

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตามข้อกำหนดของมาตรฐานร้านยา มาตรฐานที่ 2 ในเรื่องของบุคลากรที่ได้ระบุให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ จะต้องเป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนข้อมูลทั่วไปของกิจการ พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการร้านยา มากกว่า 5 ปี ดำเนินธุรกิจในลักษณะแบบเจ้าของคนเดียว มีจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน 51 – 100 คน

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

จากผลการสัมภาษณ์นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการร้านยาที่ได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพแล้วทั้ง 6 ร้าน พบว่า คุณภาพในมุมมองของร้านยาคุณภาพ คือ องค์ประกอบต่างๆที่รวมกันเป็นร้านยาคุณภาพ ได้แก่

- บุคลากรต้องมอบคุณค่าที่เพียงพอ เพื่อที่จะสามารถจ่ายยาให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการได้ สิ่งที่เภสัชกรจะต้องให้ความสำคัญ คือ การให้คำแนะนำการดูแลตนเองแก่ลูกค้า โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวและแพ้ยา นอกจากนี้ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาที่ได้ขออนุญาตทำการไว้ จะทำให้ลูกค้าได้รับยาที่ดี มีคุณภาพ เหมาะสมและถูกต้องตามโรคที่ลูกค้าเป็นและตรงตามหลักวิชาการ

- สถานที่ จะต้องเน้นสิ่งแวดล้อมของร้าน ต้องดูเป็นร้านสำหรับจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ จัดเรียงตามกลุ่มการรักษา ทำให้มีความสะดวกในการหยิบจ่ายให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดจากการหยิบยาผิด มีการควบคุมอุณหภูมิ มีแสงสว่างที่เพียงพอ ยาบาง

ชนิดต้องป้องกันให้พ้นแสง เพราะมีผลอาจทำให้ยาเสื่อมหรือเสื่อมคุณภาพ หรือยาบางชนิดต้องเก็บรักษาไว้ในตู้เย็น

- ผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายในร้าน สิ่งที่สำคัญที่สุด ก็คือ เรื่องยา ยาที่ดีมีคุณภาพ จะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต โรงงานที่ผลิตยาควรได้รับ GMP ยาต้องได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การอาหารและยา เพราะหากเป็นยาจากตลาดมืดหรือไม่ได้รับการรับรองแล้ว โอกาสที่ยานั้นจะไม่มีคุณภาพ หรืออาจเป็นยาปลอมก็มีสูง เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ที่ร้านยาทุกร้าน โดยเฉพาะร้านยาคุณภาพ จะต้องตรวจสอบก่อนนำมาจำหน่ายให้ลูกค้า ไม่จำหน่ายยาที่หมดอายุเพราะอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตลูกค้าได้

- การให้บริการที่มีความเหมาะสม ปลอดภัย สะดวกและประหยัด พร้อมทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ถูกต้องแก่ประชาชน การให้ความใส่ใจและรับผิดชอบในการจ่ายยาที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยเภสัชกร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนด้วยและทำให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมโครงการให้เหตุผลว่า ในช่วงแรกของการเริ่มดำเนินโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มีการประกาศ “มาตรฐานร้านยา” ทั้งหมด 5 มาตรฐานย่อย มีการประชาสัมพันธ์สู่ร้านยาและสาธารณสุข มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพให้กับร้านยาที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ทำให้ร้านยาเห็นประโยชน์ของโครงการนี้ในแง่ของการรวมกลุ่มกันของเภสัชกร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการต่อรอง การพัฒนาวิชาชีพ การผลักดันให้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทำให้ประชาชนยอมรับนับถือและเห็นบทบาทของเภสัชกรมากขึ้น และทำให้เป็นร้านยาที่มีความแตกต่างจากร้านยาทั่วไป โดยเฉพาะร้านยาที่ไม่มีเภสัชกร (ขย. 2) ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มารับบริการจากร้านยาคุณภาพมั่นใจได้เลยว่าจะได้รับยาที่มีคุณภาพ มีการอธิบายวิธีการใช้ยาและการเก็บรักษายาที่ถูกต้อง และการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพจากเภสัชกร

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนการสมัคร ส่วนใหญ่ คือ การแสดงเจตจำนงไปยังสภาเภสัชกรรม ซึ่งมีบางร้านที่ได้รับการเชิญชวนจากสภาเภสัชกรรมให้เข้าร่วมโครงการ โดยทุกร้านได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่สภาเภสัชกรรมกำหนดทั้ง 6 ขั้นตอน และอาศัยแนวคิดเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือหลักการของ วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาร้านยาได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

ในช่วงเริ่มต้นของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาเป็นการสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของร้านยาให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงมีการสร้างแรงจูงใจ

ให้ร้านยาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตั้งแต่ปี 2545 หลังจากสภาเภสัชกรรมร่วมมือกับสมาคมเภสัชกรรมชุมชน จัดตั้งโครงการร้านยาคุณภาพขึ้น ได้จัดการประชุมอบรมบุคลากรในร้านยา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยในจังหวัดเชียงใหม่เริ่มที่สถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งหน่วยงานในกำกับของคณะเภสัชศาสตร์ให้เป็นแบบอย่างสำหรับร้านยาในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพ และสามารถให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำสำหรับร้านยาอื่นๆที่ต้องการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพด้วย และเชิญชวนร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพร้อมและมีศักยภาพเข้าร่วมโครงการ โดยร้านยาส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือจากสภาเภสัชกรรมในเรื่องการประเมินร้านของตนเองและการให้คำแนะนำสำหรับการสมัครเข้าร่วมโครงการ ซึ่งเภสัชกรจะได้รับคู่มือหนทางสู่ร้านยาคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาร้านด้วยตนเอง เมื่อศึกษาขั้นตอนการพัฒนาร้านแล้ว จะพบว่าร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลาทำการนั้นเข้าข่ายที่จะเป็นร้านยาคุณภาพได้ แต่อาจต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในบางข้อเพิ่มเติมเพื่อให้ร้านเป็นร้านยาคุณภาพอย่างสมบูรณ์ ร้านยาที่ต้องการรับการตรวจเยี่ยมต้องแจ้งชื่อสมัครเข้าร่วมโครงการ พร้อมส่งแบบประเมินตนเองพร้อมค่าธรรมเนียมในการเยี่ยมชมสำรวจ ซึ่งหากร้านมีปัญหาหรือข้อสงสัยใดๆ สามารถโทรศัพท์ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สภาเภสัชกรรมได้ตลอดเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้ความร่วมมืออย่างดี คอยติดตามสอบถามความคืบหน้าการพัฒนาร้าน และช่วยเป็นคนประสานงานแจ้งวันนัดตรวจเยี่ยมร้านต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ก็จะใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านปรับปรุงได้ไม่ชัดเจน เพื่อจะใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยม โดยใช้คู่มือร้านยาคุณภาพเป็นแนวทางในการปรับปรุง สิ่งที่ร้านยาส่วนใหญ่ทำการพัฒนา ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

- ด้านสถานที่ มีการปรับปรุงให้มีพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมต่างๆ โดยมีบริเวณแยกอย่างเป็นสัดส่วน เช่น การจัดให้มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจัดเรียงยาเป็นหมวดหมู่ แยกกลุ่มยาที่ผู้มารับบริการสามารถเลือกซื้อด้วยตนเองกับกลุ่มยาที่ต้องมีเภสัชกรจ่ายให้เท่านั้น
- จัดร้านให้สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ
- การติดกระจก และเครื่องปรับอากาศเพิ่ม เพื่อควบคุมอุณหภูมิ แสง ป้องกันฝุ่นละอองจากนอกร้าน เพื่อให้ร้านมีสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเก็บรักษาคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์

- มีการจัดแสดงเอกสารให้ความรู้ เรื่องยาและสุขภาพ ทั้งแผ่นพับ บอร์ดให้ความรู้ ซึ่งต้องแยกสื่อ โฆษณาออกจากสื่อให้ความรู้
- มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ที่แสดงว่าเป็น “ร้านยา” และป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา
- มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นคว้าข้อมูลและเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งร้านที่ไม่ใช่เจ้าของคนเดียวมีศักยภาพและเงินลงทุนเพียงพอในการสนับสนุนหาสิ่งต่างๆมาช่วยในการทำงาน

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- ร้านยาส่วนใหญ่จะมีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดเวลาปฏิบัติการ มีร้านยาส่วนน้อยที่มีผู้ช่วยเภสัชกรสามารถช่วยแนะนำยาให้ผู้รับบริการได้ ซึ่งยานั้นต้องเป็นยาสามัญประจำบ้านหรือยาทั่วไป ที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาที่ต้องอยู่ในความดูแลของเภสัชกร เวชภัณฑ์หรืออุปกรณ์การแพทย์อื่นๆ
- เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการสวมเสื้อกาวน์ ซึ่งสามารถแยกความแตกต่างจากผู้ช่วยเภสัชกรได้
- จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุณภาพ เช่น เอกสารแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการหรือการดูแลผู้มารับบริการ บันทึกประวัติการใช้ยา รายงานการเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- มีการวิเคราะห์หาความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ เพื่อหาสาเหตุของอาการ โรคและส่งมอบยาให้ผู้มารับบริการ โดยเภสัชกร ซึ่งต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง
- มีการเพิ่มเติมความรู้ของเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกรอยู่เสมอ โดยเข้ารับการฝึกอบรมด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับร้านยาคุณภาพ

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

- เภสัชกรจะคัดเลือกยาที่ได้รับมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) เพื่อให้ได้ยาที่มีคุณภาพ หลีกเลี่ยงการซื้อยาจากผู้แทนบริษัทยาที่ไม่รู้จัก
- การเก็บรักษา ยา ต้องควบคุมอุณหภูมิภายในร้านให้เหมาะสม
- เภสัชกรต้องดูแลวันหมดอายุของยา ซึ่งแต่ละร้านจะมีกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบแตกต่างกันไป เช่น ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน ทุก 3 เดือน เป็นต้น
- เภสัชกรให้ความสำคัญกับการควบคุมสต็อกสินค้า ไม่สั่งยามากักตุนมากเกินไป เพราะหากขายไม่ทันจะทำให้มียาหมดอายุ

- เกษัชกรจะต้องมีความรู้ในวิชาชีพอย่างแท้จริง สามารถหาสาเหตุและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการที่แพ้ยา มีโรคประจำตัว รวมทั้งแนะนำวิธีการใช้ยาที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้มารับบริการเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา
- นำความคิดเห็นที่ผู้มารับบริการเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ

- การจ่ายบางประเภท ต้องอาศัยใบสั่งยาจากแพทย์ หากไม่มี เกษัชกรจะไม่สามารถจ่ายยาได้ และร้านต้องเก็บใบสั่งยาจากแพทย์ไว้ทุกครั้ง
- เกษัชกรต้องยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่เอาเปรียบผู้มารับบริการ ต้องซักประวัติให้ทราบสาเหตุของอาการของโรคก่อนจ่ายยาทุกครั้ง
- เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ยาในทางที่ผิด ร้านยาส่วนใหญ่จึงไม่ขออนุญาตและไม่จำหน่ายยาควบคุมพิเศษ ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

- เน้นการให้บริการเชิงรับ ให้คำแนะนำการใช้ยาและการดูแลสุขภาพ เป็นแหล่งความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ชุมชน
- ช่วยคัดกรองผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน เป็นต้น โดยมีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

การติดตามการพัฒนาร้านยาเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ควบคุมการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยส่วนที่มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

- การพัฒนาความรู้ของเกษัชกรและผู้ช่วยเกษัชกร จากการบินที่ประวัติการเข้าร่วมอบรม ประชุมทางวิชาการต่างๆ การประชุมประจำเดือนของร้านยา มีการติดตาม นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาร้านยาต่อไป
- การตรวจเช็คอุณหภูมิบริเวณจุดที่วางยาในร้าน และยาที่ต้องเก็บรักษาในตู้เย็น
- การตรวจสอบวันหมดอายุของยา เนื่องจากยาในร้านมีมากมายหลายชนิด อาจดูแลไม่ทั่วถึง ต้องมีวิธีในการช่วยตรวจเช็ค เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ช่วยเกษัชกรช่วยดูแลยาที่ใกล้หมดอายุ ติดสติ๊กเกอร์สีให้สังเกตได้ง่ายและรีบจ่ายยานั้นออกไป โดยก่อนส่งมอบยาให้ผู้มารับบริการทุกครั้งจะต้องผ่านการตรวจซ้ำจากเกษัชกร
- ก่อนส่งมอบยาให้ผู้ป่วย เกษัชกรต้องตรวจสอบทั้งชื่อยา วิธีใช้ วันหมดอายุและการแนะนำอื่นๆเพิ่มเติม ซึ่งร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่จะจัดร้าน โดยแบ่งพื้นที่ระหว่างยาทั่วไปที่ผู้มารับ

บริการสามารถเลือกเองได้ และยาอันตรายที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกรเท่านั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบการใช้ยาของผู้มารับบริการอีกครั้ง โดยการซักประวัติว่าผู้มารับบริการมีความจำเป็นต้องใช้ยาจริงหรือไม่ ซึ่งเภสัชกรจะใช้ความรู้และวิจารณญาณในการประเมินความเหมาะสมก่อนจ่ายยาให้ผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องให้คำแนะนำในการใช้ยาและดูแลตนเองเพิ่มเติมด้วย ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการมีความปลอดภัยในการใช้ยามากขึ้น

- นอกจากนี้ หลังจากที่ร้านได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมแล้ว จะมีเจ้าหน้าที่มาตรวจเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้ร้านรักษามาตรฐานเอาไว้และแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และร้านจะต้องทำเรื่องขอต่อใบรับรองทุกๆ 3 ปีด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

หลังจากติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตัวเภสัชกรเองจากขั้นตอนที่ 3 แล้ว สภาเภสัชกรรมได้ส่งผู้เยี่ยมชมสำรวจไปสำรวจร้าน โดยมีการประสานเพื่อแจ้งกำหนดการเยี่ยมชมสำรวจให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งหลังการตรวจเยี่ยมร้านยาแล้วผู้สำรวจจะส่งรายงานการเยี่ยมชมสำรวจให้ร้านทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง นอกจากนี้ การตรวจเยี่ยมเพื่อต่อใบรับรองคุณภาพร้านยา เภสัชกรต้องทำเรื่องเสนอสภาเภสัชกรรมไปว่า ใน 3 ปีที่ผ่านมา ร้านได้ทำอะไรเพิ่มเติม ได้ปรับปรุงอะไรเพิ่มบ้าง โดยประเด็นที่สภาเภสัชกรรมส่งรายงานให้ร้านยา สามารถรวบรวมได้ ดังตาราง 5.1

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

เมื่อร้านยาได้รับรายงานการตรวจเยี่ยมแล้ว ร้านยาต้องรีบปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เยี่ยมชมสำรวจเสนอ และต้องแจ้งรายละเอียดการปรับปรุงให้สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยาทราบ โดยส่งภาพถ่าย (หากมี) และข้อมูลการแก้ไขปรับปรุงร้านยา เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการรับรองคุณภาพร้านยาต่อไป การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาทำตามรายงาน ดังแสดงในตาราง 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมและการเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)	ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)
1. การจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ● การติดกระจก และเครื่องปรับอากาศเพื่อป้องกันฝุ่นละอองและควบคุมอุณหภูมิภายในร้าน ● ติดที่วัดอุณหภูมิทุกจุดที่วางจำหน่ายยา

	<p>บันทึกอุณหภูมิ และปรับอุณหภูมิให้คงที่ โดยเช็คอุณหภูมิวันละ 3 ครั้ง</p>
2. มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาเป็นสัดส่วน	<ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากร้านยาส่วนใหญ่มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด จึงแบ่งพื้นที่บางส่วนในร้านเป็นมุมให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ
3. มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากร้านยาส่วนใหญ่จะจัดสื่อให้ความรู้ต่างๆรวมกันไว้ที่เดียวกัน คณะผู้ตรวจเยี่ยมจึงแนะนำให้เก็บสื่อที่มุ่งเน้นการโฆษณาออก อาจหยิบให้ลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์นั้นเท่านั้น
4. ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	
4.1 ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย	<ul style="list-style-type: none"> ● เภสัชกรได้จัดทำป้ายซึ่งแสดงชื่อ รูปถ่าย และรายละเอียดเพิ่มเติมและจัดวางในตำแหน่งหน้าร้าน ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
4.2 ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	<ul style="list-style-type: none"> ● “จุดบริการโดยเภสัชกร”จะติดไว้บริเวณชั้นวางยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกรเท่านั้น ● “รับใบสั่งยา” ติดไว้บริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์ยาของเภสัชกร สำหรับร้านยาที่มีกลุ่มยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษจำหน่ายในร้าน ● “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร” เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบว่าร้านมีเภสัชกรให้บริการตลอดเวลาปฏิบัติการ
5. มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องแยกยาที่ต้องเก็บรักษาไว้ในตู้เย็น เย็นในตู้เย็นที่เก็บเฉพาะยา ไม่นำสิ่งที่ไม่ใช่ยามาแช่รวมกัน ● มีที่วัดอุณหภูมิในตู้เย็น โดยควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ระหว่าง 3-8 องศา

	<p>เซลเซียส และบันทึกอุณหภูมิลงแบบฟอร์ม</p>
<p>6. มีบุคลากรช่วย เอกสารให้ความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีไม่มีบุคลากรช่วย เกสเซอร์จะให้คำอธิบายการใช้ยาอย่างชัดเจนหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
<p>7. มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เกสเซอร์คิดว่ายาในร้านไม่มียาที่ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษช่วยเพิ่มความร่วมมือ แต่เน้นสร้างความเข้าใจให้ผู้มารับบริการเห็นความสำคัญของการใช้ยา
<p>8. มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้ประวัติการใช้ยา รายงานการแพ้ระงับอาการอื่นไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ร้านยาส่วนใหญ่มีการบันทึกการให้บริการ แต่อาจไม่ได้ติดตามต่อเนื่องหรือบางร้านผู้มารับบริการไม่ให้ความร่วมมือ ● คณะผู้ตรวจเยี่ยมแนะนำให้เริ่มที่ผู้มารับบริการที่มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง เพื่อความร่วมมือในการบันทึก และควรอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงประโยชน์จากการบันทึกการให้บริการ
<p>9. การเก็บรักษาควบคุมยาและเวชภัณฑ์ซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดีและปลอดภัยตลอดเวลา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● โดยการวัดอุณหภูมิก่อนและหลังเปิดเครื่องปรับอากาศ เพื่อควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสม
<p>10. ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากยังมีการวางยาอันตรายไว้บริเวณที่ผู้มารับบริการสามารถเลือกซื้อเองได้ เช่น ยาอม Strepisil Plus ซึ่งเป็นยาอันตราย ต้องจ่ายโดยเภสัชกรเท่านั้น จึงแนะนำให้เภสัชกรเก็บยาดังกล่าวไว้ที่ชั้นวางยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร ● วิตามินบางชนิด เช่น โคเอ็นไซม์คิวเทน เซนทรมซิลเวอร์ เป็นวิตามินที่ผู้มารับ

	บริการต้องได้รับคำปรึกษาจากเภสัชกรก่อนใช้ จึงไม่ควรวางไว้บริเวณที่สามารถเลือกซื้อเองได้
11. แนวทางการส่งมอบยา 11.1 มีฉลากยาซึ่งประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	<ul style="list-style-type: none"> ● สถานเภสัชกรรมให้คำแนะนำสำหรับร้านที่มีข้อมูลไม่ครบ โดยให้เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของร้าน สำหรับกรณีที่มีผู้มารับบริการมีปัญหาจากการใช้ยา สามารถโทรศัพท์ขอคำปรึกษาได้ ● มีร้านที่พัฒนาฉลากยา โดยทำฉลากเป็นภาษาอังกฤษสำหรับผู้มารับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ ● จัดทำฉลากช่วยที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม
11.2 จัดทำประวัติการใช้ยาของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ● เภสัชกรสามารถดำเนินการได้ในกรณีที่ได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ ซึ่งต้องอาศัยการอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจ
12. ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดจ้างเภสัชกรชั่วคราวมาปฏิบัติหน้าที่แทน

พบว่าประเด็นที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดมี 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 และ 3

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

หลังจากคณะกรรมการรับรองคุณภาพตรวจสอบข้อมูลแก้ไขปรับปรุงร้านยาแล้ว ร้านที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะได้รับมอบเกียรติบัตรและโล่สัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ สถานเภสัชกรรม เพื่อจัดแสดงให้ประชาชนและผู้รับบริการได้รับทราบ โดยพิธีการมอบเกียรติบัตรและโล่สัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ สถานเภสัชกรรม จะดำเนินการจัดปีละ 1-2 ครั้ง โดยจะมีการจัดพิธีมอบในงานประชุมสำคัญของสถานเภสัชกรรม ซึ่งจะแจ้งให้ทราบเป็นครั้งๆไป การรับรองคุณภาพร้านยาในแต่ละครั้งจะมีระยะเวลารับรอง 3 ปี ตั้งแต่หลังการประกาศรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 5.2 แสดงรายชื่อร้านยาที่ผ่านการรับรองคุณภาพและวันที่ประกาศการรับรอง

รุ่นที่	วันที่ประกาศการรับรอง	ชื่อร้านยา
1	1/2546	สถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	1/2546	ร้านเอ็ม.ฟาร์ม.
2	2/2547	1 พฤศจิกายน 2547
4	1/2549	31 กรกฎาคม 2549
5	2/2549	24 สิงหาคม 2549
	2/2549	ร้านสาลาญา ร้านฟาร์มาซ้อยส์ สาขาสถานีรถไฟ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาก็คือเป็นไปตามทฤษฎีการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม มีจุดมุ่งหมายในการใช้คุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินการทำงาน กระบวนการมีเป้าหมายจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ เป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ พื้นฐานของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมต้องอาศัยความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงมาตรฐานการทำงานของบุคลากรในองค์กรและความร่วมมือของทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการควบคุมคุณภาพโดยรวมของ Philip Crosby และเน้นการปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้มีผลต่อสินค้าที่นำมาจำหน่ายและการให้บริการ จึงสามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับทุกคนในองค์กรได้ โดยเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำร้านยาคุณภาพทุกคนให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้มารับบริการ ซึ่งการรวมกลุ่มกันของเภสัชกร จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการต่อรอง และพัฒนาวิชาชีพ มีการผลักดันและทำให้คนในสังคมยอมรับบทบาทของเภสัชกรร้านยามากขึ้น และทำให้ร้านยาคุณภาพมีความแตกต่างจากร้านยาทั่วไป ทำให้ผู้ที่มารับบริการจากร้านยาคุณภาพมั่นใจได้ว่าจะได้รับยาที่ดีมีคุณภาพ มีการอธิบายวิธีการใช้ยาและการเก็บรักษายาที่ถูกต้อง รวมทั้งการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพจากเภสัชกรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร (2549) ที่พบว่าผู้ประกอบการร้านยาที่สนใจเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มีเหตุผลสำคัญ คือ เพื่อให้ร้านยาเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ใช้เป็นจุดแข็งในการแข่งขันในกลยุทธ์ทางการตลาดและต้องการยกระดับร้านยาให้ได้เป็นร้านยามาตรฐาน

นอกจากนี้ แนวคิดวงจร PDCA ยังสามารถประยุกต์ได้กับขั้นตอนการพัฒนาร้านให้สามารถผ่านการรับรองตามมาตรฐาน 5 ข้อของสภาเภสัชกรรมได้อย่างสอดคล้อง ดังนี้

1. การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan) การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น ร้านยาคุณภาพที่มีระบบสมาชิก วางแผนจะใช้ข้อมูลของสมาชิกที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ในการติดตามการใช้ยาหรือการรักษาตน ซึ่งต้องได้รับการยินยอมจากผู้มารับบริการด้วย ซึ่งจะสามารถช่วยคัดกรองผู้ป่วย โดยเฉพาะในรายที่เป็นโรคเรื้อรัง เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับรักษาที่โรงพยาบาล นอกจากนี้ ยังต้องวางแผนเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้วย เนื่องจากการให้บริการด้านสาธารณสุข จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ จึงจะสามารถให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ เภสัชกรของร้านยาบางส่วนต้องการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำความรู้มาพัฒนาร้านยาหรือร้านยาที่มีสาขาอื่น ๆ ต่อไปอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของ “ร้านยาคุณภาพ” เพื่อวัตถุประสงค์ในการเป็นสถานบริการระดับปฐมภูมิ ที่เป็นที่ยิ่งและเป็นทางเลือกของประชาชนในการดูแลรักษาภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้นของตนเอง

2. การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do) การปฏิบัติตามขั้นตอนตามข้อกำหนดเบื้องต้นของสภาเภสัชกรรม จากการศึกษาพบว่า ร้านยาคุณภาพทุกร้านมีเภสัชกรอยู่ตลอดเวลาเปิดทำการ การส่งมอบยาโดยเภสัชกรทุกครั้ง ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ และเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับนักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงานในร้านยาคุณภาพ นอกจากนี้ มีการพัฒนาความรู้ จัดทำเอกสาร บทความที่น่าสนใจและคิดว่ามีประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ นำมาเผยแพร่เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีการใช้แบบบันทึกประวัติการใช้ยา (Patient's Drug Profile) จะจัดทำเฉพาะในรายที่ยินยอมให้ทางร้านบันทึกเท่านั้น เช่น การตรวจติดตามความดันโลหิต ระดับน้ำตาลในเลือด เพื่อติดตามผลการรักษา และคัดกรองผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงของโรคนั้นๆ และให้คำแนะนำ การดูแลตนเองเพิ่มเติม ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงานนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาที่ต้องการให้มีมาตรฐานเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารทางเภสัชกรรม

3. การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแต่ละมาตรฐานร้านยาว่า มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุงในขั้นตอนใด จากการศึกษาพบว่า ร้านยาคุณภาพให้ความสำคัญกับขั้นตอนการตรวจเช็ควันหมดอายุของยามากที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญและอาจเกิดความผิดพลาดได้มาก จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อแก้ไขหรือป้องกัน ซึ่งแต่ละร้านมีวิธีที่ใช้แตกต่างกันไป เช่น การใช้สติ๊กเกอร์สี หรือการตรวจความถูกต้องของยา ก่อนส่งมอบให้ผู้มารับบริการทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนงลักษณ์

บุญหล้าและคณะ(2547) ที่พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับการที่ตลาดยาต้องมีชื่อร้าน ชื่อสามัญยา
ข้อบ่งใช้ ข้อควรระวังและวันหมดอายุของยามากที่สุด

4. การตรวจเยี่ยมโดยสถานเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check) เป็นการตรวจสอบผลการ
ดำเนินงานอีกครั้ง หลังจากที่เภสัชกรได้ทำการตรวจสอบด้วยตนเอง เพื่อช่วยดูแลขั้นตอนที่อาจตก
หล่นหรือเภสัชกรประจำร้านละเลยไป นอกจากนี้ การตรวจเยี่ยมยังรวมถึงการตรวจเยี่ยมเพื่อต่อ
ใบรับรองคุณภาพด้วย เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ
พัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาที่ต้องการให้มีมาตรฐานเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารทาง
เภสัชกรรม

5. การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action) การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาที่ทางสภา
เภสัชกรรมได้เสนอไว้ หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ
เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จากการศึกษาพบว่า มาตรฐานที่ 1 เรื่อง
สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ เภสัชกรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด
และเป็นระเบียบ การจัดยาเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เลือกหยิบได้สะดวก มีการแบ่งพื้นที่ในร้านเป็น
สัดส่วนและควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมต่อการเก็บรักษา ยา มีหนังสือ คำราที่ เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้
ในการอ้างอิง และเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการที่ร้าน ในมาตรฐานที่ 2 การบริหาร
จัดการเพื่อคุณภาพ ร้านยาคุณภาพทุกร้านมีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการและสวม
เครื่องแบบ เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบว่าเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับผล
การศึกษาของนางลักษณ์ บุญหล้าและคณะ(2547) ที่พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการที่ต้องมี
เภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลาที่เปิดทำการมากที่สุด ซึ่งร้านยาคุณภาพที่มีเจ้าของคนเดียวจะปิดร้านใน
วันที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความผิดพลาดในการจ่ายยาโดยผู้ช่วย
เภสัชกรหรือลูกจ้าง ซึ่งเป็นการป้องกันหรือแก้ไขสิ่งที่อาจทำให้เกิดผลคลาดเคลื่อนจากมาตรฐานที่
กำหนดไว้ได้ ในมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ร้านยาคุณภาพทุกร้านเลือกผลิตภัณฑ์ที่ผ่าน
การรับรองมาตรฐานการผลิตจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ นูรและ
คณะ (2546) ที่พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยและทำอยู่แล้วในด้านการมีเกณฑ์ในการ
คัดเลือกสรรยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่ายในร้าน และส่งมอบยาให้ผู้มารับบริการทุกครั้ง
โดยเภสัชกรเท่านั้น เพื่อทำให้มั่นใจในการจ่ายยามากขึ้น และเก็บรักษาอย่างมีประสิทธิภาพตาม
มาตรฐานกำหนด นอกจากนี้มีการควบคุมยาหมดอายุ และร้านยาส่วนใหญ่จะไม่จำหน่ายยาเสพติดให้
โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทและยาควบคุมพิเศษอื่นๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้ยา
ในทางที่ผิด ในมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ พบว่าร้านยาคุณภาพทุกร้านมี
การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับของผู้มารับบริการ และไม่

จำหน่ายยาอันตรายในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ ในมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม พบว่า ร้านยาคุณภาพทุกร้านมีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษา รณรงค์ต่อต้านยาเสพติด โดยเฉพาะเรื่องการให้คำปรึกษาการเลิกสูบบุหรี่ ซึ่งเภสัชกรทุกร้านได้เข้าร่วมการอบรมและเข้าร่วมโครงการรณรงค์การเลิกสูบบุหรี่ นอกจากนี้ มีร้านยาคุณภาพบางร้านมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาจากการใช้ยาไม่เหมาะสม เช่น การใช้ยาปฏิชีวนะไม่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานร้านยาที่สภาเภสัชกรรมกำหนดไว้

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบต่างๆที่น่าสนใจ ดังนี้

- ร้านยาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการเนื่องจากทางสภาเภสัชกรรมเป็นผู้เชิญชวนและขอความร่วมมือ
- นิยามคำว่า “คุณภาพ” สำหรับเภสัชกรร้านยาคุณภาพมีความสอดคล้องกันหมด คือ กระบวนการและองค์ประกอบต่างๆที่รวมกันแล้วก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ
- เนื่องจากมาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรองของสภาเภสัชกรรมบางข้อมีการระบุรายละเอียดการปฏิบัติไม่ชัดเจน ทำให้แนวคิดในการพัฒนาร้านของเภสัชกรแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป โดยเฉพาะในหัวข้อที่ร้านยาส่วนใหญ่ถูกประเมินให้มีการปรับปรุง เช่น การจัดการควบคุมสถานะแวดล้อมให้เหมาะสม เอกสารและสื่อให้ความรู้ต่างๆที่จัดวางในร้าน แนวทางการส่งมอบยา เป็นต้น
 - ปัญหาที่พบจากการตรวจเยี่ยมก่อนที่ร้านยาจะได้รับการรับรองคุณภาพ ส่วนใหญ่ร้านยาต้องแก้ไขปรับปรุงร้านตามข้อกำหนดในมาตรฐานที่ 1 เรื่องสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน เนื่องจากร้านยาส่วนใหญ่เป็นร้านที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี ทำให้สถานที่และอุปกรณ์ต่างๆเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา
 - สิ่งที่ทำให้ร้านยาคุณภาพแตกต่างจากร้านยาทั่วไป คือ ร้านยาคุณภาพมีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการ ซึ่งหากผู้มารับบริการสังเกตเห็นป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ ผู้มารับบริการสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการจากเภสัชกรประจำร้านยาแน่นอน
 - เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการในร้านยาคุณภาพ เพราะทราบว่าร้านดังกล่าวมีเภสัชกรอยู่ให้บริการตลอดเวลาทำการ ซึ่งเหตุผลไม่ใช่เพราะการรับรู้ว่าร้านยานั้นๆเป็นร้านยาคุณภาพที่รับรองโดยสภาเภสัชกรรม

- ร้านยาที่เข้าร่วมเข้าโครงการร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่เภสัชกรจะเป็นเจ้าของร้านและเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการด้วย ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติตามมาตรฐานของร้านยาคุณภาพเป็นอย่างดี

- การดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพของร้านยาแต่ละร้านใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ซึ่งระยะเวลาที่แต่ละร้านใช้แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ระหว่างเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำร้านยาและสภาเภสัชกรรมผู้กำหนดมาตรฐานร้านยาขึ้น

5.4 ข้อจำกัด

- เนื่องจากการศึกษาเรื่องกระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นการสัมภาษณ์เภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในร้านยา ซึ่งเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ข้อมูลที่ได้จึงเป็นประสบการณ์และความคิดเห็นของเภสัชกรที่ดำเนินงานในอดีตตั้งแต่ร้านยาคุณภาพรุ่น 1 ในปี พ.ศ. 2546 ถึงรุ่นที่ 5 ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งอาจส่งผลต่อการเก็บข้อมูล ณ เวลาปัจจุบันที่ได้ อาจมีความคลาดเคลื่อนบ้าง

- การเก็บข้อมูลในส่วนของการติดตามการพัฒนาร้านยาดด้วยตนเองและการตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรองนั้น ต้องอาศัยความทรงจำในอดีตของเภสัชกร เนื่องจากมาตรฐานที่มีหลายข้อและมีรายละเอียดปลีกย่อยอีก ข้อมูลในอดีตและเอกสารต่างๆ ไม่ได้มีการเก็บไว้ที่ร้านแล้ว โดยเฉพาะร้านยาที่เข้าร่วมโครงการในรุ่นแรกยังไม่มีมาตรฐานที่สมบูรณ์และไม่มีเอกสารการประเมินหลังตรวจเยี่ยมด้วย ทำให้ผู้ศึกษาต้องใช้ตารางประเมินตามมาตรฐานร้านยาเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการตรวจร้าน ซึ่งอาจส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินคลาดเคลื่อนไปบ้าง

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระบบการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในด้านร้านยาคุณภาพ

- เภสัชกรร้านยาควรศึกษามาตรฐานร้านยาให้เข้าใจอย่างชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ
- ในการประเมินขั้นต้น เภสัชกรควรประเมินตนเองตามความเป็นจริง โดยไม่ลำเอียงมองข้ามจุดบกพร่องของร้าน เพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริงในการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ก่อนจะแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา
- เภสัชกรควรวางแผนเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดล่วงหน้า โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากมาตรฐานที่ 1 สถานที่และอุปกรณ์ และมาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เช่น
 - เนื่องจากโครงการร้านยาคุณภาพเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำร้านยาควรให้ความสำคัญ

ใส่ใจในการติดตามงานคุณภาพของร้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ปรับอุณหภูมิภายในร้านให้เหมาะสมต่อการเก็บรักษา ยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งยาที่แยกเก็บรักษาไว้ในตู้เย็น ซึ่งต้องไม่เก็บยาปะปนกับอาหารหรือสินค้าอื่นๆ

- ในกรณีที่ร้านยามีเภสัชกรหลายท่านหรือจำเป็นต้องมีเภสัชกรมาประจำร้านชั่วคราว จะต้องมีการอธิบายหลักการและแนวทางการปฏิบัติงานภายในร้านคุณภาพให้เภสัชกรชั่วคราวทราบด้วย เช่น จัดทำบันทึกการให้บริการผู้มารับบริการที่ต้องติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- กำหนดแนวทางในการส่งมอบยาให้ผู้มารับบริการ มีการชี้แจงให้ผู้ช่วยเภสัชกร เข้าใจว่ายากลุ่มใดบ้างที่ผู้ช่วยเภสัชกรสามารถช่วยเหลือให้ผู้มารับบริการได้ และยาบางชนิดที่ต้องให้เภสัชกรเป็นผู้จ่ายให้ผู้มารับบริการเท่านั้น เพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในด้านสถานเภสัชกรรม

- เนื่องจากมาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรองเป็นกระบวนการที่มีขอบเขตกว้าง ทำให้เภสัชกรแต่ละคนมีความเข้าใจที่แตกต่างกันไป ดังนั้น สถานเภสัชกรรมควรมีการทบทวนมาตรฐานให้มีรายละเอียดมาตรฐานแต่ละข้อให้ชัดเจนขึ้น เช่น

- การจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมให้เหมาะสม ร้านยาควรติดกระจกเพื่อป้องกันแสงแดดและฝุ่นละออง ติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อควบคุมอุณหภูมิในร้าน
- ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ร้านยาสามารถเข้าไปดาวน์โหลดรูปแบบป้ายสัญลักษณ์ที่ถูกต้องในเวบไซต์ของสถานเภสัชกรรม เพื่อให้ร้านยาทุกร้านมีป้ายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถนำไปใช้ได้ทันที
- กำหนดรูปแบบของฉลากยาที่ถูกต้องหรือแนะนำแหล่งที่ร้านยาสามารถสั่งซื้อฉลากที่ถูกต้องได้ โดยสถานเภสัชกรรมอาจเป็นผู้จัดทำขึ้น
- กำหนดรายการยาและวิตามินที่ไม่สามารถวางให้ผู้รับบริการเลือกหยิบเองได้

- สถานเภสัชกรรมควรจัดตั้งทีมที่ปรึกษาสำหรับร้านยาที่ต้องการเข้าร่วม โครงการ เตรียมพร้อมก่อนจะแสดงเจตจำนงเพื่อรับการตรวจเยี่ยม โดยให้คำแนะนำและช่วยเหลือร้านยาที่ต้องการพัฒนา และปรับปรุงร้านให้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ทำให้กระบวนการทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

- สถานเภสัชกรรมควรมีการตรวจเยี่ยมร้านเป็นประจำอย่างจริงจัง ไม่ควรปล่อยปละ ละเลย หลังจากที่ตรวจเยี่ยมร้านในรอบแรกผ่านแล้ว ควรมีการมาตรวจซ้ำเป็นระยะภายในเวลา 3 ปีที่ร้านยาได้รับการรับรองคุณภาพ เพื่อเป็นการช่วยควบคุมคุณภาพของร้านยา

- สภาเภสัชกรรมควรมีแนวทางหรือนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ร้านยาที่มีอยู่ในจังหวัดเห็นความสำคัญของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยมีสิทธิพิเศษที่เหนือกว่าร้านยาทั่วไป นอกเหนือจากการได้รับเอกสารความรู้เพื่อผู้บริโภค วารสารความรู้ควรมีกิจกรรมที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักร้านยาคุณภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้มารับบริการได้รับการดูแลสุขภาพที่ดีจากเภสัชกรและช่วยลดปัญหาเภสัชกรแขวนป้ายได้
- สภาเภสัชกรรมควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จักของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักร้านยาคุณภาพ ไม่เห็นบทบาทและความสำคัญของเภสัชกร ดังนั้น สภาเภสัชกรรมจึงต้องช่วยส่งเสริม สร้างความรับรู้ให้แก่ประชาชน เพื่อให้โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากประชาชน