

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ กระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพของโครงการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวปรีณดา โตสิตารัตน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์ กุลสิริ ไคว้สุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกษตรกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำร้านยาคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากสภาเกษตรกรแล้ว จำนวน 6 ราย สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

เกษตรกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตามข้อกำหนดของมาตรฐานร้านยา มาตรฐานที่ 2 ในเรื่องของบุคลากรที่ได้รับอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการจะต้องเป็นเกษตรกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเกษตรกรร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เกษตรกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการร้านยาคุณภาพให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่รวมกันเป็นร้านยาคุณภาพ 4 ประการ คือ บุคลากรที่มีความรู้ สถานที่ต้องดูเป็นสถานที่จำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายต้องได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต มีการให้บริการที่เหมาะสม ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานทั้ง 5 ของสภาเกษตรกรส่วนเหตุผลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา เพราะเห็นประโยชน์จากการรวมกลุ่มกันของเกษตรกร เพื่อเพิ่มศักยภาพ และเพื่อการพัฒนาวิชาชีพให้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้มารับบริการเห็นความแตกต่างระหว่างร้านยาคุณภาพกับร้านยาทั่วไป ทำให้ประชาชนยอมรับนับถือและเห็นบทบาทของเกษตรกรมากขึ้น ผู้มารับบริการจากร้านยาคุณภาพมั่นใจว่าจะได้รับยาที่มีคุณภาพ ค่าอธิบายวิธีใช้ยาและการเก็บรักษายาที่ถูกต้อง รวมทั้งการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพจากเกษตรกร

กระบวนการพัฒนาร้านยาที่ก่อให้เกิดการบริหารการจัดการคุณภาพ ภายใต้กระบวนการในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ PDCA สามารถสรุปได้ 6 ขั้นตอน คือ ร้านยาต้องแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา ซึ่งจะต้องทำแบบประเมินตนเองและพัฒนาร้าน โดยอาศัยคู่มือร้านยาคุณภาพเป็นแนวทางในการปรับปรุงก่อนที่สภาเภสัชกรรมจะส่งเจ้าหน้าที่ผู้เยี่ยมชมสำรวจมาตรวจร้าน ซึ่งจะมีการแจ้งกำหนดการเยี่ยมชมสำรวจให้ทราบล่วงหน้า และหลังตรวจเยี่ยมผู้สำรวจจะส่งรายงานการเยี่ยมชมสำรวจให้ร้านทราบและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ร้านยาต้องรีบแก้ไขและแจ้งรายละเอียดการปรับปรุงให้สภาเภสัชกรรมเพื่อเสนอคณะกรรมการรับรองคุณภาพร้านยาต่อไป เมื่อคณะกรรมการรับรองคุณภาพตรวจสอบข้อมูลที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ร้านยาที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะได้รับมอบเกียรติบัตรและโล่สัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ เพื่อนำสัญลักษณ์ติดแสดงให้ประชาชนและผู้บริการทราบ โดยการรับรองคุณภาพร้านยามีระยะเวลารับรอง 3 ปีหลังการประกาศรับรองคุณภาพ

ปัจจัยที่ทำให้ร้านยาผ่านการรับรองคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าเภสัชกรมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาร้านให้เป็นร้านยาคุณภาพ จึงไม่คิดว่าการเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาเป็นเรื่องยุ่งยากหรือทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

Independent Study Title Development Process of Quality Pharmacies Enrolling in the
Community Pharmacy Development and Accreditation Project
in Mueang Chiang Mai District

Author Miss Parinda Tositarat

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Nittaya Chariangprasert Chairperson

Lecturer Kunsiree Kowsuwan Member

ABSTRACT

The purpose of this independent research is to study “Development Process of Quality Pharmacies Enrolling in the Community Pharmacy Development and Accreditation Project in Mueang Chiang Mai District” collecting all important data by in-depth interviewing 6 pharmacists who conduct their own duties in the qualified pharmacies assured by the Pharmacy Council. The outcome of this research turns out by follows.

Any pharmacist who is capable to conduct his own duty should be based on the Regulation of Pharmacy’s Standard II: Personnel who conduct their pharmaceutical obligations must be qualified pharmacists according to the occupational license of pharmaceutical career. As for the total quality management and administration, the pharmacists who conduct their own duties in qualified pharmacies value 4 assembling elements of being the qualified pharmacies; (1) The personnel are expert. (2) The conducting locations must be clearly considered as proper, clean pharmacies. (3) The distributed products must be assured in terms of manufacturing standard. (4) The service must be safe and appropriate in accordance with all 5 standards issued by the Pharmacy Council. Regarding to the reason why the pharmacies participate in the development and quality assurance project for urban pharmacies, they realize in the advantage of pharmacists’ assembly to enhance their potential and to develop their occupational ability to

generate the continuous studies. This, therefore, makes people accept and understand more the important role of pharmacists. Additionally, the customers of qualified pharmacies are able to be confident that they will be subsequently provided with qualified medicines and medical supplies, detailed explanation and suggestion how to precisely take and keep those, and health advice from pharmacists.

Also, the development process of pharmacies generates the quality management and administration under the process in which the enrollment and conduction is launched to assure the qualified pharmacies. This is according right to the PDCA's perspective frame which can be concluded into 6 steps by follows. Pharmacies must clearly express their intention to take part in the assurance by conducting self-assessing questionnaires, and developing themselves based on the manual of qualified pharmacy, taken as an important role and the guidance for the improvement and upgrading, before the quality examination and inspection, which has been beforehand informed, will be conducted by the representatives of the Pharmacy Council. After the actions have been done, the inspectors will subsequently send the pharmacies the report so that they can later improve or adjust themselves. Also, it is necessary that the examined pharmacies promptly report their improvement to the Pharmacy Council to ask for the assurance as qualified pharmacies. When the committee has already conducted the quality examination, and any needed correction, the mentioned pharmacies will be awarded with certification and trophy with the symbol as qualified pharmacies. This crucial assurance will be subsequently shown to the eyes of customers and other people and valid for completely 3 years right after the assurance was officially announced.

In accordance with the factors bringing about the quality assurance accomplishment, based on the independent research, it is discovered that the pharmacists have good attitude and are enthusiastic to improve and development their own pharmacies. Furthermore, they value the importance of the qualified pharmacy development, so they do not believe the participation on the development and quality assurance project for urban pharmacies would be difficult or excessively expensive.