

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยา
ให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

Final Report

Development of Drugstores in Payao Province
to be primary health posts

งศนงศด

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดย

ภญ.รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारารัตน์

น.ส.จิตราภรณ์ โกมลมิศร์

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญเรื่อง

| | |
|--|----|
| ABSTRACT | 3 |
| บทคัดย่อ | 4 |
| วิธีดำเนินการวิจัย | 8 |
| ผลการดำเนินงาน | 10 |
| ตอนที่ 1 การศึกษาสถานภาพปัจจุบันของร้านขายยาในจังหวัดพะเยา | 11 |
| ตอนที่ 2 การศึกษาความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาต่อการพัฒนาร้านขายยา | 16 |
| ตอนที่ 3 การวางแผนสอดแทรกกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยา | 22 |
| ตอนที่ 4 การสรุปรูปแบบในการพัฒนาร้านขายยา | 29 |
| เอกสารอ้างอิง | 30 |
| ภาคผนวก | 31 |
| <u>แบบประเมินร้านยาในโครงการพัฒนาร้านยาเป็นสถานบริการชุมชน</u> | 31 |
| หมวดที่ 1 สถานที่ | 32 |
| หมวดที่ 2 บุคลากร | 33 |
| หมวดที่ 3 ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ | 33 |
| หมวดที่ 4 การให้บริการ | 34 |
| <u>ภาพกิจกรรม</u> | 36 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

| | | |
|------------|---|----|
| ตารางที่ 1 | แสดงจำนวนร้านขายยาที่กระจายตามอำเภอต่างๆ | 13 |
| ตารางที่ 2 | แสดงจำนวนร้านขายยาที่สำรวจ | 13 |
| ตารางที่ 3 | แสดงรายละเอียดการปฏิบัติการของร้านขายยาแผนปัจจุบัน | 14 |
| ตารางที่ 4 | แสดงรายละเอียดการปฏิบัติการของร้านขายยาแผนโบราณเสร็จ | 14 |
| ตารางที่ 5 | แสดงชื่อยาที่ถูกจำหน่าย | 15 |
| ตารางที่ 6 | แสดงจำนวนร้านขายยาในเขต 10 ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาร้านขายยา | 17 |
| ตารางที่ 7 | แสดงจำนวนร้านขายยาที่ผ่านเกณฑ์ | 18 |
| ตารางที่ 8 | แสดงคะแนนในหมวดต่างๆ | 19 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายงานการวิจัย

1. ชื่อโครงการ การพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยา ให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน
(Development of Drugstores in Payao Province to be primary health posts)
2. ชื่อหน่วยงานที่ทำการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โทรศัพท์ 94-5353
3. คณะผู้ดำเนินการวิจัย
หัวหน้าโครงการ รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारาร์ศมี Ph.D.
Associate Professor Dr. Busabong Jamroendararasame
ผู้วิจัยหลัก รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारาร์ศมี Ph.D.
Associate Professor Dr. Busabong Jamroendararasame
ผู้ร่วมโครงการวิจัย นส.ฐิติราภรณ์ โกมลมิศร์ วทบ. (เทคนิคการแพทย์)
Miss Thitraporn Komonmit

ABSTRACT

The development of drugstores in Payao province into community healthcare stations project is an action research with the following objectives : 1) to study the drugstore service situation 2) to study the understanding and willingness of drugstore owners on the development of drugstores into community healthcare station 3) to intervene the process of development 4) to conclude the drugstore development model according to lessons learned from the project.

Drugstore services situation was studied by gathering information from documents and reports, simulated – patients shopping at drugstore, indepth - interviews and focus group discussions. The data was based on the HIV/AIDS situation, and the drugstore assessment criteria appointed by the FDA (under the Ministry of Public Health) was applied as a drugstore development indicator. Various activities were involved in the development process, namely meetings, group work, seminar, training and visits to drugstores. The lessons learned were summarized and the model for drugstore development was proposed.

It was found that there are 44 drugstores, rather well distributed in Payao province and sufficient services can be achieved by Payao population. Most drugstore owners did not understand the assessment criteria and were not interested in participating the development of drugstores into community healthcare station project. Only 3 out of 44 drugstores entered the project and have passed the "developed drugstore" level although the medication services aspect has not been satisfied. Subsequently the drugstore personnel meeting was held and the assessment criteria were appropriately adjusted, 38 out of 44 drugstores entered the assessment, of which 13 have passed. Every drugstore understood the reasons for the failure and realized that joining the continued training courses is necessary.

It can be concluded that the collaboration among drugstore personnel, drugstore clubs, Provincial Pharmaceutical Public Health Section and other related agencies is essential for the drugstore development process. Drugstore personnel should be stimulated to improve themselves in order to initially pass the assessment criteria and then to upgrade to meet the standard of community healthcare stations.

The compositions of drugstore development process are as follows: 1) approach drugstore via Provincial Pharmaceutical Public Health Sections with a positive attitude 2) informal and formal communication techniques are applied 3) resources are gather from various organizations 4) work on the participation of the target group 5) the training content is flexible depending on the situation and opportunity and 6) stimulate the target group to enter the drugstore development process by continuously giving the relevant information through different means, self-benefit and the usefulness to the population are emphasized.

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการในร้านขายยา 2) ศึกษาความเข้าใจ และความสมัครใจของเจ้าของร้านในการพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน 3) วางแผนสอดคล้องกระบวนการพัฒนาโดยอาศัยข้อมูลจากสภาพการณ์จริงและ 4) สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาโดยอาศัย บทเรียนที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพของร้านขายยาโครงการศึกษาเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้อง ทำการสัมภาษณ์สมาชิกแบบเจาะลึก และ focus group เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนสอดคล้องกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้ให้สถานการณ์เอดส์เป็นตัวนำ และใช้เกณฑ์การประเมินร้านขายยาที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นเครื่องวัดความเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาร้านยา กระบวนการ

พัฒนาใช้วิธีการหลากหลายได้แก่ ประชุม ปรึกษาหารือ ทำงานกลุ่ม จัดสัมมนาและฝึกอบรม เยี่ยมเยียนร้านขายยา และผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาจากบทเรียนของโครงการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ร้านขายยาในจังหวัดพะเยามีจำนวน 44 ร้าน กระจายตัวค่อนข้างดี ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงบริการได้ เจ้าของร้านยังไม่มีความเข้าใจโครงการพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุข และสมัครใจเข้ารับการประเมินที่จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (3 ใน 44 ร้าน) แม้ว่าทั้ง 3 ร้านจะผ่านการประเมินเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" ได้ แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาในหมวดการให้บริการ เมื่อเข้าร่วมโครงการพัฒนาได้มีโอกาสทำความเข้าใจเรื่องการพัฒนาร้านขายยามากขึ้น ผู้ขายยาได้ร่วมกันจัดทำเกณฑ์การประเมินเอง และสมัครเข้ารับการประเมินมากถึง 38 ใน 44 ร้าน ในจำนวนนี้ผ่านการประเมิน 13 ร้าน ทุกร้านได้ทำความเข้าใจสาเหตุของการไม่ผ่านเกณฑ์ และตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาร้านโดยแสดงความมุ่งมั่นที่จะเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาดังนี้ การพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนจะทำได้โดยอาศัยความร่วมมือของร้านขายยา ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และผู้เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นควรกระตุ้นให้ร้านขายยาพัฒนาตนเองให้ผ่านเกณฑ์ประเมินเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" เสียก่อน จากนั้นจึงให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนมีความพร้อมจึงจัดให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนต่อไป

รูปแบบของการพัฒนาร้านขายยาประกอบด้วย 1) เข้าถึงร้านขายยาโดยผ่านฝ่ายเภสัชสาธารณสุขและให้ทัศนคติเชิงบวก 2) ใช้เทคนิคการสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ 3) ระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย 4) ใช้กระบวนการทำงานแบบกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วม 5) มีเนื้อหาการพัฒนาที่ยืดหยุ่น ปรับได้ตามสภาพปัญหาและโอกาสในการดำเนินการ และ 6) กระตุ้นกลุ่มเป้าหมายให้เข้ากระบวนการพัฒนาโดยการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง หลากหลาย และเน้นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง การทำงานโดยประสานผลประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องและยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

บทนำ

จากงานวิจัยของ Sanguansermisri, J. et al (1992)⁽¹⁾; Chaumanochan, P. et al (1993)⁽²⁾; Jamroendararasame, B. et al (1993)⁽³⁾; Sanguansermisri, J. et al (1993)⁽⁴⁾; Jamroendararasame, B. et al (1993)⁽⁵⁾; Jamroendararasame, B. (1996)⁽⁶⁾ ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมในการรักษาพยาบาลของประชาชนไทยนั้น มีจำนวนไม่น้อยที่นิยมใช้บริการจากร้านขายยาตามเจ็บป่วย (ร้อยละ 60-90) และจากการสำรวจอย่างเร่งด่วนในจังหวัดพะเยาพบว่าประชากรจำนวนร้อยละ 6.8 ของจำนวนทั้งสิ้น 517,850 คน ที่อยู่อาศัยจากร้านขายยาเป็นอันดับแรกยามเจ็บป่วย และมีประชากรอีกจำนวนมากที่ใช้บริการจากร้านขายยาภายหลังจากที่ใช้บริการจากสถานบริการสาธารณสุขอื่นมาก่อน (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานสาธารณสุขพะเยา, ธันวาคม 2538)⁽⁷⁾ อาชีพร้านขายยาเป็นอาชีพเก่าแก่ที่อยู่ควบคู่กับสังคมไทยมาแต่อดีตกาล ถือเป็นอาชีพที่มีเกียรติเพราะได้รับใช้สังคมและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ในยามเจ็บไข้ได้ป่วย ภาครัฐได้มีการควบคุมการค้าขายยาซึ่งปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร คือมีการตราพระราชบัญญัติควบคุมการค้าขายยา พ.ศ 2479 และปรับปรุงมาโดยตลอด ในปัจจุบันกฎหมายที่ยังใช้อยู่คือ พระราชบัญญัติยา 2510

ปัจจุบันระบบยาของประเทศได้มีการพัฒนาในส่วนของการผลิตและการนำเข้าผลิตภัณฑ์ยา ไปสู่มาตรฐานสากลยิ่งขึ้น คือได้นำเอาหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice; GMP) มา

ใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาโรงงานผลิตยาแผนปัจจุบัน ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการผลิตยาของประเทศก้าวหน้าสู่ระบบสากล ในขณะที่เดียวกันการประกอบกิจการร้านยาที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งได้มีการนำระบบธุรกิจแบบใหม่มาใช้โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีเงินทุนสูง แต่ยังมีร้านขายยาจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วนี้ กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายที่จะพัฒนาร้านยาให้เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขชุมชนอีกหน่วยหนึ่ง ที่ทางภาคเอกชนจะช่วยเสริมบทบาทของสถานบริการที่มีอยู่แล้วในภาครัฐ ซึ่งคนไทยในทุกพื้นที่ ทั้งในอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน สามารถใช้เป็นที่พึ่งแห่งแรกยามเจ็บป่วยได้

ในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว จะมีความเป็นไปได้ต่อเมื่อ เจ้าของร้านหรือผู้ปฏิบัติการในร้านยาได้ผ่านโครงการพัฒนาตนเอง ให้สามารถควบคุมและปฏิบัติการหน้าที่ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นเบื้องต้นเสียก่อน โดยนัยแล้วเกณฑ์ดังกล่าวจะสามารถพัฒนาร้านขายยาออกเป็น 2 ระดับ เรียกว่า "ร้านขายยาพัฒนา" และ "ร้านขายยามาตรฐาน" และเมื่อร้านขายยามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ก็จะมีป้ายแสดง สัญลักษณ์ไว้ให้เห็นที่สังเกตเห็นได้ โครงการร้านขายยาพัฒนา เริ่มมีการแนะนำในเขต 10 ในปี 2540 เมื่อแรกแนะนำนั้นมีการจัดประชุมระหว่างผู้เกี่ยวข้องหลายครั้งเป็นระยะ ๆ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเบื้องต้นแก่ร้านขายยา และเชิญชวนให้ร้านขายยาสมัครเข้าโครงการ - แต่เนื่องจากมีความเร่งรีบทำให้มีร้านขายยาเพียงจำนวนไม่มากเข้าสู่โครงการดังกล่าว ทั้งๆที่เห็นว่าเป็นโครงการที่ดีทั้งต่อร้านขายยา และต่อประชาชน มีร้านขายยาบางส่วนเห็นว่ายากต่อการปฏิบัติ และเกรงผลกระทบเชิงลบจากการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการได้ทบทวนทำให้โครงการเป็นที่ยอมรับของร้านขายยาและสมัครใจเข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น

งานวิจัยเรื่อง "การพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการเภสัชสาธารณสุขชุมชน" นี้ จัดเป็น การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้กระบวนการของ participatory based โดยให้ ร้านขายยาทั้งหมด และผู้เกี่ยวข้องอันได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นที่จะหาวิธีการที่จะให้ร้านยาทั้งหมดให้พัฒนาตนเองให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

เหตุผลในการเลือกดำเนินในจังหวัดพะเยานั้น มีเหตุผลหลัก 2 ประการ คือ จังหวัดพะเยามีขนาดกลาง มีปัญหาการแพร่ระบาดของเอดส์สูง การดำเนินการวิจัยในลักษณะเช่นนี้สามารถดำเนินการไปได้โดยอาศัยสถานการณ์เอดส์เป็นตัวนำ ร้านขายยาในจังหวัดมีจำนวนไม่มากนัก (44 ร้าน) มีการกระจายตัวค่อนข้างดี เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นจังหวัดทดลองของโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุขอยู่แล้ว ซึ่งการพัฒนาร้านขายยาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการปฏิรูปดังกล่าว ประกอบกับจังหวัดพะเยามีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุข จึงทำให้การทำวิจัยในเรื่องนี้เกิดประโยชน์ในหลายแง่มุม และผลของโครงการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในโครงการอื่นอีกมาก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่มากนัก แม้ว่าจะมีความยากในการลงพื้นที่ แต่คาดว่าจะสามารถทำให้แล้วเสร็จในเวลาอันจำกัดได้ นอกจากนั้นการทำกิจกรรมบางอย่างอาจขอความร่วมมือจากโครงการที่เกี่ยวข้องอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อ

1. ศึกษาสถานการณ์ในสภาพปัจจุบันของการให้บริการในร้านขายยาในจังหวัดพะเยา
2. ศึกษาความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาในเรื่องการพัฒนาร้านขายยาให้มีลักษณะเป็น “ร้านขายยาพัฒนา” “ร้านขายยามาตรฐาน” และ “สถานบริการสาธารณสุขชุมชน” ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
3. วางแผนและสอดคล้องกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยาให้มีลักษณะเป็น “ร้านขายยาพัฒนา” “ร้านขายยามาตรฐาน” หรือ “สถานบริการสาธารณสุขชุมชน” รายงานผลการดำเนินการและสรุปบทเรียนจากการดำเนินโครงการ
4. สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาที่เหมาะสมเสนอต่อสาธารณสุขจังหวัดพะเยาเพื่อใช้เป็นทางเลือกในการพัฒนาร้านยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

ขอบเขตการศึกษา

1. เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของร้านขายยาในเขตจังหวัดพะเยา และสำรวจความสมัครใจเข้าสู่โครงการประเมินร้านขายยาเพื่อเป็น “ร้านขายยาพัฒนา” “ร้านขายยามาตรฐาน” หรือ สถานบริการสาธารณสุขชุมชน
2. เป็นการวางแผนและสอดคล้องกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยา และเพิ่มความเป็นไปได้ในการปรับปรุงร้านขายยาเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ประเมิน พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการดำเนินการทั้งการพัฒนา และความสมัครใจเข้าสู่กระบวนการประเมิน
3. นำบทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการมาจัดทำเป็นรูปแบบการพัฒนาร้านขายยา เพื่อใช้และเสนอแนะต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านขายยาพัฒนา :

เป็นร้านที่สะอาด สว่างมีสัญลักษณ์ชัดเจน แสดงว่าเป็นร้านขายยามีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีระบบการจัดเก็บสินค้าอย่างเป็นสัดส่วน มีระบบการให้บริการ ระบบการบริหารงาน และระบบการควบคุมสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อประเมินตามเกณฑ์ต้องผ่านด้วยคะแนนระหว่าง 50-79 คะแนน

ร้านขายยามาตรฐาน :

เป็นร้านที่สะอาด สว่างมีสัญลักษณ์ชัดเจน แสดงว่าเป็นร้านขายยามีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีระบบการจัดเก็บสินค้าอย่างเป็นสัดส่วน มีระบบการให้บริการ ระบบการบริหารงาน และระบบการควบคุมสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อประเมินตามเกณฑ์ต้องผ่านด้วยคะแนนตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป

ร้านขายยาที่เป็นสถานบริการยาชุมชน :

- 1) เป็นร้านที่มีลักษณะของร้านขายยาพัฒนา และ
- 2) พัฒนาการวิชาชีพเภสัชกรรม โดยจัดระบบการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ที่ดีซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 การจัดยาตามใบสั่งแพทย์
 - 2.2 การเขียนของยา และข้อแนะนำต่าง ๆ ของยาที่ได้รับ
 - 2.3 การให้คำปรึกษา
 - 2.4 Assessment มีการวิเคราะห์ใบสั่งยาที่แพทย์สั่งจ่ายว่าเหมาะสมหรือไม่ในหัวข้อชนิดของยากับโรคที่เป็น และเหมาะสมกับคนไข้แต่ละราย ขนาดของยาที่กำหนดให้เหมาะสมหรือไม่ และยาที่จ่ายทั้งหมดจะก่อให้เกิด drug interaction หรือไม่
 - 2.5 Monitoring มีการติดตามผลการใช้ยาในคนไข้แต่ละราย จึงต้องมีการทำ Patient profile
- 3) มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นพบว่าเป็นโรคร้ายแรงหรือเป็นโรคเรื้อรังต้องแนะนำไปพบแพทย์ได้ และในกรณีที่วิเคราะห์ใบสั่งแพทย์แล้วพบว่าไม่เหมาะสม ก็แนะนำให้กลับไปพบแพทย์ที่สั่งจ่ายยา พร้อมทั้งแสดงเหตุผลเพื่อเรียนปรึกษาแพทย์อีกครั้งได้
- 4) ให้ความรู้แก่ประชาชนในการดูแลตนเองได้ โดยนำความรู้ด้านระบาดวิทยามาใช้ในการควบคุมดูแลบุคคลในครอบครัวได้
- 5) เป็นองค์กรที่สามารถประสานกิจกรรมตามแผนนโยบาย เพื่อกิจการสาธารณะของรัฐบาลโดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุขของประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปฏิบัติการเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 4 ตอน แต่ละตอนใช้วิธีการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สํารวจสถานการณ์ ผู้วิจัยจะทำการสํารวจสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์ทั่วไปของจังหวัดพะเยา ได้แก่ ทรัพยากรสาธารณสุข ความสะดวกในการรับบริการของประชาชน บุคลากรสาธารณสุขภาครัฐ การให้บริการสาธารณสุข
2. สํารวจสถานการณ์ในร้านขายยา ในเรื่องจำนวน การกระจาย คุณภาพของการให้บริการ และยาที่จำหน่ายแก่ผู้ติดเพื่อ

ตอนที่ 2 ศึกษาความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาในเรื่องการพัฒนาร้านขายยาให้มีลักษณะเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" "ร้านขายยามาตรฐาน" หรือ "สถานบริการสาธารณสุขชุมชน" ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และรายงานข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมายและฝ่ายเภสัชสาธารณสุขเพื่อให้ความเป็นไปได้อย่างสูงในการพัฒนาร้านขายยา

ผลจากการสำรวจในตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการสรุปประเด็นว่า สถานภาพปัจจุบันของร้านขายยาในจังหวัดพะเยาเป็นอย่างไร หากจะพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้นควรดำเนินการอย่างไร และหากต้องการให้ผ่านเกณฑ์ประเมินเป็นร้านขายยาพัฒนา จะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง แล้วนำเอาประเด็นที่ตั้งไว้ใช้เป็นเป้าหมายในการวางแผนเพื่อสอดคล้องกับกรอบการเพื่อการพัฒนาร้านขายยา และเพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ในการประเมินร้านขายยา

ตอน 3 วางแผนและสอดแทรกกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยาตามประเด็นที่ตั้งไว้จากผลการสำรวจในตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 และรายงานผลการดำเนินการ อภิปรายและเสนอแนะ และสรุปบทเรียนนำมาจัดทำเป็นรูปแบบในการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

ตอน 4 สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอ แก่สาธารณสุขจังหวัดพะเยาและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

การเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลโดย

1. เก็บข้อมูลเรื่องความสมัครใจของเจ้าของร้านขายยาเพื่อเข้าสู่โครงการพัฒนาร้านยาจากรายงานของคณะกรรมการประเมินร้านขายยาเขต 10 และ รายงานจากฝ่ายสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
2. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทั่วไปและการให้บริการ ของร้านขายยาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ทำ focus group ในกลุ่มของเภสัชกร และเจ้าของร้านขายยา
4. การทำสัมภาษณ์ผู้ให้บริการร้านขายยาเชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) หลังการซื้อยา เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ

สถานที่เก็บข้อมูล ร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ชื่อร้านขายยา ชื่อเจ้าของร้าน สถานที่ตั้ง ความสมัครใจเข้าร่วมโครงการ ฯลฯ
2. แนวคำถามที่จะสัมภาษณ์เจ้าของร้านขายยาเพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการในร้านขายยา มีประเด็นดังนี้
 - ท่านมีความคาดหวังอย่างไรในการเข้าสู่โครงการพัฒนาร้านขายยาให้เป็น “ร้านขายยาพัฒนา” หรือ “ร้านขายยามาตรฐาน”
 - ร้านขายยาในฝันของท่านมีลักษณะเป็นอย่างไร
 - ท่านจะปรับปรุงร้านของท่านอย่างไรหากต้องการเป็นร้านขายยาในแบบที่ท่านฝัน
 - ท่านคิดว่าทางราชการต้องการให้ร้านของท่านมีลักษณะเป็นอย่างไร
 - ท่านต้องการปรับปรุงร้านของท่านให้เป็นร้านขายยาพัฒนาหรือไม่
3. แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ลูกค้าของร้านขายยา มีประเด็นคำถามดังนี้
 - ท่านซื้อยาอะไรจากร้านขายยา
 - มีการสนทนาอย่างไรบ้างระหว่างท่านและผู้ขาย
 - ท่านได้รับความพอใจหรือไม่จากการให้บริการในร้านขายยา
 - ท่านมีความคิดเห็นหรือเหตุผลอย่างไรต่อการซื้อยาจากร้านขายยา

ระยะเวลาในการทำวิจัย : 1 ปี

แผนการดำเนินงาน

| กิจกรรม/เดือนที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| สำรวจสถานการณปัจจุบัน | ✓ | | | | | | | | | | | |
| สรุปสถานการณ | | ✓ | | | | | | | | | | |
| วางแผนสอตแทรกกระบวนการ | | | ✓ | | | | | | | | | |
| คานเนนการสอตนทรก | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| สำรวจสถานการณหลังการสอตแทรก | | | | | | | | | ✓ | | | |
| รวบรวมและกัเครวทใหอมูล | | | | | | | | | | ✓ | | |
| สรุปและรายงานผลการวิจัย | | | | | | | | | | | ✓ | |
| ใหข้อเสนอแนะตอสถาทรนสุขจังหวดพะเยาเพื่อเป็นทวนเถือกในการพัฒนา | | | | | | | | | | | | ✓ |

ผลการดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินงานจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การศึกษาสถานภาพปัจจุบันก่อนเริ่มกระบวนการวิจัย โดยรายงานเป็น

1. สถานการณ์ทั่วไป
2. สถานการณ์ของร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 2 การศึกษาความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาเรื่องการพัฒนาร้านขายยาให้มีลักษณะเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" "ร้านขายยามาตรฐาน" หรือ "สถานบริการสาธารณสุขชุมชน และข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเป็นไปได้สูงสุดในการพัฒนาร้านขายยา

ผลรวมจากตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 นำมาสรุปเป็นเป้าหมายในการวางแผนพัฒนาร้านขายยา

ตอนที่ 3 การวางแผนและการสอตแทรกกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมรายงานผลการดำเนินการ ข้ออภิปรายและข้อเสนอแนะ และสรุปบทเรียนเพื่อจัดทำเป็นรูปแบบในการพัฒนาร้านขายยา

ตอนที่ 4 สรุปรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

ตอนที่ 1

การศึกษาสถานภาพปัจจุบันของร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

1. สถานการณ์ทั่วไปของจังหวัดพะเยา

สถานการณ์ทั่วไป จังหวัดพะเยาตั้งอยู่ในภาคเหนือตอนบน ด้านหนึ่งติดชายแดนลาว อีก 4 ด้านติดต่อกับ จังหวัดเชียงราย ลำปาง แพร่ และน่าน มีพื้นที่ 6,335.1 ตารางกิโลเมตร หรือ 4.0 ล้านไร่ (กองบัญชาประชาชน) ⁽⁶⁾ มีประชากรจำนวน 517,850 คน เป็นชาย 258,665 คน หญิง 259,185 ร้อยละ 5.04 เป็นประชากรในเขตเมือง มีจำนวนหลังคาเรือน 147,532 หลังคาเรือน มีเทศบาลเมือง 1 แห่ง มี 7 อำเภอ คือ อำเภอเมือง แม่ใจ ดอกคำใต้ จุน ปง เชียงม่วน และเชียงคำ มีตำบล 68 ตำบล และ หมู่บ้าน 714 หมู่บ้าน มีสุขาภิบาล 11 แห่ง (ทะเบียนราษฎร ธันวาคม 2539 ⁽⁹⁾, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานสาธารณสุขพะเยา, ธ.ค. ⁽⁷⁾ 2540) พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตชนบท

ทรัพยากรสาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข

ระดับจังหวัด มีโรงพยาบาลทั่วไป 2 แห่ง ที่อำเภอเมือง 1 แห่ง ขนาด 360 เตียง อำเภอเชียงคำ 1 แห่ง ขนาด 220 เตียง เป็นสถานบริการของรัฐที่ให้บริการทั้งในระดับ Primary Care, Secondary Care, และ Tertiary Care เนื่องจากเป็นสถานบริการที่ให้บริการทั้ง 3 ระดับ

ระดับอำเภอ มีโรงพยาบาลชุมชน 5 แห่งเป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ทั้ง 5 แห่ง ให้บริการผู้ป่วยทั้งในระดับ Primary Care และ Secondary Care หากเกินขีดความสามารถจะส่งต่อโรงพยาบาลทั่วไป และรองรับการส่งต่อจากสถานีอนามัย แพทย์มีจำนวนตั้งแต่ 2-3 คนต่อโรงพยาบาล เป็นแพทย์ทั่วไป ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง

ระดับตำบล มีสถานีอนามัยจำนวน 90 แห่ง เฉลี่ยสถานีอนามัย 1 แห่งรับผิดชอบ 8 หมู่บ้าน ให้บริการด้าน Primary Care เน้นหนักด้านส่งเสริม ป้องกัน และรักษาพยาบาล ในด้านการฟื้นฟูสภาพยังให้บริการได้น้อยมาก

ระดับหมู่บ้าน มีสถานบริการสาธารณสุขชุมชน (สชช) 17 แห่งเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก พื้นที่ชายแดน มีพนักงานสุขภาพชุมชนประจำอยู่ 1 คน รับผิดชอบ 1 แห่งต่อ 1 หมู่บ้าน นอกจากนั้นมีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนประจำทุกหมู่บ้าน แต่การดำเนินงานยังมีปัญหาอุปสรรค ทำให้การดำเนินงานส่วนใหญ่ยังไม่ประสบความสำเร็จ

ภาคเอกชน มีโรงพยาบาลขนาด 100 เตียง 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง มีบทบาทเหมือนโรงพยาบาลเอกชนทั่วไป คือมุ่งเน้นการให้บริการแก่กลุ่มประชาชนผู้มีความสามารถในการจ่ายเงิน คลินิกแพทย์จำนวน 37 แห่ง กระจายอยู่ในตัวอำเภอต่างๆ เฉพาะอำเภอเมืองมีมากถึง 24 แห่ง คลินิกทันตแพทย์ 8 แห่ง สถานผดุงครรภ์ 26 แห่ง ห้องปฏิบัติการ 3 แห่ง และร้านขายยา 44 ร้าน (รายงานประจำปี ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา 2540) ⁽¹⁰⁾

ความสะดวกในการรับบริการ จากการสำรวจอย่างเร่งด่วนของสำนักงานสาธารณสุข รายงานว่า ประชาชนร้อยละ 92.3 สามารถเดินทางไปยังสถานบริการที่ใกล้ที่สุดได้ภายใน 30 นาที จากข้อมูลข้างต้น

แสดงให้เห็นว่า จังหวัดพะเยามีสถานบริการครอบคลุมพื้นที่ได้เกือบทั้งหมด อาจจะขาดแคลนบางส่วนโดยเฉพาะเขตพื้นที่สูง

บุคลากรสาธารณสุขภาครัฐ ถือว่ายังขาดแคลนและมีการกระจายที่ยังไม่เหมาะสม

| | |
|--|--------|
| มีอัตราส่วนบุคลากร 1 : ต่อประชากร ดังนี้ | |
| แพทย์ | 8,220 |
| ทันตแพทย์ | 32,462 |
| เภสัชกร | 21,577 |
| พยาบาลวิชาชีพ | 1,257 |
| พยาบาลเทคนิค | 1,463 |
| เจ้าหน้าที่งานสุขภาพชุมชน | 2,063 |
| พนักงานสาธารณสุขชุมชน | 32,366 |

การให้บริการสาธารณสุข ผลการสำรวจอย่างเร่งด่วน (Rapid Survey) พบว่าสถานที่ที่ประชาชนจังหวัดพะเยาไปทำการรักษาเมื่อเจ็บป่วยทั่วไป เรียงตามลำดับ ได้แก่

| | | |
|-----------------|--------|------|
| สอ./ศูนย์เทศบาล | ร้อยละ | 63.3 |
| คลินิกเอกชน | ร้อยละ | 10.4 |
| โรงพยาบาลชุมชน | ร้อยละ | 9.3 |
| ซื้อยากินเอง | ร้อยละ | 6.8 |
| โรงพยาบาลทั่วไป | ร้อยละ | 4.9 |
| อสม/สสมช | ร้อยละ | 4.9 |
| ไม่ได้รักษา | ร้อยละ | 0.2 |
| อื่นๆ | ร้อยละ | 0.2 |

2. สถานการณ์ของร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

สถานการณ์ในร้านขายยา จังหวัดพะเยามีร้านขายยารวมทั้งสิ้น 44 ร้าน แบ่งเป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 22 ร้าน และแผนบรรจุนเสร็จจำนวน 22 ร้านยา ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในเขตอำเภอเมือง (19 ร้าน) ที่เหลือกระจายในอำเภอรอบนอก อำเภอปงเป็นอำเภอเดียวที่ไม่มีร้านขายยาแผนปัจจุบัน ส่วนอำเภอดอกคำใต้ และ อำเภอเชียงม่วน ไม่มีร้านขายยาบรรจุนเสร็จ ร้านขายยาทั้งหมดรวมตัวกันหลวมๆเพื่อประสานงานในฐานะชมรมร้านขายยาจังหวัดพะเยา มีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ต่างๆของจังหวัดรวมทั้งสิ้น 25 คน มีการพบปะกันเป็นครั้งคราวแต่ยังมีได้รวมตัวกันเป็นชมรมเภสัชกรที่ชัดเจน เนื่องจากทั้งเภสัชกรและเจ้าของร้านขายยามีจำนวนไม่มากนัก การติดต่อสื่อสาร และการร่วมงานกันของทั้งเภสัชกรและร้านขายยา จึงเป็นแบบไม่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่ มีเภสัชกรที่ปฏิบัติการในสำนักงานสาธารณสุขทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงาน งานทั่วไปดำเนินไปได้ดี

ผลจากการสำรวจสถานการณ์ร้านขายยาในจังหวัดพะเยาพบว่า มีร้านขายยาทั้งแผนปัจจุบันและแผนบรรจุนเสร็จกระจายอยู่ในทุกอำเภอ แต่ผู้วิจัยเลือกสำรวจการให้บริการในบางร้าน

สถานภาพของร้านขายยา : รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1. แสดงจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) และแผนปัจจุบัน

บรรจุเสร็จ (ขย.2) ที่กระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆในจังหวัดพะเยา

| อำเภอ | แผนปัจจุบัน | บรรจุเสร็จ | รวม | หมายเหตุ |
|-------------|-------------|------------|-----|----------|
| เมือง | 11 | 5 | 16 | |
| ปง | 0 | 3 | 3 | |
| แม่ใจ | 0 | 4 | 4 | |
| จุน | 2 | 3 | 5 | |
| เชียงคำ | 5 | 6 | 11 | |
| ดอกคำใต้ | 4 | 0 | 4 | |
| เชียงม่วน | 1 | 0 | 1 | |
| กิงกุซาง | 0 | 0 | 0 | |
| กิงกุคามยาว | 0 | 0 | 0 | |
| รวม | 23 | 21 | 44 | |

มีร้านขายยาแผนปัจจุบันกระจายอยู่ทุกอำเภอ ยกเว้นอำเภอปง กิ่งอำเภอกุซาง และกิ่งอำเภอ
กุคามยาว และมีร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จอยู่ทุกอำเภอ ยกเว้นอำเภอเชียงม่วน และดอกคำใต้ประชา
ชนส่วนใหญ่ในทุกอำเภอสามารถใช้บริการในร้านขายยาได้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้านขายยาที่ทำการสำรวจการให้บริการโดยวิธีลุ่มซื้อ (secret shopping)

แยกตามร้านทั้งสองประเภทที่กระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆ

| อำเภอ | แผนปัจจุบัน | แผนบรรจุเสร็จ | รวม | หมายเหตุ |
|-----------|-------------|---------------|-----|----------|
| เมือง | 9 | 3 | 12 | |
| ปง | 0 | 2 | 2 | |
| แม่ใจ | 0 | 2 | 2 | |
| จุน | 2 | 2 | 4 | |
| เชียงคำ | 4 | 5 | 9 | |
| ดอกคำใต้ | 2 | 0 | 2 | |
| เชียงม่วน | 0 | 0 | 0 | |
| รวม | 17 | 14 | 31 | |

ได้มีการลุ่มซื้อยาจากร้านขายยาจำนวน 31 ร้าน จาก 44 ร้านกระจายไปตามอำเภอต่าง ๆ และร้าน
ในอำเภอเชียงม่วนมิได้ทำการลุ่มซื้อเพื่อสังเกตพฤติกรรม การให้บริการยาพบว่ามียาละเอียดต่าง
กัน

รายละเอียดการปฏิบัติการ ในร้านขายยาแต่ละร้านจะมีความแตกต่างในการปฏิบัติการ เช่น การชักประวัติผู้ป่วย การตัดสินใจจำหน่ายยาหรือไม่ ยาชนิดใด การให้คำแนะนำวิธีใช้ยา วิธีปฏิบัติตน การนัดหมาย การพบแพทย์ หรือการส่งต่อแหล่งบริการอื่นเมื่อจำเป็น ทั้งนี้อาศัยสถานการณ์เอตส์เป็นเนื้อหาที่ใช้ในการสำรวจ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3. แสดงรายละเอียดการปฏิบัติการของร้านขายยา โดยนับจำนวนร้านที่ปฏิบัติ จาก 17 ร้านในจำนวนรวม 24 ร้าน ในประเภทร้านแผนปัจจุบัน (ขย. 1)

| รายละเอียดการปฏิบัติ | จำนวนร้าน | หมายเหตุ |
|----------------------------|-----------|---|
| 1. ชักประวัติ | 16 | มีเพียง 1 ร้านไม่ชักถาม |
| 2. แยกโรคได้ | 4 | วิเคราะห์จากยาที่จ่ายและการแนะนำ |
| 3. ตัดสินใจไม่จ่ายยา | 2 | ทราบว่าติดเชื้อและให้พบแพทย์ |
| 4. ตัดสินใจจ่ายยาชุดสด | 3 | ยาบางชนิดแยกไม่ได้ว่าเป็นยาอะไร |
| 5. ตัดสินใจจ่ายยาชนิดต่างๆ | 15 | รายละเอียด 1-5 ชนิด |
| 6. นัดหมายผู้ป่วยมาพบ | 1 | นัดมาซื้อยาเพิ่มเพราะจำเป็นต้องใช้ติดต่อกัน |
| 7. แนะนำวิธีใช้ยา | 12 | วิธีใช้ พร้อมเขียนบนซองยา |
| 8. แนะนำวิธีปฏิบัติตน | 4 | อาหาร การใช้ยา การตรวจเลือด |
| 9. แนะนำพบแพทย์หรือรพ. | 11 | เมื่อทานยาแล้วไม่ดีขึ้น |

ตารางที่ 4. แสดงรายละเอียดการปฏิบัติการของร้านขายยา โดยนับจำนวนร้านที่ปฏิบัติ จาก 14 ร้านในจำนวนรวม 22 ร้าน ในประเภทร้านแผนปัจจุบัน (ขย. 2)

| รายละเอียดการปฏิบัติ | จำนวนร้าน | หมายเหตุ |
|----------------------------|-----------|---------------------------------|
| 1. ชักประวัติ | 5 | ที่เหลือรีบฟังแล้วจ่ายยาเลย |
| 2. แยกโรคได้ | 2 | จ่ายยาหลายชนิดและแนะนำให้ไปตรวจ |
| 3. ตัดสินใจไม่จ่ายยา | 5 | ให้ซื้อร้านอื่นหรือไปรพ. |
| 4. ตัดสินใจจ่ายยาชุดสด | 1 | แยกไม่ได้ว่าเป็นยาอะไร |
| 5. ตัดสินใจจ่ายยาชนิดต่างๆ | 9 | 1-6 ชนิด |
| 6. นัดผู้ป่วยมาพบอีก | 1 | มาซื้อยาเพิ่ม |
| 7. แนะนำวิธีใช้ยา | 1 | ผู้ขายเป็นพยาบาล |
| 8. แนะนำวิธีปฏิบัติตน | 1 | ส่งสียเอตส์ แนะนำญาติใส่ถุงมือ |
| 9. แนะนำพบแพทย์หรือไป รพ. | 7 | แนะนำให้ซื้อร้านอื่น 3 ราย |

ชนิดของยาที่จ่ายจำหน่าย ในกรณีที่ผู้ขายได้ชักประวัติผู้ป่วยเพิ่มเติมแล้ว อาจวินิจฉัยโรคได้หรือไม่ ได้ ผู้ขายจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น จำหน่ายยา ส่งต่อผู้ป่วย หรือให้คำแนะนำที่เหมาะสม ในกรณีที่ผู้ขายตัดสินใจจำหน่ายยา รายละเอียดของการจำหน่ายยาที่รวบรวมจากการทำงานของผู้ป่วย จำลอง แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ยาที่จ่ายแยกตามกลุ่มยา

| กลุ่มยา | ชื่อยา |
|---------------------|---|
| 1. ยาแยกไม่ได้ | เป็นยา local made จากบริษัทยาในประเทศ |
| 2. ยาต้านจุลชีพ | Aurimycin®, Metronidazole, Co-trimoxazole, Ampicillin, tetracycline, Chloramphenicol, |
| 3. ยาแก้ท้องเสีย | Disento®, Imodium, loperamide, Cocilla® |
| 4. ไวตามิน | B1, B complex, Vitamin C, |
| 5. ยาเพิ่มความอยาก | Cyproheptadine, |
| 6. ยาแก้ไข้ หวัด ไอ | Paracetamol, Cold Syrup, Chlorpheniramine, ibuprofen, Incidol®, |
| 7. ยาทา | Prednisil-N cream, |
| 8. น้ำตาล เกลือแร่ | ORS, Glucose, |

ข้อสังเกตจากผู้เกี่ยวข้องในการสำรวจสถานการณ์สรุปได้ ดังนี้

จากข้อมูลเบื้องต้นทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา สามารถอภิปราย และได้ตั้งข้อสังเกตโดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากการสำรวจสถานการณ์ทั้งจากเอกสารและการสำรวจโดยวิธี secret shopping มีรายละเอียด ดังนี้

1 ข้อสังเกตจากข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสำรวจร้านขายยา

- มีการแนะนำให้พบแพทย์ประมาณครึ่งหนึ่งของร้านขายยาทั้ง 2 ประเภท ส่วนหนึ่งเพราะเห็นว่ามีอาการเรื้อรัง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบันส่วนใหญ่จะแนะนำวิธีใช้ยาแก่ผู้ซื้อ แต่ร้านแผนบรรจุนเสร็จไม่ค่อยแนะนำ ส่วนใหญ่พูดน้อย รับฟังจ่ายยาแล้วไม่พูดอะไร ชักถามไม่มาก
- ร้านขายยา 6 ร้าน ที่สงสัยว่าผู้ป่วยเป็นเอดส์โดยสังเกตอาการท้องเสียเรื้อรัง บางร้านสงสัยจากตุ่ม อาการอื่นๆไม่สงสัย ถ้าไม่รู้โรค จะขายยาตามอาการ หรือไม่ขาย โดยเฉพาะ แผนบรรจุนเสร็จ จะแนะนำให้ไปซื้อร้านอื่น หรือไปพบแพทย์
- การจ่ายยาจ่ายรวมในซองเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ผู้ขายให้เหตุผลว่าสะดวกต่อการใช้ยาของผู้ป่วย
- ผู้ขายหลายราย เมื่อสงสัยว่าลูกค้าติดเชื้อเอดส์จะพยายามแนะนำให้ไปพบแพทย์ และขายยาตามอาการเท่าที่จำเป็น มีส่วนน้อยที่ขายยาราคาแพง จากชนิดและประเภทของยาที่ขาย พบว่าขายยาตามอาการ มีโอกาสที่จะขายยามากชนิด รวมทั้งยาปฏิชีวนะ ไม่ค่อยแนะนำวิธีรับประทานยา หรือวิธีปฏิบัติตัว

2 ข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยจำลอง

ผู้ป่วยจำลองส่วนใหญ่คิดว่าร้านขายยาส่งสัยอาการเอ็ดส์จากท้องเสียเรื้อรังเท่านั้น คิดว่าผู้ชายไม่รู้จักโรคมากนัก บางร้านขายโดยลูกจ้าง ถ้าเป็นร้านในเมือง ผู้ชายวัยหนุ่ม เป็นพยาบาลหรือเภสัชกรจะซักถามดี และขายยาตามอาการและความจำเป็น ถ้าไม่แน่ใจหรือไม่รู้จะไม่ขาย แต่แนะนำไปร้านอื่น หรือพบแพทย์ มีบางร้านฉวยโอกาส ขายยาแพง บางร้านแนะนำไม่ถูก เช่นให้ไปหาหมอผี มีความรู้สึกว่าจะมีผู้ป่วยเอ็ดส์มาซื้อเป็นจำนวนมากมาก่อน ไม่รังเกียจแต่ไม่อยากจะขายยาให้ หลายร้านขายไม่แพง ยาที่ได้รับมีลักษณะไม่ค่อยน่าเชื่อถือ

ตอนที่ 2

การศึกษาความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาในเรื่องการพัฒนาร้านขายยาให้มีลักษณะเป็น “ร้านขายยาพัฒนา” “ร้านขายยามาตรฐาน” หรือ “สถานบริการสาธารณสุขชุมชน”

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดำเนินโครงการพัฒนาร้านขายยาเป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน โดยอาศัยความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนโดยมีวัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อยกระดับมาตรฐานร้านขายยาทั่วประเทศให้มีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์ในระบบสากล
- 3.2 เพื่อพัฒนาร้านขายยาต้นแบบให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนของประเทศ
- 3.3 เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการร้านขายยาให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม เจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพขายยา
- 3.4 เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา
- 3.5 เพื่อแบ่งเบาภาระของภาครัฐ ในการให้บริการประชาชนด้านยา
- 3.6 เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ ความปลอดภัยและบริการที่ดี จากร้านขายยาในฐานะที่เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

ได้มีการดำเนินโครงการดังกล่าวในเขต 10 โดยเริ่มจากการอบรมเกณฑ์การประเมินระดับประเทศที่โรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ จากนั้นประชุมร้านขายยาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อแจ้งให้ทราบวิธีการประเมิน แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประชุมคณะกรรมการชี้แจงวิธีการประเมิน โดยประเมินสลับจังหวัดเพื่อมิให้เกิดความลำเอียงและเป็นการประสานความร่วมมือในระดับเขต เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2540 จากนั้นดำเนินการประเมินตามวันเวลาที่กำหนด นำผลการประเมินมาประชุมสรุปผลในวันที่ 19 สิงหาคม และรายงานผลไปยังสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในวันที่ 20 สิงหาคม 2540 และสรุปวิเคราะห์การประเมินผลในวันที่ 30 กันยายน 2540

จากการสำรวจความสมัครใจเข้าร่วมโครงการประเมินร้านขายยาโดยการสัมภาษณ์ผู้ขายยาพบว่าร้านขายยาสมัครใจน้อย ทั้งเพราะระยะเวลาที่คณะกรรมการประเมินได้ชี้แจงถึงวิธีการประเมินและวางแผนเพื่อการประเมินนั้นกระชั้นชิดมาก จึงทำให้ร้านขายยาส่วนใหญ่ไม่เข้าใจทั้งเกณฑ์และวิธีการประเมิน ประกอบกับเกณฑ์ที่มียาว และมีรายละเอียดมาก บางหัวข้อยังไม่อาจทำความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมิน ทำให้ทั้งผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมินไม่อาจเตรียมตัวได้ทันการ จึงทำให้ร้านขายยาลงเลที่จะเข้าร่วมโครงการ หากสามารถทำความเข้าใจได้ หรือทำให้เกณฑ์มีความกระชับ หรือง่ายขึ้นก็จะทำให้ มีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการมากขึ้น

รายงานความสมัครใจเข้าร่วมโครงการ และผลการประเมิน

ในจังหวัดพะเยามีร้านขายยาที่เข้าร่วมโครงการเพียง 3 รายจาก 44 ร้าน และทั้ง 3 ร้านผ่านเกณฑ์เป็น"ร้านยาพัฒนา" รายละเอียดการประเมินแสดงในตารางที่ 6, 7 และ 8 (กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุข : รายงานสรุป)⁽¹¹⁾ และผลสรุปดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้านยาในเขต 10 ที่สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาร้านยา แยกตามจังหวัด ประเภทร้าน และพื้นที่ที่ร้านยาตั้งอยู่

| จังหวัด | ประเภทร้าน | | พื้นที่ที่ร้านขายยาตั้งอยู่ | | รวม |
|-------------|---------------|---------------|-----------------------------|-------------------|-----|
| | ชย 1 (ร้อยละ) | ชย 2 (ร้อยละ) | อ.เมือง (ร้อยละ) | อ.อื่น ๆ (ร้อยละ) | |
| เชียงใหม่ | 31 (18.9) | 15 (15.3) | 20 (14.7) | 26 (20.6) | 46 |
| เชียงราย | 2 (4.6) | 8 (9.8) | 3 (8.1) | 7 (7.9) | 10 |
| แม่ฮ่องสอน | 1 (2.5) | 2 (10.5) | 0 | 3 (16.7) | 3 |
| พะเยา | 3 (13.6) | 0 | 2 (11.1) | 1 (3.6) | 3 |
| ลำปาง | 8 (25) | 0 | 8 (16.7) | 0 | 8 |
| ลำพูน | 4 (16) | 5 (16.7) | 4 (13.8) | 5 (19.2) | 9 |
| รวม | 49 (16.9) | 30 (10.1) | 37 (13.6) | 42 (13.3) | |
| รวมทั้งสิ้น | 79 (13.4) | | 79 (13.4) | | 79 |

จากตารางที่ 6 พบว่าร้านยาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาร้านยา เป็นยาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาร้านยา เป็นประเภทแผนปัจจุบัน (ชย.1) มากกว่าแผนบรรจุเสร็จ (ชย.2) (16.9% และ 10.1% ตามลำดับ) และร้านยาที่เข้าร่วมโครงการอยู่ในเขต อ.เมืองและอ. อื่น ๆ มีจำนวนเท่า ๆ กัน (13.6% และ 13.3% ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 จำนวนร้านค้าที่ผ่านเกณฑ์เป็นร้านค้าพัฒนา/ร้านยามาตรฐาน

| จังหวัด | ร้านค้าที่ได้รับการประเมินเป็นร้านยาพัฒนา/ร้านยามาตรฐาน* | | | | | | | | | | ไม่ผ่าน |
|-------------|--|---------------|-------------|---------|------|-------------|----------|------|------|------|---------|
| | ประเภทร้าน | | สถานที่ตั้ง | | | | อ.อื่น ๆ | | | | |
| | ขย.1 (ร้อยละ) | ขย.2 (ร้อยละ) | ขย.1 | ขย.2 | ขย.1 | ขย.2 | ขย.1 | ขย.2 | ขย.1 | ขย.2 | |
| เชียงใหม่ | 28/3*(100) | 12 (80) | 14/3* | 2 | 2 | 14 | 10 | 3 | | | |
| เชียงราย | 2 (100) | 8 (100) | 2 | 1 | | 0 | 7 | 0 | | | |
| แม่ฮ่องสอน | 1 (100) | 2 (100) | 0 | 0 | | 1 | 2 | 0 | | | |
| พะเยา | 3 (100) | 0 | 2 | 0 | | 1 | 0 | 0 | | | |
| ลำปาง | 7 (87.5) | 0 | 6 | 0 | | 1 | 0 | 1 | | | |
| ลำพูน | 4 (100) | 5 (100) | 3 | 1 | | 1 | 4 | 0 | | | |
| รวม | 45/3*(91.8) | 27 (90) | 27/3*(60) | 4(14.8) | | 18(40) | 23(85.2) | | | | |
| รวมทั้งสิ้น | 72/3*(91.1) | | | 4(14.8) | | 18(40) | 23(85.2) | | | | |
| | | | | | | 72/3*(91.1) | | | | | |

* ร้านยาที่ผ่านเกณฑ์เป็นร้านยามาตรฐาน

จากตารางที่ 7 พบว่า ร้านยาประเภท ขย.1 ได้รับการประเมินเป็นร้านยาพัฒนา 91.84% แยกเป็นร้านยาในเขตอ.เมือง 60% และอ.อื่น ๆ 40% มี 3 ร้านที่ได้รับการประเมินเป็นร้านยามาตรฐาน และร้านยาประเภท ขย.2 ได้รับการประเมินเป็นร้านยาพัฒนา 90% แยกเป็นร้านยาในเขตอ.เมือง 14.8% และอ.อื่น ๆ 85.2% ร้านยาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ 4 ร้าน เป็นร้านประเภท ขย.1 จำนวน 1 ร้าน และ ขย.2 จำนวน 3 ร้าน ร้านขายยาจังหวัดพะเยาเข้าร่วมโครงการมี 3 ร้าน เป็นขย.1 ในเขตเมือง 2 ร้าน และเขตนอกเมือง 1 ร้าน ทุกร้านผ่านเกณฑ์ เป็นร้านขายยาพัฒนา

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์การประเมิน สำหรับร้านยา ขย.1 และ ขย. 2
รวม 6 จังหวัด เขต 10 ที่ได้รับการประเมินเป็นร้านยาพัฒนา

| คะแนน | ประเภทร้านยา | | พื้นที่ที่ร้านยาตั้งอยู่ | | | |
|--------------------------------|--------------|-------|--------------------------|------|----------|------|
| | ขย.1 | ขย.2 | อ.เมือง | | อ.อื่น ๆ | |
| | | | ขย.1 | ขย.2 | ขย.1 | ขย.2 |
| 1. สถานที่ (เต็ม 15) | | | | | | |
| ค่าสูงสุด | 14.5 | 12 | 14.5 | 11.5 | 13 | 12 |
| ค่าต่ำสุด | 8.5 | 7 | 8.5 | 10 | 8.5 | 7 |
| ค่าเฉลี่ย | 10.8 | 9.8 | 10.8 | 10.5 | 10.7 | 9.6 |
| SD | 1.6 | 1.2 | 1.8 | 0.7 | 1.3 | 1.3 |
| ร้อยละ | 71.8 | 65.2 | 72.1 | 70 | 71.3 | 64.3 |
| 2. บุคลากร (เต็ม 30) | | | | | | |
| ค่าสูงสุด | 30 | 30 | 30 | 26 | 30 | 30 |
| ค่าต่ำสุด | 8 | 22 | 16 | 26 | 8 | 22 |
| ค่าเฉลี่ย | 22.1 | 25.4 | 22.5 | 26 | 21.5 | 25.3 |
| SD | 4.2 | 1.6 | 3.7 | 0 | 4.8 | 1.7 |
| ร้อยละ | 73.7 | 84.8 | 75.1 | 86.7 | 71.7 | 84.5 |
| 3. ผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ (เต็ม 30) | | | | | | |
| ค่าสูงสุด | 28 | 22 | 28 | 18 | 26 | 22 |
| ค่าต่ำสุด | 10 | 10 | 13 | 10 | 10 | 10 |
| ค่าเฉลี่ย | 17.3 | 14.04 | 17.7 | 14.5 | 16.7 | 14 |
| SD | 4.2 | 3 | 3.6 | 3.3 | 5.1 | 3 |
| ร้อยละ | 57.6 | 46.8 | 58.9 | 48.3 | 55.7 | 46.5 |
| 4. การให้บริการ (เต็ม 25) | | | | | | |
| ค่าสูงสุด | 19 | 15 | 15 | 9 | 19 | 15 |
| ค่าต่ำสุด | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 |
| ค่าเฉลี่ย | 7.8 | 6.2 | 6.4 | 5.3 | 9.9 | 6.4 |
| SD | 4.5 | 2.9 | 3.4 | 2.6 | 5.2 | 3 |
| ร้อยละ | 31.2 | 24.9 | 25.5 | 21 | 39.8 | 25.6 |

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 8 พบว่า

1. หมวดสถานที่ ร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ (71.8%, 65.2% ตามลำดับ) และร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ ที่อยู่ใหน้าอำเภออื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (64.3%)
2. หมวดบุคลากร ร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ (73.7%, 84.8% ตามลำดับ) เนื่องจากเกณฑ์การประเมินแตกต่างกัน
3. หมวดผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ ร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ (57.6%, 46.8%) แต่ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ ยังมีคะแนนต่ำกว่า 50%
4. หมวดการบริการ ร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ (31.2%, 24.9%) และทั้ง 2 ประเภทยังมีคะแนนไม่ถึง 50% และร้านขายยาปัจจุบันบรรจุเสร็จ ในอำเภอเมือง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (21%) แต่ร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในอำเภออื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (39.8%)

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน

จากคะแนนทั้ง 4 หมวด น่าจะได้จัดให้มีการเพิ่มความรู้หรือความตระหนักในด้านการบริการให้มากขึ้นในร้านยาทั้ง 2 ประเภท และร้านยาแผนบรรจุเสร็จ ควรเพิ่มความรู้หรือความตระหนักในด้านผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ให้มากขึ้น

ข้อสังเกตจากเจ้าของร้านขายยาต่อเกณฑ์การประเมิน

1. จากการสอบถามความสมัครใจเข้ารับการประเมินพบว่า มีร้านขายยาเพียง 3 ใน 44 ร้านที่สมัครใจ เจ้าของร้านให้เหตุผลว่าไม่พร้อม ไม่เข้าใจเกณฑ์ และเกณฑ์นั้นยากที่จะปฏิบัติ
2. จากการพูดคุยกันระหว่างร้านขายยาหลังจากที่ได้รับทราบผลการประเมิน และคำชี้แจงจากฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และหลังจากได้มีการฝึกอบรมจากคณะวิทยากร ซึ่งส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมได้ชี้ประเด็นให้เห็นว่า เกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งให้ชัดเจนเป็น 4 หมวด คือ สถานที่ บุคลากร ผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ และการบริการ และสามหมวดแรกหมวดเป็นสิ่งร้านขายยาปฏิบัติอยู่แล้ว เมื่อถูกประเมินก็สามารถผ่านเกณฑ์ได้ระดับพอใจในบางหมวด แต่ในหมวดการให้บริการยังไม่สามารถผ่านได้ และเนื่องจากการให้บริการเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย จึงสมควรที่จะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ร้านขายยาได้หารือกันและเสนอแนะว่า ร้านขายยาได้เสนอทางเลือกว่าประสงค์จะปรับปรุงเกณฑ์ใหม่แต่สอดคล้องกับเกณฑ์เดิม จะเลือกรับการประเมินบางส่วนก่อน และจะประเมินส่วนที่เหลือหลังการเข้าโครงการฝึกอบรม ผู้ประเมินจะขอให้ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขส่งเภสัชกรในจังหวัดเป็นผู้ประเมิน
3. หากได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ร้านขายยาคาดว่าจะมีความเป็นไปได้สูงที่สุดในการพัฒนาร้านขายยาต่อไป

สรุปประเด็นจากสถานการณ์ภาพตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เพื่อตั้งเป็นเป้าหมายการพัฒนาร้านขายยา

จากการสำรวจสถานการณ์ปัจจุบันของร้านขายยาในตอนที่ 1 และ ความเข้าใจของเจ้าของร้านขายยาในการพัฒนา
ร้านขายยาในตอนที่ 2 ได้ข้อสรุปว่า

1) จากการสำรวจสถานภาพทั่วไป และสถานการณ์ในร้านขายยาในจังหวัดพะเยา พบว่าแม้จะมีจำนวนไม่มากพอแต่ก็มีการ
กระจายค่อนข้างดี ประชาชนในทุกอำเภอยังสามารถเข้าถึงการบริการจากร้านขายยาอย่างน้อยประเภทใดประเภทหนึ่ง (แผน
ปัจจุบันและแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ) แต่เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นบริเวณกว้าง ทำให้พื้นที่ที่อยู่ห่างไกลยังไม่มีร้านขาย
ยา ประชาชนคงต้องพึ่งบริการในรูปแบบอื่นเพิ่มเติม และอาจมีปัญหาในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างออกไป ซึ่งผู้
วิจัยมีได้ทำการวิจัย

2) ในด้านความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การประเมินร้านขายยานั้น เจ้าของร้านขายยายังไม่เข้าใจแจ่มชัด และแม้ว่าจะเข้าใจก็ยังเห็น
ว่าเป็นเกณฑ์ที่ยากเกินกว่าจะผ่านการประเมินได้ ซึ่งเมื่อแยกเกณฑ์ออกเป็น 4 หมวด คือ สถานที่ บุคลากร ผลิตภัณฑ์/
อุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการ แล้วร้านขายยาคงจะพัฒนาขึ้นอย่างรีบด่วนและให้ผ่านเกณฑ์ประเมินใน 3 หมวดแรก
ก่อน ส่วนคุณภาพการให้บริการนั้นเห็นว่าการฝึกอบรมอีกช่วงเวลาหนึ่งจึงจะมีความพร้อมในการประเมิน ฝ่ายเภสัชสา
สตรณสุขควรวางแผนเพื่อการพัฒนาต่อไป

3) คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ และเจาะลึกลงไปถึงคุณภาพการให้บริการในตอนที่ 1 พบว่าหากจะพัฒนาคุณภาพการให้
บริการต่อประชาชนดีขึ้นเป็นลำดับแล้วต้องมีการวางแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง และใช้เวลาในการฝึกอบรมหรือจัดก
ิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ส่วนการดำเนินการต้องค่อยเป็นค่อยไป และ อาศัยความ
ร่วมมือจากทุกฝ่าย ได้แก่ เภสัชกร ผู้ประกอบการร้านยา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิอื่น เข้ามาร่วมกันวางแผน

4) ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะว่าร้านขายยาทุกร้านในจังหวัดพะเยาควรได้รับการพัฒนาโดย

4.1 ให้ผู้ขายมีความรู้เรื่องโรค ยารักษาโรคที่ได้รับอนุญาตให้ขายในระดับที่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำวิธีใช้ยา และวิธีปฏิบัติ
ตนแก่ลูกค้าได้ถูกต้อง

4.2 ร้านขายยาควรมีสื่อที่เหมาะสมจัดไว้บริการที่ร้านขายยาเพื่อให้ผู้ขายได้มีโอกาสแจกและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้า

4.3 ร้านขายยาควรมีสื่อที่ช่วยให้ความรู้และช่วยผู้ขายให้ขายยาได้ง่ายและถูกต้องยิ่งขึ้น

4.4 เจ้าของร้านควรมีความรู้เรื่องเกณฑ์การประเมินร้านขายยาที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หาก
เห็นว่ายากเกินอาจทำการแบ่งหมวดหมู่ให้ปรับปรุงร้านให้ผ่านเกณฑ์บางหมวดเสียก่อน ส่วนที่มีความยากอาจประเมินเมื่อมี
ความพร้อมอีกระดับหนึ่งในภายหลังได้ ทั้งนี้โดยการประสานงานของฝ่ายเภสัชสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

4.5 ในส่วนของเกณฑ์การประเมิน ซึ่งอาจใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของการให้บริการในร้านขายยานั้น ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข
อาจประสานกับร้านขายยาหาวิธีการแบ่งเกณฑ์ออกเป็นตอนๆ หรือจัดทำเกณฑ์ที่เข้าใจง่ายขึ้นและเชิญชวนให้ร้านขายยาทำ
การพัฒนาขึ้นของตนเอง พัฒนาอย่างรีบด่วนเพื่อให้ผ่านเกณฑ์บางข้อไปก่อนและในส่วนที่ยากให้วางแผนพัฒนาที่จำเป็น
หลังการฝึกอบรมจึงค่อยดำเนินการประเมินในส่วนอื่นๆต่อไป

4.6 เนื่องจากเกณฑ์ในหมวดคุณภาพการให้บริการนั้นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของผู้ขายมากกว่าในระดับที่เป็นอยู่
โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ขายที่ไม่มีเภสัชกร และการพัฒนาความรู้นั้นไม่อาจทำได้ในเวลาอันจำกัด และโดยความเป็นจริงความรู้
ความสามารถของผู้ขายจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะทันต่อการพัฒนาการด้านยา ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขควร
จะประสานงานกับร้านขายยาในอันที่จะจัดโครงการพัฒนาร้านขายยาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งส่วนหนึ่งผู้วิจัยจะเสนอแนะจากประสพ
การณ์ในโครงการนี้ได้แก่ การสร้างหลักสูตร อบรมที่มีความยืดหยุ่น ให้เหมาะกับสภาพของผู้ขายที่ต้องดำเนินธุรกิจเพื่อความ
อยู่รอด เวลาที่จำกัด พื้นฐานความรู้ และปรับทัศนคติเรื่องการให้บริการยาที่มีคุณภาพแก่ประชาชนโดยอาศัยข้อมูลพื้นฐาน
จากสถานการณ์จริงในจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3

การวางแผนและการสอดแทรกกระบวนการเพื่อการพัฒนาร้านขายยาให้เป็น “ร้านขายยาพัฒนา”

ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาร้านขายยาให้ผ่านเกณฑ์ประเมินเพื่อเป็น “ร้านขายยาพัฒนา” “ร้านขายยามาตรฐาน” หรือ “สถานบริการสาธารณสุขชุมชน” ร้านขายยาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้งด้าน สถานที่ บุคลากร ผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นเพื่อความไปได้มากที่สุด การพัฒนาควรทำในระบบคู่ขนานโดยยอมรับข้อเสนอบื้องต้นของร้านขายยาในการที่ปรับเกณฑ์เพื่อประเมินตนเองในบางหมวดก่อน และหลังจากผ่านโครงการฝึกอบรมจึงจะขอรับการประเมินในส่วนที่เหลือ

ดังนั้น การวางแผนและสอดแทรกกระบวนการจะเข้าไปในสองเป้าหมายคือ

1. การสร้างเกณฑ์ประเมิน ประเมิน และหาข้อสรุป
2. การวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการยาในร้านขายยา

การสร้างเกณฑ์ประเมิน ผลการประเมิน และข้อสรุป

1. ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขได้ประสานงานกับร้านขายยาจัดทำเกณฑ์อย่างง่ายขึ้นใหม่ และทำความเข้าใจระหว่างฝ่ายเภสัชสาธารณสุขในฐานะเป็นผู้ประเมินและร้านขายยาในฐานะผู้ถูกประเมิน เกณฑ์ที่สร้างขึ้นต้องมีลักษณะสอดคล้องกับเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หลังจากได้เกณฑ์ ทำความเข้าใจกันดีแล้ว ดำเนินการประเมิน
2. ผลการประเมินรอบที่หนึ่งมีดังนี้
 - 2.1 มีผู้สมัครใจเข้ารับการประเมิน 38 ร้านจาก 44 ร้าน เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน 18 ร้านและร้านขายยาแผนบรรจुเสร็จ 20 ร้าน
 - 2.2 มีการจำหน่ายยาที่ไม่มีทะเบียนตำรับ 6 ราย
 - 2.3 มีการขายยาไม่ตรงตามประเภทใบอนุญาต กกล่าวคือ ขายยาควบคุมพิเศษ 2 ราย ยาอันตราย 12 ราย และยาเสพติด (Lomotil®) 1 ราย
 - 2.4 ขายยาหมดอายุ 4 ราย
3. โดยสรุปมีผู้ผ่านเกณฑ์ประเมิน 13 ร้าน เป็นแผนปัจจุบัน 11 ร้าน และแผนบรรจुเสร็จ 2 ร้าน
4. ผู้ประเมินสรุปสาเหตุที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ดังนี้
 - 4.1 ตกเกณฑ์จำเป็นเนื่องจากขายยาที่ไม่มีทะเบียนตำรับและยาหมดอายุ
 - 4.2 ตกเกณฑ์อื่นเพราะขายยาไม่ตรงประเภทใบอนุญาต เช่นขายยาควบคุมพิเศษ ยาอันตรายและยาเสพติด (Lomotil®)
5. ในบทลงโทษ เนื่องจากการประเมินโดยความสมัครใจของร้านขายยาและเป็นโครงการทดลอง ผู้ประเมินให้คำตักเตือนแก่ร้านขายยาที่มีปัญหา ให้คำแนะนำในการปฏิบัติต่อไป ไม่ยึดของกลางแต่ให้นำไปแลกคืนจากบริษัทผู้ผลิตซึ่งทำได้อยู่แล้ว

ผลจากการประเมินนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่เพียงแต่ทำให้ร้านขายยาได้เข้าใจกระบวนการประเมิน แต่ยังเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่ร้านขายยาจะได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่อันพึงมีต่อการประกอบอาชีพ ไม่เกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการประเมิน แต่กลับได้ประโยชน์ในการนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาร้านขายยาซึ่งจะทำให้ผลประโยชน์โดยรวมเกิดแก่ประชาชน

การวางแผนและสอดแทรกกระบวนการเพื่อการพัฒนา

1. วางแผนเพื่อสอดแทรกกระบวนการ (Planning of Intervention) เพื่อการพัฒนาร้านขายยา

- 1.1 สํารวจสถานภาพปัจจุบันของร้านขายยาแล้วนำผลการสำรวจบางส่วนแจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้ตระหนักถึงสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา
- 1.2 ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วม (participatory based approach) เพื่อดำเนินการแก้ปัญหาหารือกันระหว่างร้านขายยา ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และผู้เกี่ยวข้องอื่น
- 1.3 เสนอรูปแบบการพัฒนาแบบต่างๆเพื่อให้ร้านขายยาค่อยๆเข้าสู่กระบวนการพัฒนาตนเอง และเสนอรูปแบบอื่นๆให้แก่ฝ่ายสาธารณสุขเพื่อดำเนินการเมื่อมีโอกาส

2. ดำเนินการพัฒนาในรูปแบบที่มีความพร้อมก่อน

- 2.1 ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมเพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุ และวิธีการแก้ไข
- 2.2 แก้ไขตามรูปแบบที่มีการเสนอแนะ

3. สํารวจสถานการณ์หลังการดำเนินการ และแสวงหาความมุ่งมั่นในการดำเนินการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

- 3.1 สํารวจสถานการณ์หลังการดำเนินการ และเปรียบเทียบกับสถานการณ์ก่อนดำเนินการ
- 3.2 สรุปบทเรียน
- 3.3 อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะ

ผลการดำเนินการ

จากผลการสำรวจสภาพปัจจุบัน หาปัญหา สาเหตุของปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาโดยวิธีให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วม โดยยึดประเด็นที่ตั้งไว้ในตอนที่ 1 เป็นเป้าหมายสำคัญ สามารถดำเนินการพัฒนาร้านขายยาโดยวิธีจัดประชุมร่วมกันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และใช้ทุกโอกาสที่เกี่ยวข้องให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา จัดกิจกรรมอื่นที่มีผลกระตุ้นการพัฒนาดังต่อเนื่อง ซึ่งท้ายที่สุดนำไปสู่ความสมัครใจที่จะเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม โดยจัดหลักสูตรที่มีความยืดหยุ่น และมีเนื้อหาที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของผู้ขายยา มีผลรายงานได้ดังนี้

1. การสร้างหลักสูตร จากการประชุมร่วมกับเภสัชกร นักวิชาการ และผู้ประกอบการในร้านขายยาหลายครั้ง ได้ข้อสรุปว่าหลักสูตรควรมีความยืดหยุ่นซึ่งพิจารณาจากสถานการณ์จริงของจังหวัดพะเยา แล้วควรมีเนื้อหาประกอบด้วย

เนื้อหาที่สร้างทัศนคติต่อการให้บริการ

ร้านขายยาที่ดีในความเห็นของผู้ขายยา

ร้านขายยาที่ประชาชนอยากเห็น

สถานการณ์เอดส์

ทัศนคติต่อผู้ติดเชื้อ

เนื้อหาที่ให้ความรู้เชิงวิชาการ

ความรู้เรื่องยาทุกหมวดที่มีขายในร้านขายยา

การจ่ายยาตามกรณีตัวอย่าง

การใช้สื่อช่วย

การให้คำแนะนำที่ร้านขายยา
การส่งต่อผู้ป่วย
เนื้อหาที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายยา

เกณฑ์ประเมินมาตรฐานร้านขายยา
ปัญหาของร้านขายยาและวิธีแก้ไข

2. การประชุมฝึกอบรมและสัมมนา

2.1 การประชุมที่นำไปสู่การฝึกอบรม

ได้มีการประชุมรวมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการหลายครั้ง ทั้งระหว่างที่ทีมงานของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา และที่ทีมงานวิจัยเพื่อพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขตามแนวคิดของการปฏิรูประบบสาธารณสุข การประชุมร่วมและการเจรจาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนี้ นำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันในการที่จะพัฒนาการให้บริการในร้านขายยาในจังหวัดพะเยา ดังนี้

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดโดยนายแพทย์สาธารณสุข ได้เชิญทีมวิจัยไปประชุมร่วมกับคณะผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขหรือเรื่องการปฏิรูประบบสาธารณสุข โดยภาพรวม ได้ข้อสรุปเป็นแผนงานเบื้องต้น และกำหนดให้การพัฒนาการให้บริการของร้านขายยาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุข
2. หลังจากที่มีการเจรจาอย่างไม่เป็นทางการในรายละเอียดเรื่องการพัฒนาร้านขายยาอีกหลายครั้ง นำไปสู่ข้อตกลงที่จะให้มีการประชุมร่วมระหว่าง ทีมวิจัย นายแพทย์สาธารณสุข ฝ่ายบริหาร และทีมงานฝ่ายเภสัชสาธารณสุข โดยได้เชิญเภสัชกรจากโรงพยาบาลต่างๆมาร่วมหารือด้วย และได้ข้อสรุปว่า ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขจะเป็นฝ่ายประสาน ให้มีการจัดฝึกอบรมเภสัชกรทั้งหมดในจังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มเภสัชกร และนำไปสู่การจัดตั้งชมรมเภสัชกร ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแกนนำในการพัฒนาร้านขายยาทั้งหมดที่มีอยู่ในจังหวัดพะเยาต่อไป
3. มีการจัดอบรมสัมมนาระหว่างกลุ่มเภสัชกรที่อุทยานภูนาง อ.เชียงม่วน จังหวัดพะเยาในวันที่ 13-14 กันยายน 2540 มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 19 ท่าน โดยการสนับสนุนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งนี้โดยใช้เนื้อหาและหลักสูตรของโครงการร้านขายยาในสถานการณเอดส์ภาคเหนือ เป็นสื่อกลางในการสัมมนาเพราะเห็นว่าเป็นสถานการณ์ที่พบได้มากและเป็นโครงการที่ต้องรณรงค์อยู่แล้ว การประชุมได้รับผลสำเร็จเป็นอย่างดี นอกจากจะเกิดแนวคิดในการจัดตั้งชมรมเภสัชกรแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมยังได้มีการอภิปรายในเรื่องการพัฒนาร้านขายยา การพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ติดเชื้อ HIV และยังสามารถทดลองใช้และวิพากษ์สื่อประกอบที่องค์กรพัฒนาเทคโนโลยีได้จัดทำขึ้น และเกิดความคุ้นเคยระหว่างเภสัชกรและทีมวิจัย ที่สำคัญที่สุดคือ การประชุมครั้งนี้นำไปสู่ความมุ่งมั่นของทุกฝ่ายที่จะให้มีการจัดประชุมร้านขายยาทั้งหมดของจังหวัดพะเยาต่อไป
4. ในวันที่ 15-16 กันยายน 2540 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ได้เชิญ รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारาร์ตมี เป็นวิทยากรเรื่อง "พะเยาเมืองน่าอยู่ (Healthy City)" ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ของทุกหน่วยงานในจังหวัดพะเยาจำนวน 55 คน ผลจากการสนทนามีข้อตกลงที่จะดำเนินการพัฒนาจังหวัดพะเยาให้เป็นเมืองน่าอยู่ในหลายๆด้าน รวมทั้งแหล่งให้บริการด้านสุขภาพและอนามัยของประชาชน ซึ่งทำให้อร้านขายยามีโอกาสได้รับการพัฒนาไปด้วย
5. มีการหารืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอีกหลายครั้ง เป็นผลให้เกิดข้อตกลงว่า ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขจะประสานงานกับชมรมร้านขายยาจังหวัดพะเยาเพื่อจัดให้มีการอบรมร้านขายยาทุกร้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ร้านขายยา 1) เกิดความ

สมัครใจที่จะเข้าร่วมโครงการพัฒนาร้านขายยาให้เป็นแหล่งบริการสาธารณสุข 2) ได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องการให้บริการ แก่ผู้ติดเชื้อ HIV 3) ได้ทดลองใช้สื่อที่จะจัดขึ้นโดยองค์การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสาธารณสุข และ 4) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบการร้านขายยา และฝ่ายเภสัชสาธารณสุข อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป และมีกำหนด การประชุม ในวันที่ 25 ตุลาคม 2540 ที่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา

โดยสรุปกระบวนการทั้งหมดนำไปสู่กิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม คือ การฝึกอบรมกลุ่มการอบรมกลุ่มเภสัชกรจังหวัดพะเยา และ การอ บรมผู้ขายยา

2.2 การฝึกอบรม

2.2.1 การอบรมกลุ่มเภสัชกรจังหวัดพะเยา

ได้มีการจัดฝึกอบรมเภสัชกรจังหวัดพะเยาที่ สวนป่าไม้ภูนาง อ.เชียงม่วน จังหวัดพะเยาในวันที่ 13-14 กันยายน 2540 มีผู้เข้าร่วมการอบรม รวม 15 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ดังนี้

1. เข้าใจบทบาทของเภสัชกรในการดูแลร้านขายยา
2. ทักษะที่ดีต่อการพัฒนาร้านขายยาให้มีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์เอดส์
3. ได้ให้ข้อคิดเห็นต่อการนำสื่อมาใช้ในร้านขายยา

เนื้อหาของหลักสูตร

- ร้านขายยาที่ดีในความเห็นของผู้ขายยา
- ร้านขายยาที่ประชาชนอยากเห็น
- สถานการณ์เอดส์
- ทักษะดีต่อผู้ติดเชื้อ
- การจ่ายยาตามกรณีตัวอย่าง
- การใช้สื่อช่วย
- การให้คำแนะนำที่ร้านขายยา
- การส่งต่อผู้ป่วย
- เกณฑ์ประเมินมาตรฐานร้านขายยา

ผลการฝึกอบรม

ผู้เข้าร่วมประชุมพอใจในหลักสูตรที่จัดให้ เสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับหลักสูตรให้เหมาะกับผู้ขายยา และให้คำมั่นมั่น ว่า จะประสานงานให้มีการจัดอบรมผู้ประกอบการร้านขายยา และมีความประสงค์ที่จะมีบทบาทในการฝึกอบรม แต่มีความ ประสงค์จะแยกร้านขายยาเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มแผนปัจจุบัน และกลุ่มแผนบรรจุนเสร็จ

2.2.2 การอบรมผู้ประกอบการร้านขายยา

ด้วยการสนับสนุนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ได้จัดให้มีการฝึกอบรมร้านขายยา ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ จากการประชุมระหว่างกลุ่มเภสัชกร เมื่อวันที่ 13-14 กันยายน 2540 แต่เป็นการประชุมร่วมระหว่างเจ้าของร้านขายยาทั้งหมดทั้ง ร้านขายยาแผนปัจจุบัน และร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุนเสร็จ แต่ในการอภิปรายเนื้อหา นั้น ได้อภิปรายกลุ่มร้านขายยาแผน

ปัจจุบัน แยกจากกลุ่มร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ และนำมาสรุปรวมกันเพื่อให้เห็นชัดเจนว่าขอบเขตการให้บริการของร้านขายยาทั้งสองประเภทนั้นมีความแตกต่างกันในประเด็นใดบ้าง

ผลการประเมินพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพอใจทั้งในด้านเนื้อหาวิชา และการได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่พบในการให้บริการร่วมกันและมีความคิดสอดคล้องกัน ในการที่จะพัฒนาร้านของตนเองให้มีมาตรฐานสูงขึ้น จนถึงระดับที่น่าจะเป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนได้ในอนาคต ส่วนด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถนั้นขอให้เภสัชสาธารณสุขเป็นแกนนำ

3. การดำเนินกิจกรรมเพื่อความต่อเนื่องของโครงการ

กิจกรรมฝึกอบรมนั้นมีข้อจำกัดพื้นฐานคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะรู้สึกพอใจต่อผลการฝึกอบรม ในระหว่างและหลังการฝึกอบรม แต่เมื่อเวลาผ่านไป โอกาสที่จะจัดฝึกอบรมครั้งใหม่ และให้เกิดความสม่ำเสมอด้วยทำได้ยาก ด้วยเหตุผลนานับประการ ได้แก่ ขาดผู้ประสานงาน ขาดทุนทรัพย์ มีปัญหาการจัดการเรื่องเวลาและองค์ประกอบอื่น ทั้ง ๆ ที่ทุกฝ่ายเห็นชอบที่จะดำเนินการและเห็นประโยชน์ของการพัฒนา

การประสานงานหลังการสัมมนาจึงมีความจำเป็น ผู้วิจัยได้พยายามรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคณะทำงานกับผู้มีหน้าที่ (ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข) และร้านขายยา เพราะการได้มีโอกาสเสาะความก้าวหน้าของโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น ๆ หรือแม้กระทั่งการมีโอกาสร่วมงานกัน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายสาธารณสุขจังหวัดพะเยาไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ก็ตามนั้น จะเปิดโอกาสให้เกิดการสอบถามความก้าวหน้าความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นผลทำให้โครงการพัฒนาร้านขายยายังคงอยู่ และสามารถหาและสับช่องทางที่จะดำเนินการให้ต่อเนื่องได้ กิจกรรมและผลของกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงรอยต่อมีดังนี้ :

- 3.1 การประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัย กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือนตุลาคม 2540 ถึงเดือน ตุลาคม 2541 ประกอบด้วยการพบปะหารือกับฝ่ายสาธารณสุขจังหวัดในเรื่องโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุข ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างจังหวัดพะเยา และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เปิดโอกาสให้มีการเจรจา หรือเสนอความก้าวหน้าของโครงการ และเกิดการอภิปรายขึ้น ในช่วงจังหวัดเหล่านี้ ได้มีการรื้อฟื้นโครงการพัฒนาร้านขายยาเป็นครั้งคราวหลายครั้ง ทำให้เกิดความตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอ เพียงแต่ต้องรอจังหวะ และความเหมาะสมในด้านอื่น ๆ
- 3.2 การส่งข่าวคราวความเคลื่อนไหวของ การดำเนินโครงการที่คล้ายกันในจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ ตลอดช่วงเวลาของปี 2541 ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2541 ชมรมร้านขายยาจังหวัดเชียงใหม่ได้จัดโครงการพัฒนาร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ โดยให้มีการฝึกอบรม ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จจำนวน 97 คน เดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 6 ชั่วโมงรวมทั้งสิ้น 72 ชั่วโมง ผู้เข้าอบรมเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายหลัก และได้รับการสนับสนุนจากบริษัทฯ โดยการประสานงานของชมรมร้านขายยา นอกจากนั้นยังได้รับความร่วมมือจากสมาชิกของชมรมเภสัชกร ซึ่งคณะผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของวิทยากร ข่าวคราวของการฝึกอบรมนี้เป็นที่รับทราบในวงการร้านขายยาในหลายจังหวัดและในสวนผู้สนใจอื่น ๆ จะสังเกตได้จากกรณีผู้ขอเข้าสังเกตการณ์มากมายหลายคณะ ซึ่งทุกคณะได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ทำให้การดำเนินโครงการพัฒนาร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นประเด็นสนทนาในหลายวงการ ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขของจังหวัดพะเยาได้รับทราบเรื่องนี้เสมอมาทำให้เกิดความสนใจ และเกิดการประสานงานต่อเนื่องกับผู้วิจัย ท้ายที่สุดมีการหารืออย่างไม่เป็นทางการ นำไปสู่ความสนใจที่จะดัดแปลงหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพของร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

3.3 การเตรียมโครงการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยา

การเตรียมโครงการเต็มรูปแบบ เช่นเดียวกับที่จัดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ต้องมีปัจจัยพื้นฐานเช่น ความเห็นพ้องของ ชมรมร้านขายยาและสมาชิก การจัดหาแหล่งทุน การระดมวิทยากรและแหล่งความรู้ ตลอดจนการประสานงานที่ดี ในสภาพของจังหวัดพะเยา ได้มีการเจรจาเพื่อให้มีการปรับหลักสูตรของจังหวัดเชียงใหม่เพื่อใช้ในจังหวัด พะเยาอย่างไม่เป็นทางการหลายครั้ง พบว่าฝ่ายเภสัชสาธารณสุขได้ให้ความสนใจ

ส่วนการดำเนินการให้เกิดการได้จริงจังนั้น คงต้องรอความพร้อมในด้านอื่นด้วย อย่างไรก็ตามฝ่ายสาธารณสุข จังหวัดพะเยาได้พยายามรักษาความต่อเนื่องโดยมีการหารือเรื่องนี้ในทุกโอกาสที่ฝ่ายรับผิดชอบได้พบปะกับผู้วิจัย และเคย หารือร่วมกันถึงวิธีการที่เป็นไปได้มากที่สุดในวัน 23 พฤศจิกายน 2541 ได้มีการประชุมร่วมฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และคณะผู้ วิจัยและเห็นควรให้ใช้หลักสูตรเดิมของจังหวัดเชียงใหม่เพื่อใช้ในจังหวัดพะเยา โดยในครั้งแรก ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข จังหวัด พะเยา จะจัดอบรมผู้ประกอบการร้านขายยาทั้งหมดในจังหวัดพะเยาในวันที่ 18 ธันวาคม 2541 และขอคณะวิทยากรจาก เชียงใหม่ไปบรรยาย เพื่อให้เกิดความพร้อมใจที่จะเข้าร่วมโครงการในระยะเวลาดังกล่าว ส่วนการดำเนินโครงการฝึกอบรมนั้น ต้องใช้ทรัพยากรมาก จึงเป็นเรื่องที่ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข จ.พะเยาต้องเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

4. สรุปผลการดำเนินโครงการ

ผลการจัดฝึกอบรมทั้งสามครั้ง ได้รับความพึงพอใจสูงทั้งจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม คณะวิทยากร และ ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข คาดว่าน่าจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการพัฒนาร้านขายยาในแง่ที่เห็นประโยชน์มากกว่าคิดว่าเป็นการเสียเวลา ทำให้ สามารถดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไปได้ รายละเอียดมีได้นำเสนอแต่จะบันทึกเป็นรายงานในฝ่ายเภสัชสาธารณสุขผู้ เป็นเจ้าของโครงการ

5. อภิปรายให้ข้อเสนอแนะ

โครงการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน เป็นแนวคิดอันหนึ่งที่มีมุ่งแก้ปัญหาสา ธารณสุขของประเทศไทย ซึ่งมีการประเมินว่ายังไม่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากร ทางการแพทย์ การบริการภาครัฐยังไม่เพียงพอ สถานบริการที่มีอยู่มีผู้มาใช้บริการล้นหลามทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวก การบริการของภาคเอกชนที่มีอยู่แม้จะสะดวก รวดเร็ว แต่ก็มีราคาสูงประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศก็ยังไม่สามารถใช้บริการได้ ร้านขายยาเป็นบริการสุขภาพที่มีเป็นจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ หากได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอาจใช้เป็น สถานบริการสาธารณสุขชุมชนได้ในโอกาสต่อไป

อย่างไรก็ตามการดำเนินการในแนวคิดนี้ยังมีได้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และแม้จะเป็นที่ยอมรับได้ก็ยังคงต้องใช้เวลาในการ พัฒนาร้านขายยาเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้น งานวิจัยเรื่องนี้จึงเป็นงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่มีมุ่งศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาร้านขายยา เพื่อเป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

คำว่าสถานบริการสาธารณสุขชุมชนนั้นแม้ได้นิยามไว้เป็นเบื้องต้นแล้ว แต่คำนี้ก็ยังไม่เป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่า แท้ที่จริงควรมีคุณลักษณะอย่างไร ผู้วิจัยเองได้ศึกษาคำนิยามและเครื่องชี้วัดว่าร้านขายยาใดมีคุณสมบัติเป็นอย่างไรจากการ ศึกษาเกณฑ์การประเมินที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่จะบอกว่าถ้าผ่านเกณฑ์ในระดับนี้เรียกว่า "ร้าน ขยายยาพัฒนา" และหากผ่านเกณฑ์ในอีกระดับหนึ่งจะเรียกว่า "ร้านขายยามาตรฐาน" แม้กระนั้นก็ยังไม่มีเกณฑ์ที่จะบ่งบอกว่า ต้องมีคุณสมบัติอย่างไรจึงจะเป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน แต่เนื่องจากการศึกษาเบื้องต้นก็ทราบว่าการพัฒนาร้านขายยาให้ เป็น "ร้านขายยาพัฒนา" ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่อก็ยังเป็นการยากและต้องการการพัฒนาที่ต้องลงแรง ลงทุนไม่น้อย จึงอนุมานว่า

หากร้านขายยาได้รับการพัฒนาในแนวเดียวกันก็จะสามารถพัฒนาต่อไปให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนได้ในโอกาสต่อไป จึงได้ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยยึดแนวทางให้ร้านขายยาทุกร้านพัฒนาให้ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ "ร้านขายยาพัฒนา" เสียก่อน เมื่อดำเนินโครงการไประยะหนึ่งโดยอาศัยวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมแล้ว ทุกคนที่เข้าร่วมโครงการก็จะได้รับบทเรียนที่สามารถนำไปปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบที่จะใช้ในการพัฒนาร้านขายยาต่อไปได้ และการดำเนินโครงการพัฒนานั้นควรต้องเป็นอยู่อย่างต่อเนื่อง และเกิดขึ้นตามโอกาสอันควร ด้วยความร่วมมือของหลายฝ่าย โดยยึดหลักร่วมกันว่าผลประโยชน์ที่แท้จริงจะอยู่ที่ประชาชน ข้อเสนอรูปแบบจึงนำมาจากบทเรียนที่ได้รับเป็นหลัก และเป็นที่ยืนยันว่ารูปแบบดังกล่าวอาจใช้ได้ดีในจังหวัดในบางสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเรื่องนี้ใช้สถานการณ์เอดส์เป็นตัวนำ ทั้งนี้เพราะเป็นสถานการณ์จริงในจังหวัดพะเยาที่เป็นที่ประจักษ์ถึงภัยอันตรายที่จะเกิดจากโรค และเป็นที่ยอมรับโดยส่วนใหญ่ว่าเป็นเรื่อง que ทุกคนควรตระหนักว่าควรมีส่วนในการป้องกันและปราบปราม หากสถานการณ์นี้หายไป อาจต้องปรับรูปแบบไปตามความเหมาะสม และหากนำเอาวิธีการนี้ไปใช้ในเขตอื่นอาจมีความเป็นไปได้ หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อไปอีก

บทเรียนจากการดำเนินโครงการ

บทเรียนจากการดำเนินโครงการร้านขายยาในสถานการณ์เอดส์ เฉพาะในจังหวัดพะเยาอาจสรุปได้เป็น 4 หัวข้อดังนี้

1. การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายทั้งภาคีฯ และร้านขายยามีการรวมตัวกันอยู่เดิม แต่ยังไม่มีความชัดเจน ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข จ.พะเยา มีความสัมพันธ์อันดีต่อภาคีฯ และร้านขายยา และสามารถประสานงานได้ในระดับดี คณะทำงานจึงเลือกวิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยติดต่อผ่านฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ซึ่งปรากฏว่าได้ผลดี
2. เทคนิคการสื่อสารระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ให้การติดต่อตรง ในแต่ละปัญหา หากมีความเห็นพ้องต้องกันในวิธีการดำเนินงาน ก็จะสามารถประสานงานได้ในทันที การสื่อสารค่อนข้างไปในทางที่จะเริ่มต้นโดยวิธีที่ไม่เป็นทางการก่อน เมื่อเรียบร้อยแล้วก็สามารถจะใช้วิธีทางการเพื่อความถูกต้อง หรืออาจผสมผสานระหว่างทางการและไม่เป็นทางการก็ได้ และท้ายที่สุดนำไปสู่ข้อตกลงที่จะจัดอบรมผู้ขายยาในร้านขายยาแผนบรรจที่ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ทั้งหมด รวมไปถึงสถานการณ์เอดส์ด้วยทั้งนี้อาศัยฝ่ายเภสัชสาธารณสุขเป็นแกน
3. การเคลื่อนย้ายทรัพยากร
ให้ทรัพยากรบุคคลจากภาครัฐ ได้แก่ สาธารณสุขจังหวัดพะเยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นฝ่ายประสานงานและให้ความรู้ ด้านเวลาใช้ทั้งเวลาราชการตามที่มีกรอบหมาย และใช้เวลาส่วนตัว เช่น วันหยุด ภาคเอกชนคือ ร้านขายยา ให้ความร่วมมือดี ในการเข้าอบรมทุกครั้ง และการเยี่ยมเยียนที่ร้านขายยา ที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี
ทรัพยากรอื่น ได้รับทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชนร่วมกันด้วยกันทั้งสองฝ่ายต่างมุ่งหวังจะให้เกิดประโยชน์แก่ร้านขายยาและประชาชน ผลงานที่ได้นอกจากเป็นการพัฒนาร้านขายยาซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรง ร้านขายยาได้พัฒนาคุณภาพสูงขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเชิงธุรกิจ คณะทำงานก็ได้รับประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และสามารถนำผลงานไปใช้ประโยชน์ด้านวิชาการต่อไปได้
4. ความมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย เป็นการดำเนินที่กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้คิดริเริ่ม ผู้เกี่ยวข้องเป็นฝ่ายสนับสนุน ซึ่งน่าจะเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ทั้งนี้ยังต้องอาศัย การกระตุ้นให้เกิดความสนใจและ การประสานงานที่ดีจากผู้มีหน้าที่ในส่วน of สาธารณสุขอยู่มาก

ตอนที่ 4

การสรุปรูปแบบในการพัฒนาร้านขายยา

จากการดำเนินโครงการพัฒนาร้านขายยาในระยะเวลา 2-3 ปี ในจังหวัดพะเยา ด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้านขายยา และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน สามารถประมวลรูปแบบที่ใช้และปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ให้หัวข้อที่ชัดเจนเพื่อนำไปปรับใช้เพื่อการพัฒนาต่อไปได้ดังนี้

1. การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย : นอกเหนือจากการทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องโดยตรงแล้ว จะใช้วิธีประสานงานผ่านสำนักงานสาธารณสุข และใช้ทัศนคติเชิงบวกเสมอ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านหน่วยงานราชการโดยทัศนคติเชิงบวกไม่อาจทำได้ในจังหวัดอื่น ทั้งนี้เพราะภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขในความค้ำประกันของร้านขายยาโดยทั่วไปเป็นภาพของการควบคุมดูแล ซึ่งเป็นภาพเชิงลบ
2. เทคนิคการสื่อสาร : ใช้สื่อสารไม่เป็นทางการนำทางการ และใช้ทางการเมื่อมีความจำเป็น
3. การจัดหาทรัพยากร : ได้จากทุกฝ่าย เช่น ภาครัฐทั้งจากสำนักงานสาธารณสุขและจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สนับสนุนทรัพยากรด้านบุคคล และงบประมาณบางส่วน ภาคเอกชนคือร้านขายยาและบริษัทผู้ผลิตสนับสนุนทางด้านงบประมาณ ฯลฯ
4. กระบวนการทำงาน : เป็นแบบกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมและมีความรู้สึกที่เป็นเจ้าของโครงการ ในขณะที่ผู้ประสานอื่นก็มีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของ และรู้สึกว่าเป็นการปฏิบัติภาระหน้าที่ของตนเอง และเกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและประชาชน ร้านขายยาได้แสดงบทบาทเป็นตัวนำ ฝ่ายเภสัชสาธารณสุขแสดงบทบาทของผู้ประสานงานที่ดี ในขณะที่วิทยากรซึ่งเป็นบุคคลภายนอกได้มีโอกาสให้ข้อมูลที่เป็นกลาง
5. เนื้อหาในการพัฒนา : มีผลการประเมินเป็นเครื่องชี้วัดที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ในระดับหนึ่ง แม้จะมีข้อชี้ว่าถูกหรือผิด แต่ทำหน้าที่เป็นข้อมูลสะท้อนกลับที่ดี และมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาประกอบการจัดเนื้อหาให้ตรงตามสถานการณ์ เนื้อหาทางวิชาการ ปรับให้มีความยืดหยุ่นมากตามสภาพปัญหา และโอกาสในการดำเนินการ และใช้สถานการณ์จริงเป็นสำคัญ
6. การกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายให้เข้าสู่กระบวนการพัฒนา : ใช้กระบวนการให้ข้อมูลต่อเนื่องหลายทาง และเน้นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นสำคัญ และทำความเข้าใจตลอดเวลาว่าการปฏิบัติภารกิจนี้สำเร็จได้โดยการประสานงานกับทุกฝ่าย และชี้ประเด็นว่ากิจกรรมแต่ละอย่างที่เกิดขึ้นจะเกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายในเวลาเดียวกันแต่อยู่ในแง่มุมที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามผลประโยชน์หลักจะอยู่ที่ประชาชนชาวไทย

เอกสารอ้างอิง

1. Sanguansermisri, J. ; Jamroendararasame, B. ; Chaumanochan, P. and Teeyapant, S. : The sale of drug to combat sexually transmitted diseases by drugstores in Chiang Mai Province, Thailand (Primary Report) Asian Journal of Pharmacy, Congress Issue, FAPA, 1992; pp 49
2. Chaumanochan, P.; Jamroendararasame, B.; Sanguansermisri, J.; Luangarpa, L.; and Teeyapant, S. : Assessment of Chiang Mai drugstore personnel for interventions in chancroid control. Journal of Primary Health care and Development. 1993;6: 35-42
3. Jamroendararasame, B. and Chaumanochan, P. : Comparison of drugs for STD sold by drugstores in Chiang Mai to official standard drugs. Presented in 8th IUVD Region Conference Sexually Transmitted Diseases in the AIDS Era, 27-30 October, 1993, Chiang Mai, Thailand, 1993. pp.47(1993)
4. Sanguansri, J. and Jamroendararasame, B. : Improvement of STD medication services in Chiang Mai drugstores. Presented in 8th IUVD Region Conference Sexually Transmitted Diseases in AIDS Era, 27-30 October, 1993, Chiang Mai, Thailand. 1993; pp 68 (1993)
5. Jamroendararasame, B.; Sirisaard, P.; Pannavalee, W.; and Chaumanochan, P. : Professional Development in Chiang Mai Pharmacist Club: Problems and Solving Methods. วารสารการประชุมวิชาการประจำปีเภสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทย 1993 pp. 136.
6. Jamroendararasame, B. HIV/AIDS Prevention and Care: Training Pharmacists and Drugstore Personnel. Program of the Royal Thai Government: Final report HIV/AIDS Prevention and Care (THA/93/004) 1996; pp.1-5.
7. สำนักงานสาธารณสุขพะเยา. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร . ธันวาคม 2538
8. กระทรวงพาณิชย์. รายงานจากกองบัญชีประชาชาติ. ธันวาคม 2540
9. กระทรวงมหาดไทย. ทะเบียนราษฎร . ธันวาคม 2539
10. รายงานสรุปผลการประเมินร้านยาในโครงการพัฒนาร้านยา เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ในเขต 10 โดย กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน พะเยา แม่ฮ่องสอน (2541)

ภาคผนวก

แบบประเมินร้านยาในโครงการพัฒนาร้านยาเป็นสถานบริการชุมชน

1. ชื่อร้านขายยา.....อำเภอ.....จังหวัดพะเยา
ประเภทใบอนุญาต.....วันที่ประเมิน.....เวลา.....

2. ผู้ทำการประเมิน.....

3. ผลการประเมิน

- 3.1 เกณฑ์จำเป็น ผ่าน ไม่ผ่าน
- 3.2 หมวดสถานที่ (9 คะแนน) ได้.....คะแนน
- 3.3 หมวดบุคลากร (6 คะแนน) ได้.....คะแนน
- 3.4 หมวดผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ (11 คะแนน) ได้.....คะแนน
- 3.5 หมวดการให้บริการ (8 คะแนน) ได้.....คะแนน
- คะแนนรวม.....คะแนน

4. สรุปผลการประเมิน ผ่านเป็นร้านยาพัฒนา (คะแนนมากกว่า 65%)
 ไม่ผ่านเพราะ.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับการประเมิน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ทำการประเมิน
(.....)

note : เกณฑ์จำเป็น

I = ผ่าน

S = ไม่ผ่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เกณฑ์ประเมินมาตรฐานร้านขายยา

หมวดที่ 1 สถานที่

| หัวข้อ | รายละเอียด | เกณฑ์ในการพิจารณา | คะแนน | ผล | หมายเหตุ (สิ่งที่ควรปรับปรุง) |
|------------------------|--|---|-----------------------------|----|----------------------------------|
| 1. สถานที่ | <ol style="list-style-type: none"> ลักษณะตัวอาคาร การควบคุมอุณหภูมิในตัวอาคาร การแบ่งพื้นที่ในสถานประกอบการ | <ul style="list-style-type: none"> -* เป็นอาคารที่มีโครงสร้างถาวรแข็งแรงเคลื่อนย้ายไม่ได้ -ภายในอาคารไม่ถูกแสงแดดหรือมีการป้องกันแสงแดด | i/s 1 | | |
| 2. การประกอบกิจการ | <ol style="list-style-type: none"> การแสดงภาพชัดเจนว่าเป็นร้านขายยา (ตามใบอนุญาตที่ขอดำเนินการ) | <ul style="list-style-type: none"> -* การจัดวางวัสดุมีพิษ/เวชภัณฑ์/เครื่องสำอางแยกกันเป็นสัดส่วน * สถานที่จำหน่ายยา * ภายในที่สำรองยา -* แยกเก็บวัตถุออกฤทธิ์/ยาเสพติดจากเวชภัณฑ์อื่น -แยกเก็บยาที่รอส่งคืน/รอทำลาย -แยกเก็บยาที่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิเก็บในตู้เย็นเช่น Chloram ED, Insulin | i/s i/s i/s 1 1 | | |
| 3. สุขลักษณะของสถานที่ | <ol style="list-style-type: none"> ความสะอาด ระบบถ่ายเทอากาศ ลักษณะที่เป็นพาหะของโรค แสงสว่าง | <ul style="list-style-type: none"> -* มีป้ายแขวนชัดเจนตามชนิดใบอนุญาตที่ขอดำเนินการ -* ขนาดและสีของป้ายเป็นตามที่กำหนด | i/s i/s | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> -* ไม่มีหยากไย่ เศษขยะบนพื้น ความสกปรกบนพื้น ผันง เพดาน -* มีที่เก็บขยะ มีฝาปิด สะอาด -* มีที่วางยา สะอาด แข็งแรง -* ไม่มีกลิ่นเหม็น อับ ซื่น -* ไม่มีสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ที่เป็นพาหะของโรค -* แสงสว่างพอที่จะอ่านฉลากได้ชัดเจน | 1 1 1 1 1 1 | | |
| | | คะแนนรวม | 9 | | |

| หมวดที่ 2 บุคลากร | | | | | |
|-------------------------------|--|---|--|----|----------------------------------|
| หัวข้อ | รายละเอียด | เกณฑ์ในการพิจารณา | คะแนน | ผล | หมายเหตุ (สิ่งที่ควรปรับปรุง) |
| 1. พนักงานขาย | 1. คุณสมบัติพนักงานขาย | -อ่านภาษาอังกฤษได้ -ผ่านการอบรมเรื่องการขาย(เจ้าของร้าน,ผู้ช่วยขาย) -แต่งกายสุภาพ,สะอาด,เรียบร้อย -พูดจาสุภาพ,กริยามารยาทเรียบร้อย คะแนนรวม | 2 2 1 1 6 | | |
| หมวดที่ 3 ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ | | | | | |
| 1. เวกภัณฑ์ | 1. การคัดเลือกเวกภัณฑ์ 2. ภาชนะบรรจุสำหรับ ผู้ซื้อ 3. ถาดนับเม็ดยา 4. ไม่มีเวกภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัย กับประชาชน | -เลือกซื้อจากผู้ผลิตที่ได้ GMP* (sum จาก 10 รายการ) -ของพลาสติกที่บ่งแสง -ขวดแก้ว, ขวดพลาสติก -มีช่องแสดงรายละเอียดวิธีรับประทาน -มีฉลากใบแทรกเพิ่มเติมเพื่อให้คำแนะนำการใช้ยา หรือเขียน หน้าซอง -สะอาด ไม่มีคราบฝุ่น/ไม่เป็นสนิม -มีการเจ็ดถาดหลังการใช้ทุกครั้ง -ยาที่ได้มาแบบปิดกฎหมาย(ไม่ได้ทะเบียนตำรับยา,ยาปลอม) -ยาชุด -ยาที่ไม่ตรงกับใบอนุญาต(ตาม Complain Policy, นโยบายของจังหวัด | 2 1 1 2 2 1 1 i/s i/s i/s | | |

| หัวข้อ | รายละเอียด | เกณฑ์ในการพิจารณา | คะแนน | ผล | หมายเหตุ (สิ่งที่ควรปรับปรุง) |
|--------------------|--------------------------|--|---------------------------|----|----------------------------------|
| | | -ยาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย(เช่นเสื่อมคุณภาพ,ยาหมดอายุ,เปิดฉนวน ทะเบียช,ยาตกค้างไม่ครบถ้วน) -ไม่มียาที่ให้ขายเฉพาะในโรงพยาบาลหรือยาที่เป็น Conditional Approval -ไม่ขายสิ่งที่บันทึกบนสุขภาพ(สุรา, บุหรี่) | i/s i/s 1 11 | | |
| 2. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ | 1. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ | คะแนนรวม | | | |

หมวดที่ 4 การให้บริการ

| | | | | | |
|-----------------|--|--|---------------|--|--|
| 1. การให้บริการ | 1. การให้บริการทั่วไป | -เครื่องชั่งน้ำหนัก -เครื่องวัดสวนสูง | 1 1 i/s | | |
| | 2. การให้บริการทางวิชาการ เพื่อการจ่ายยาที่เหมาะสม | -มีการจัดกลามาก่อนจ่ายยา -มีการคัดเลือกยาที่เหมาะสมกับการ -ให้คำแนะนำการใช้ยาตามหลักวิชาการ | 2 2 | | |
| | 3. บริการข้อมูลข่าวสารหรือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ทาง วิชาการ | -มีเอกสาร/บอร์ด เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ | 2 | | |
| 2. จรรยาบรรณ | 1. การปฏิบัติโดยไม่มีถูกต้อง ตามหลักจรรยาบรรณ | -ไม่โฆษณาโอ้อวด | x | | |
| | | -ไม่จำหน่ายยาที่ไม่เหมาะสม (ไม่จำหน่ายชุดออกฤทธิ์ฉีดและ ประสาทแก่เยาวชน ยาที่อาจทำให้เกิดการตั้งครรภ์ได้) | x | | |
| | | คะแนนรวม | 8 | | |

ภาคผนวก

1. ภาพกิจกรรม

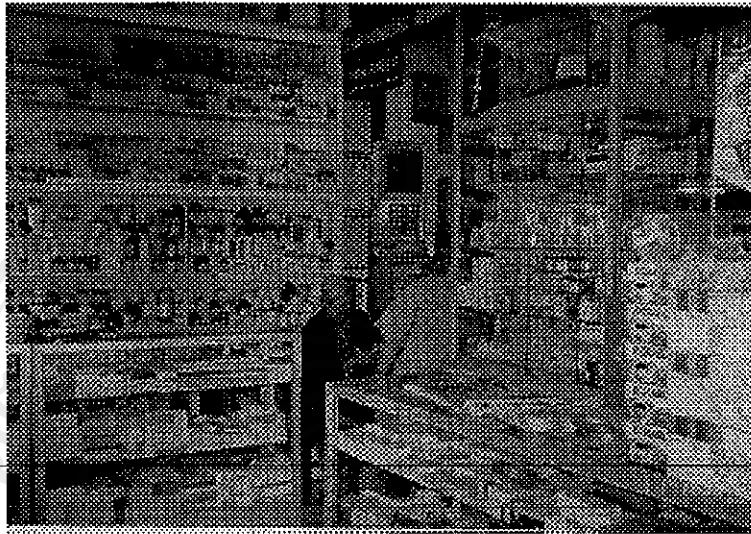
1.1 สภาพร้านขายยาโดยทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



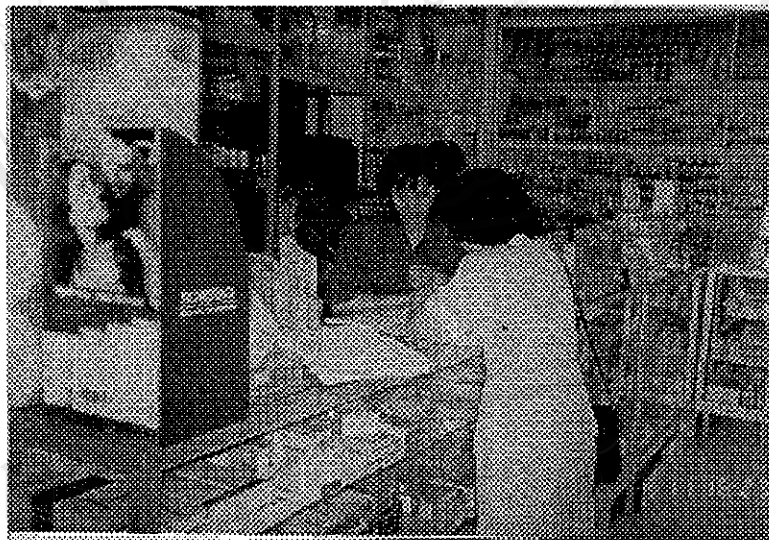
ภาพด้านหน้าของร้านขายยาที่ค่อนข้างพร้อม



ภาพด้านในและเจ้าของร้านของร้านเดียวกัน



ร้านอินในเขตอำเภอเมือง



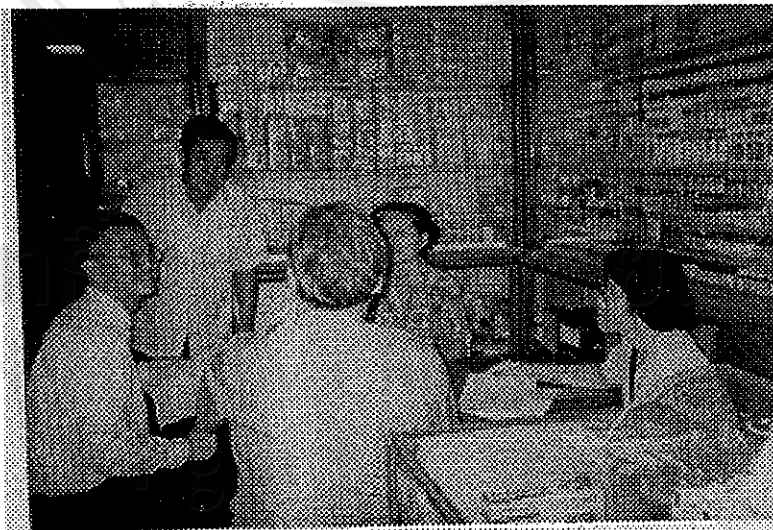
เจ้าของร้านขณะรับฟังคำชี้แจงเรื่องขอเยี่ยมชมร้าน

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2 การประเมินร้านขายยาโดยคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยโครงการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา



ร้านขายยาแผนปัจจุบัน



การชี้แจงกับเจ้าของร้านก่อนการประเมิน
ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจสุเสร็จ

1.3 การประชุมสัมมนา

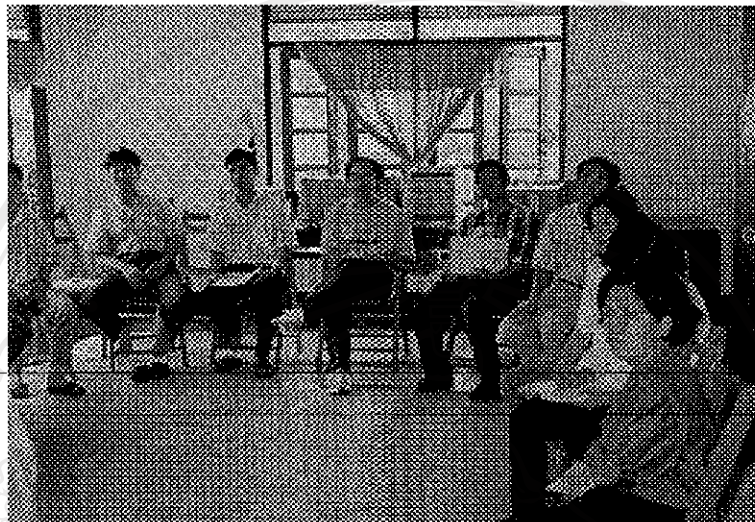
การสัมมนาครั้งที่ 1. ระหว่างกลุ่มเภสัชกรในจังหวัดพะเยาที่วนอุทยานภูนาง จ.พะเยา



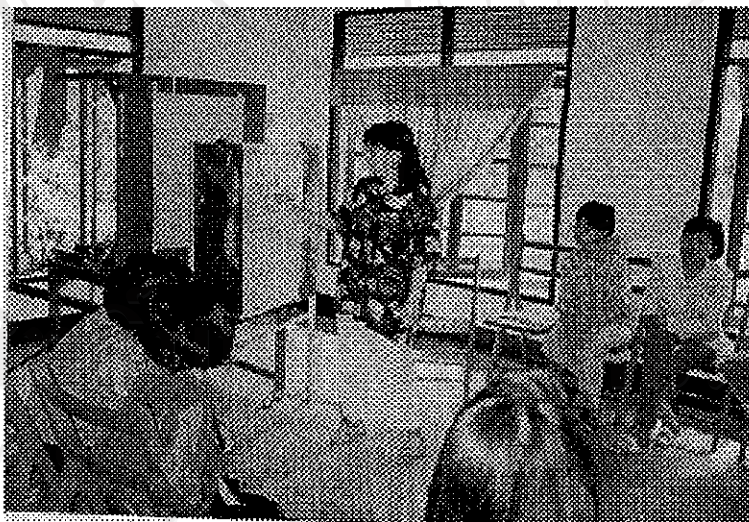
ศึกษาปัญหาเรื่องการให้บริการในร้านขายยาและบทบาทของเภสัชกร

116
615.13593611
11 4857

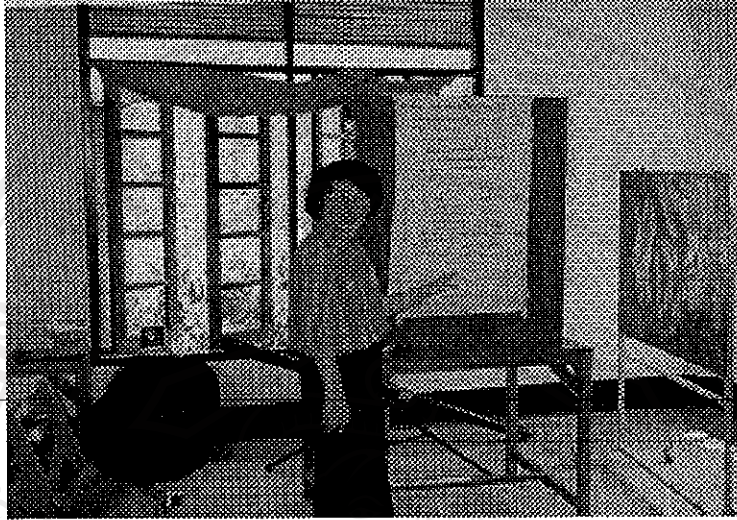
ชตะเบียน.....เลขที่.....
นักทอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ถกปัญหาเรื่องการให้บริการในร้านขายยาและบทบาทของเภสัชกร

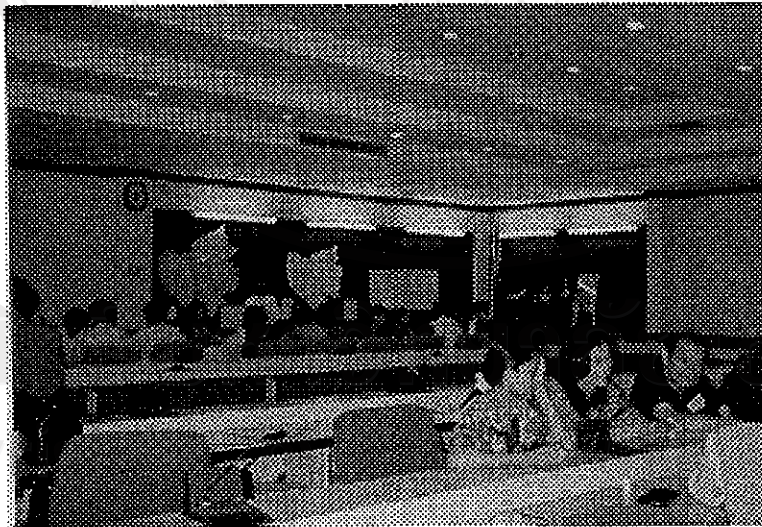


ร้านขายยาในสถานการณเอดส์



สรุปบทบาทของเภสัชกร

การประชุมสัมมนาครั้งที่ 2 : ระหว่างร้านขายยาทั้งหมดในจังหวัดพะเยา



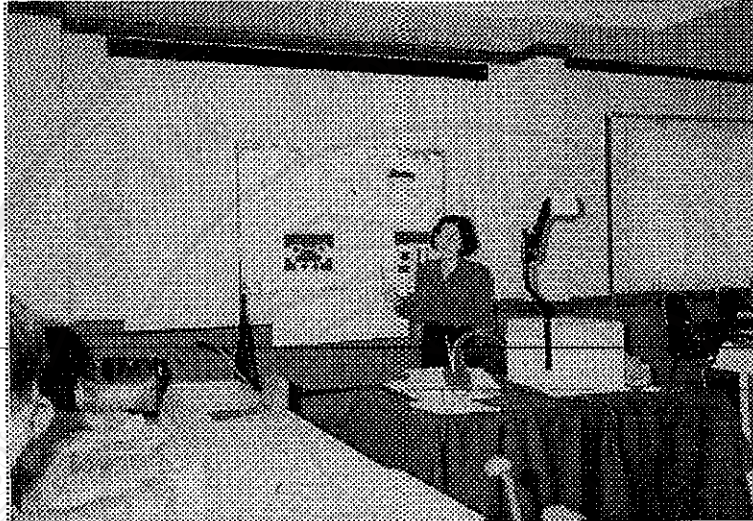
ลิขสิทธิ์
Copyright
All rights reserved
เชียงใหม่
University



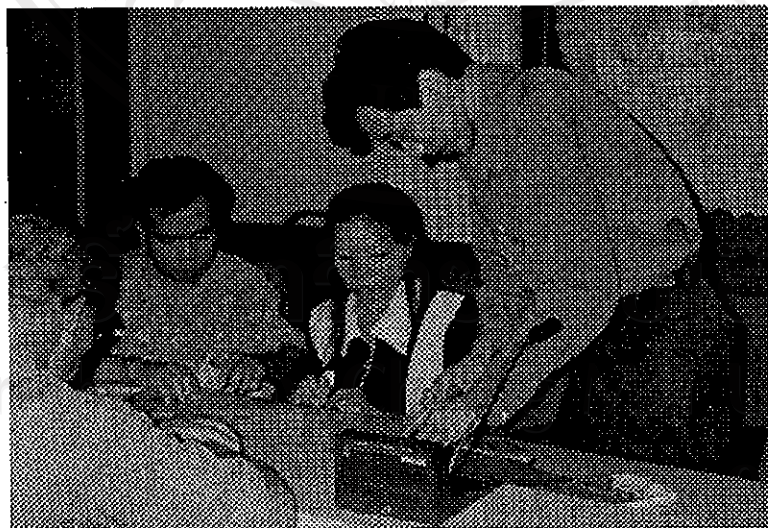
การประชุมกลุ่มย่อย



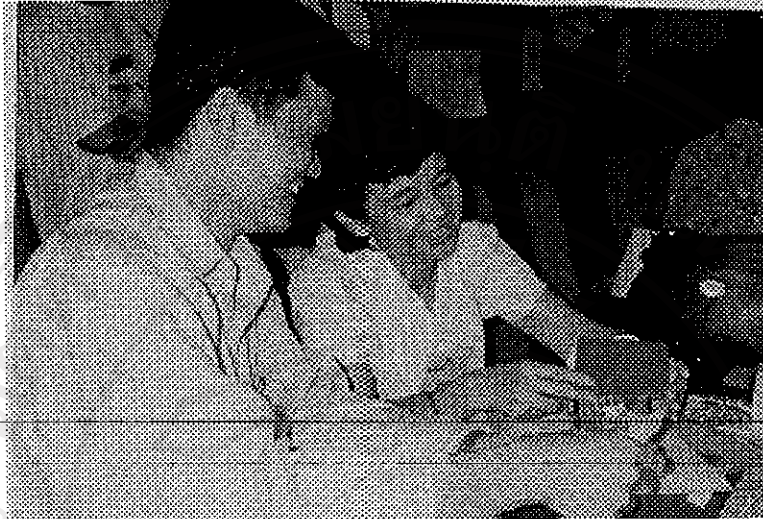
การประชุมกลุ่มย่อย



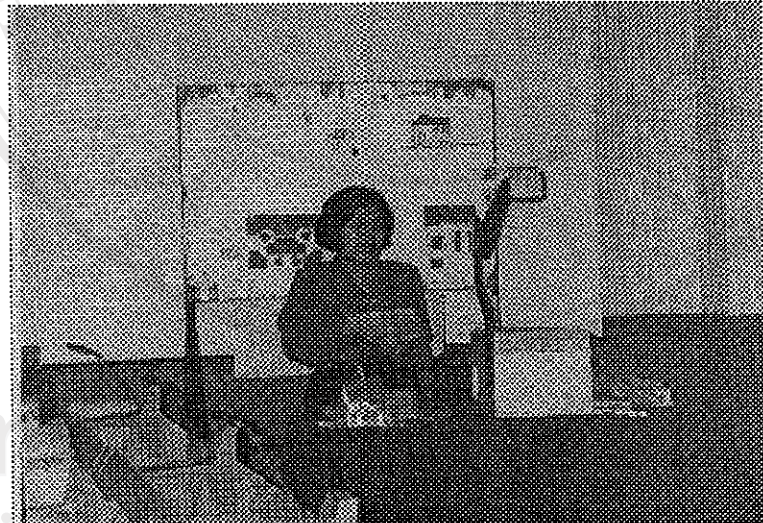
ชี้แจงเรื่องเกณฑ์การประเมินและนำสูบทเรียน
ร้านขายยาในฝันของเจ้าของร้าน



ช่วยกันออกแบบร้านขายยาคุณหนู

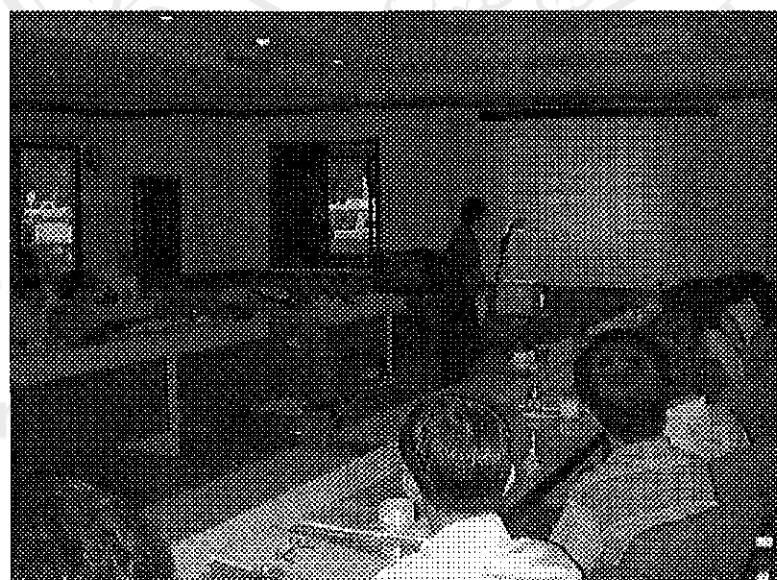


ใกล้เคียงความจริง ก่อนนำเสนอ



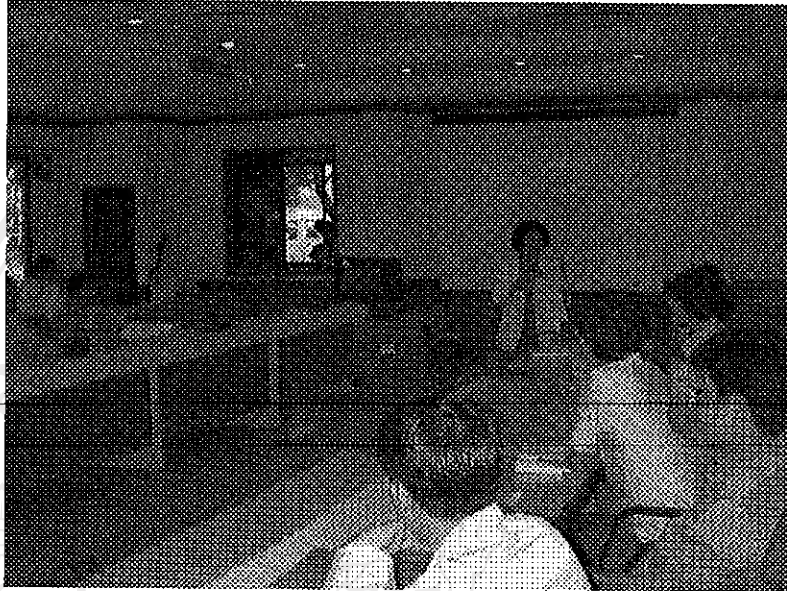
นำเสนอและสรุปทเรียน

การประชุมสัมมนาครั้งที่ 3 : ระหว่างเจ้าของร้านขายยา วันที่ 18 ธันวาคม 2541 ณ
ห้องประชุมสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา



ลิขสิทธิ์
Copyright
All

เชียงใหม่
University
reserved



ลิขสิทธิ์ © โดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright - by Chiang Mai University
All rights reserved