคัญกับกลุ่มไหนเป็นพิเศษในขั้นเริ่มต้น |
| 2.11 | คุณคิดว่าลูกค้าของร้านขายยามีความพร้อมแค่ไหนในการใช้บริการ Telepharmacy |