

# การปฏิบัติตามเกณฑ์ร้านยาคุณภาพภายหลังการรับรองมาตรฐานโดยสภาเภสัชกรรม

## Compliance with the Community Pharmacy Project after Accreditation by the Pharmacy Council

น้องเล็ก บุญจุง (Nonglek Boonchoong)<sup>1\*</sup> วีราพร ชนะกิจ (Theeraporn Chanakij)<sup>2</sup>  
ภกรกิจ ดอกกรักกลาง (Phakornkij Dorkrakklang)<sup>3</sup> ภูมิติษฎ์ วงษา (Phumiwasit Wongsas)<sup>3</sup>  
ศักดิ์โกสินทร์ สุตสนธิ์ (Sakkosin Sootsol)<sup>3</sup> ศุภักษณา ยศปัญญา (Supaksana Yospanya)<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาภายหลังการรับรองคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม ทำการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กลุ่มประชากรคือเภสัชกรในร้านยาคุณภาพจำนวน 101 แห่ง ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2548 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ด้านได้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม 2) ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ 3) ด้านการบริการเภสัชกรรม 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ 5) ด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.51, 4.32, 4.15, 4.08 และ 3.93 ตามลำดับ (คะแนนเต็ม 5) นอกจากนี้ร้านยาคุณภาพมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการและความเหมาะสมของเกณฑ์ต่างๆในระดับดี คิดเป็นคะแนน 4.10 และ 3.62 ตามลำดับ เมื่อประเมินความพึงพอใจต่อร้านยาคุณภาพในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 255 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในด้านการบริการใกล้เคียงกับด้านสถานที่และรองลงมาคือด้านยาหรือผลิตภัณฑ์ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.13, 4.12 และ 3.94 ตามลำดับ (คะแนนเต็ม 5)

### Abstract

This survey research aimed to study action towards the standard criteria of the qualified pharmacy community after accreditation by the Pharmacy Council. The data was collected by posting self-administered questionnaires to pharmacists working in 101 accredited drugstores during Oct.-Dec., 2005. The results show that they were able to comply with 5 sections of those criteria in order: 1) services and social participation 2) site, equipment and facilities 3) pharmaceutical care service 4) law and jurisprudence, and 5) the quality control process. The mean scores were 4.51, 4.32, 4.15, 4.08 and 3.93 respectively (full score = 5). Moreover, the opinion level on the outcome of this project and the appropriateness of those criteria were high with mean scores of 4.07 and 3.62 respectively. The satisfaction in qualified community pharmacies was also determined in 255 customers by accidental sampling. They were satisfied with pharmaceutical care services followed by site and products with mean scores of 4.13, 4.12 and 3.94 respectively.

คำสำคัญ: ร้านยาคุณภาพ สภาเภสัชกรรม เภสัชกรรมชุมชน

Keywords: qualified drugstore, Pharmacy Council, community pharmacy

<sup>1</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<sup>2</sup>อาจารย์ กลุ่มวิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<sup>3</sup>นักศึกษาระดับปีที่ 5 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

\*corresponding author, e-mail: phnongkh@ubu.ac.th

## บทนำ

ร้านยาเป็นสถานบริการสาธารณสุขภาคเอกชนที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและสังคมไทยมาเป็นเวลานาน โดยประชาชนนิยมเลือกใช้บริการในการดูแลสุขภาพเนื่องจากร้านยามีการกระจายตัวอยู่ทั่วไปตามแหล่งชุมชน อีกทั้งให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย (เขาวเรศ, 2543) ด้วยเหตุนี้สภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ร่วมกันจัดตั้งสำนักรับรองมาตรฐานร้านยา เพื่อร่วมกันผลักดันให้เกิดมาตรฐานของร้านยาคุณภาพขึ้นโดยสภาเภสัชกรรม (Pharmacy Council) ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของการบริการเภสัชกรรมชุมชนให้สูงขึ้น จากการรวบรวมและทบทวนมาตรฐานสากลของประเทศต่าง ๆ ร่วมกับร่างมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย และการระดมสมองของนักวิชาการกับเภสัชกรทั่วประเทศจึงเกิดเป็นมาตรฐานในรูป “ร้านยาคุณภาพ” ตามโครงการของสภาเภสัชกรรม เพื่อเป็นการรับรองว่าร้านยาที่ผ่านการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพจะให้การบริการทางเภสัชกรรมที่มีมาตรฐานเดียวกัน (สภาเภสัชกรรม, 2546) ในปัจจุบันธุรกิจร้านยามีการขยายตัวสูงขึ้นโดยเฉพาะในส่วนร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ชย 1) ซึ่งพบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 8,225 แห่งทั่วประเทศ (กองควบคุมยา, 2546) แต่จากการดำเนินโครงการร้านยาคุณภาพที่เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 มาจนปัจจุบัน พบว่ามีร้านยาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพตามโครงการดังกล่าวของสภาเภสัชกรรมเพียง 101 แห่ง (สภาเภสัชกรรม, 2548) หรือคิดเป็นเพียงร้อยละ 1.23 ซึ่งในปัจจุบันถือว่าร้านยาคุณภาพเหล่านี้ได้มีการดำเนินงานมาแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อย่างไรก็ตามยังมีได้มีการประเมินถึงผลของการดำเนินงานของร้านยาคุณภาพทั้ง 101 แห่งทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงผลต่อการบริการ ค่าใช้จ่าย หรือยอดขาย รวมถึงความพึงพอใจต่อร้านยาคุณภาพ ภายหลังที่ได้รับการรับรอง ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาความคิดเห็นของเภสัชกรเจ้าของร้านหรือผู้ปฏิบัติการ ในร้านยาคุณภาพด้านความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวภายหลังการรับรองและความคิดเห็นด้านเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ด้านผลการดำเนินงาน รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อร้านยาคุณภาพ โดยคาดว่าผลที่ได้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพรวมถึงร้านยาที่ผ่านการรับรองให้เป็นร้านยาคุณภาพแล้วและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดให้สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการต่อไป

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผลการดำเนินงานของร้านยาคุณภาพที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2548 ประเด็นที่ทำการศึกษาได้แก่ 1) ความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ 2) ความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐาน 3) ผลการดำเนินงานของร้านยา 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อร้านยาคุณภาพ ซึ่งประชากรในการศึกษาทั้ง 3 ประเด็นแรกคือผู้บริหารร้านยาหรือเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานในร้านยาคุณภาพทั่วประเทศ จำนวน 101 แห่ง ในขณะที่การศึกษาในประเด็นสุดท้ายมีประชากรคือผู้รับบริการหรือลูกค้าร้านยาคุณภาพทั่วประเทศ โดยจากสถิติการเข้ารับบริการเฉลี่ยของร้านยาทั้งหมดมีผู้เข้ารับบริการโดยเฉลี่ย 100 คน/วัน/ร้าน หรือคิดเป็น 10,100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 231 คน โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 6.5% (Yamane, 1967) โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดเลือกเข้าการศึกษาเป็นชายหรือหญิงไม่จำกัดอาชีพที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปและสามารถอ่านออกเขียนได้

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเกณฑ์มาตรฐาน (สภาเภสัชกรรม, 2546; น้องเล็ก และคณะ, 2548) และความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพ (บัญญัติ, 2547; อุทัยวรรณ, 2546) โดยผ่านการตรวจสอบปรับปรุงเนื้อหาข้อความจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่าน และมีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพรวมถึงความคิดเห็นต่อเกณฑ์ดังกล่าวและผลการดำเนินงาน สำหรับกลุ่มประชากรร้านยาคุณภาพทั่วประเทศ ซึ่งผ่านการหาค่าความเที่ยงโดยทดสอบกับกลุ่มร้านยาจำนวน 10 แห่ง และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) คือ 0.855 โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของร้านยา เช่น สถานที่ตั้ง ขนาดของร้าน จำนวนเภสัชกร ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น

ส่วนที่สองเป็นข้อมูลด้านความสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ซึ่งแบ่งคำถามทั้งหมดออกเป็น 5 หมวด แต่ละหมวดมีข้อคำถามตั้งแต่ 1-11 ข้อ รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ นอกจากนี้มีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐานและความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพอีกประเด็นละ 3 ข้อ รวมเป็นคำถามทั้งสิ้น 33 ข้อ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดในส่วนนี้มีลักษณะคำตอบเป็น Likert scale มี 5 ระดับจาก 1 คือ “ปฏิบัติได้น้อยที่สุด” หรือ “เห็นด้วยน้อยที่สุด” จนถึง 5 คือ “ปฏิบัติได้มากที่สุด” หรือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ยกเว้นคำถามเชิงลบ (negative question) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนจะตรงข้ามโดยเริ่มจาก 1 หมายถึง “ปฏิบัติมากที่สุด” หรือ “เห็นด้วยมากที่สุด” จนถึง 5 คือ “ปฏิบัติได้น้อยที่สุด” หรือ “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อการแปลผลของแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) จะพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามโดยคิดคะแนนจาก คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น (Patton, 2002; Spector, 1992) ซึ่งกำหนดแบบอิงเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	แปลผล (ปฏิบัติได้/เห็นด้วย)
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่สามคือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของร้านยา เช่น จำนวนลูกค้า ยอดขาย และค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อร้านยาคุณภาพ สำหรับกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มารับบริการร้านยาคุณภาพ ผ่านการหาความเที่ยงโดยทดสอบใช้กับกลุ่มคนขนาดเล็กซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคเท่ากับ 0.888 โดยแบบสอบถามความพึงพอใจนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรกคือข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เช่น อายุ เพศ รายได้ อาชีพ เป็นต้น

ส่วนที่สองเป็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อร้านยาคุณภาพ ได้แก่ ด้านสถานที่ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ด้านการบริการ จำนวน 10 ข้อ และด้านยา/ผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ข้อ รวมเป็นคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้มีคำตอบเป็น Likert scale 5 ระดับ และแปลผลแบบอิงเกณฑ์โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเช่นเดียวกับแบบสอบถามชุดที่ 1 ข้างต้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำโดยการส่งแบบสอบถามชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2 เป็นจำนวนอย่างละ 1 และ 10 ชุด ตามลำดับทางไปรษณีย์ไปยังร้านยาคุณภาพทั่วประเทศจำนวน 101 ร้าน โดยมีหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและติดตามให้ส่งแบบสอบถามกลับคืน 1 ครั้ง คือ ทางไปรษณีย์บัตร

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.0 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและค่าคะแนนผลการประเมินโครงการร้านยาคุณภาพด้านความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อร้านยา

## ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ความคิดเห็นต่อเกณฑ์มาตรฐานและผลการดำเนินงาน

### 1. ข้อมูลทั่วไป

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรเจ้าของร้านยาคุณภาพจำนวน 101 ราย พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 45 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 44.6 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.1 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.1 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.3 อายุการดำเนินกิจการของร้านยาอยู่ในช่วง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 และร้อยละ 80 เป็นร้านยาเดี่ยวและตั้งอยู่นอกห้างสรรพสินค้ามากกว่า อยู่ในห้างสรรพสินค้า จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่มีเภสัชกรปฏิบัติงานเต็มเวลาน้อยกว่า 2 คน และมีเภสัชกรปฏิบัติการในร้านมากกว่า 8 ชั่วโมง ร้านยาร้อยละ 41.9 ใช้งบประมาณในการปรับปรุงร้านเพื่อรับการตรวจรับรองเป็นร้านยาคุณภาพอยู่ในช่วง 1,000-10,000 บาท ดังสรุปแสดงในตารางที่ 1

## 2. ความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพภายหลังการรับรอง

กลุ่มประชากรร้านยาคุณภาพ 45 แห่ง มีความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 หมวดในระดับมากถึงมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) หมวดการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม 2) หมวดสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ 3) หมวดการบริการเภสัชกรรม 4) หมวดการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ 5) หมวดการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพตามลำดับ โดยพบว่าความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์หมวดสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ข้อที่ปฏิบัติได้น้อยกว่าข้ออื่น ๆ เมื่อเรียงจากค่าคะแนนคือมีการกำหนดรายการยาที่ต้องจ่ายในซองทึบแสงหรือขวดสีชาและการมีเทอร์โมมิเตอร์วัดระดับอุณหภูมิในร้านยา ตู้เย็นเก็บยา และที่สำรองยาร่วมกับการบันทึกระดับอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ด้านการบริการเภสัชกรรม พบว่าร้านยาคุณภาพสามารถปฏิบัติตามในระดับมาก อย่างไรก็ตามข้อปฏิบัติที่ทำได้น้อยกว่าข้ออื่น ๆ และจัดอยู่ในระดับคะแนนปานกลางคือ กรณีมีใบสั่งยาที่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา เภสัชกรได้สอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้สั่งจ่ายยาทุกครั้งก่อนที่จะมีการแก้ไขใบสั่งยา และประเด็นของการดูแลและติดตามการรักษาในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ในส่วนของหมวดการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณและหมวดการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติในระดับมากเช่นเดียวกัน พบว่าข้อที่ปฏิบัติได้ต่ำกว่าเกณฑ์อื่น ๆ ในหมวดเดียวกันคือ การเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐานที่ร้านยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี ร่วมกับทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ตามลำดับดังสรุปรวมแสดงในตารางที่ 2

### 3. ความความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐานและผลการดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพ

เภสัชกรในร้านยาคุณภาพทั้ง 45 แห่ง มีความคิดเห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.62 (คะแนนเต็ม 5) โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นตามคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) เกณฑ์มาตรฐานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 2) เกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ 3) จำนวนข้อปลีกย่อยของเกณฑ์มาตรฐานมีจำนวนเหมาะสม ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 3

นอกจากนี้มีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพ โดยสามารถเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้คือ เห็นด้วยในการสมัครเพื่อรับการประเมินในการต่ออายุการเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมในรอบต่อไป รองลงมาคือ การเป็นร้านยาคุณภาพทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพมากกว่าก่อนผ่านการรับรอง และโดยภาพรวมแล้วพึงพอใจต่อผลที่ได้หลังจากดำเนินงานตามโครงการ ดังสรุปแสดงในตารางที่ 3 นอกจากนี้เมื่อศึกษาถึงผลกระทบหรือผลการดำเนินงานต่อร้านยาพบว่า ร้านยาจำนวนร้อยละ 81.4 และ 76.7 มีจำนวนลูกค้าและยอดขายโดยเฉลี่ยต่อวันหลังการเป็นร้านยาคุณภาพไม่แตกต่างจากก่อนผ่านการรับรอง มีกลุ่มประชากรร้านยาเพียงร้อยละ 2.3 ที่มีจำนวนลูกค้าและยอดขายลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือน (fixed cost) ก่อนและหลังการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพอยู่ในช่วงใกล้เคียงกันคือ 10,001-30,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4 โดยพบว่าค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดในด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง (เช่น ค่าสติ๊กเกอร์ ของยา เอกสาร) รองลงมาคือ ค่าสาธารณูปโภค (เช่น ค่าไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา) เป็นต้น

### ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อร้านยาคุณภาพ

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการร้านยาคุณภาพ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังร้านยาทั้ง 101 แห่ง พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืน 255 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-29 ปี และ 30-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 เท่ากัน โดยอายุน้อยและมากที่สุดคือ 15 ปี และ 73 ปี ตามลำดับ ร้อยละ 65.1 เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาในชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 42.0 และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา หรืออาชีพค้าขาย ร้อยละ 21.6 เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการมากกว่าและน้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และ 43.1 ตามลำดับ ดังสรุปแสดงในตารางที่ 5

#### 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากร้านยาคุณภาพโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.07 (คะแนนเต็ม 5) โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยแยกตามรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านยาหรือผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ โดยพบว่าทุกข้อคำถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นความพึงพอใจในด้านการบริการเฉพาะประเด็น “เภสัชกรมีข้อซักถามผู้มารับบริการมากเกินไป” ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการร้านยาในระดับน้อย และด้านยา/ผลิตภัณฑ์ในประเด็น “ยาหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีราคาแพง” มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังสรุปไว้ในตารางที่ 6

## สรุปผลและอภิปราย

### 1. ความสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ ความคิดเห็นต่อเกณฑ์มาตรฐานและผลการดำเนินงาน

จากการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรร้านยาคุณภาพพบว่า มีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 45 ร้านหรือคิดเป็นร้อยละ 44.6 ซึ่งเป็นตัวเลขที่ยังค่อนข้างต่ำแม้จะมีการติดตามทางไปรษณีย์เพิ่มอีก 1 ครั้ง จึงถือเป็นข้อจำกัดหรือจุดด้อยของผลการศึกษาในครั้งนี้ อย่างไรก็ตามกลุ่มประชากรที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนถือว่าเป็นตัวแทนที่ดีเนื่องจากเป็นเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานในร้านยาคุณภาพที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม จึงเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลจากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปให้มีการติดตามแบบสอบถามด้วยวิธีการทางโทรศัพท์ หรือส่งแบบสอบถามกลับไปอีกครั้ง

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรร้านยาคุณภาพสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรมทั้ง 5 หมวดในระดับมากถึงมากที่สุด โดยหมวดที่สามารถปฏิบัติตามได้มากที่สุดคือการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องเกณฑ์ข้อย่อยที่นำมาศึกษามีเพียง 1 ข้อ ทำให้ผลที่ได้นี้อาจไม่สามารถบ่งบอกถึงภาพรวมในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานของหมวดนี้ทั้งหมด ในขณะที่หมวดข้อบังคับที่ปฏิบัติตามได้เป็นลำดับท้ายสุดคือหมวดการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ โดยเฉพาะในข้อย่อยที่กำหนดว่า “มีการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ” และ “การจัดทำบันทึกประวัติการแพ้ยาและใช้ยาของผู้ป่วย” (ตารางที่ 2) ทั้งนี้เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการนั้น เจ้าของร้านให้ความเห็นว่ามีผลจำเป็นที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในประเด็นนี้เพราะสามารถดูความพึงพอใจได้จากจำนวนผู้มารับบริการและคำชม ส่วนการจัดทำบันทึกประวัติการแพ้ยาและใช้ยาของผู้ป่วย เนื่องจากมีกรณีผู้ป่วยที่แพ้ยาน้อยทำให้ไม่สามารถทำการเก็บข้อมูลได้ต่อเนื่องรวมทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องบุคลากร กอปรกับการที่ผู้รับบริการไม่เห็นความ

สำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อร้านยาคุณภาพที่พบว่าประชาชนให้ความสำคัญต่อการทำประวัติใช้ยา หรือการทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอันดับหลัง ๆ (น้องเล็ก และคณะ, 2548) นอกจากนี้ประเด็นที่ได้คะแนนความสามารถในการปฏิบัติตามได้ค่อนข้างต่ำคือ “กรณีมีใบสั่งยาที่มีปัญหา เภสัชกรได้สอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้ส่งจ่ายยาทุกครั้งก่อนการแก้ไข” เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและจำนวนบุคลากร และประเด็นในเรื่อง “การดูแลติดตามผู้ป่วยโรคเรื้อรัง” ซึ่งปฏิบัติตามน้อยกว่าเกณฑ์อื่น ๆ เพราะผู้ที่มาใช้บริการโดยมากมิใช่ผู้ป่วยโรคเรื้อรังและในกรณีของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มาร้านยาจะมาเพื่อขอซื้อยาเป็นครั้งคราวจึงขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง และในภาพรวมแม้ว่าร้านยาคุณภาพจะเห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายแต่คะแนนความเห็นด้านความเหมาะสมของจำนวนข้อปลีกย่อยของเกณฑ์และความสามารถในการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติจริงกลับมีแนวโน้มลดลง (ตารางที่ 3) โดยเห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวมีรายละเอียดและจำนวนข้อย่อยมากเกินไป และการนำไปปฏิบัติจริงเป็นเรื่องค่อนข้างยากเนื่องจากขาดระบบการจัดการหรือให้บริการของร้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากร้านยาแต่ละแห่งมีสภาพหรือบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้มีข้อจำกัดในการปฏิบัติที่ต่างกันออกไป ดังจะเห็นได้ว่าจากสถิติจำนวนร้านยาทั่วประเทศจำนวน 8,225 แห่ง (กองควบคุมยา, 2546) มีร้านยาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเพียง 101 แห่ง (สภาเภสัชกรรม, 2548) ดังนั้นจึงควรมีการทบทวนถึงความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานบางข้อที่อาจต้องพิจารณาตัดออก เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการร้านยา หรือเปลี่ยนแนวคิดเป็นการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานเป็นขั้น ๆ โดยกำหนดให้ร้านยาต้องผ่านเกณฑ์ที่สำคัญในลำดับต้นในการผ่านการรับรองเป็นร้านยามาตรฐานในช่วงแรก แล้วจึงพัฒนาร้านยาให้มีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นเกณฑ์ซึ่งมีความสำคัญในลำดับรองลงมาเรื่อย ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ร้านยาส่วนใหญ่เกิดแรงจูงใจ

ขั้นต้นในการพัฒนาร้านยาให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานนี้ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ของร้านยาที่ได้รับการรับรองแล้วในการต่ออายุของการเป็นร้านยาคุณภาพต่อไป

อย่างไรก็ตามเภสัชกรในร้านยาคุณภาพมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพในระดับดีมาก โดยส่วนใหญ่คิดว่าจะสมัครเพื่อรับการประเมินในการต่ออายุการเป็นร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมในรอบต่อไป เนื่องจากเห็นว่าสามารถทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพมากกว่าก่อนผ่านการรับรองและมีความพอใจต่อผลที่ได้หลังจากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว และเมื่อพิจารณาในด้านจำนวนลูกค้า ยอดขาย หรือค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับระหว่างก่อนและหลังการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพพบว่าร้านยาประมาณร้อยละ 80 มีจำนวนลูกค้า/ยอดขายไม่แตกต่างจากเดิม ในขณะที่ร้านยาอีกประมาณร้อยละ 20 มีจำนวนลูกค้าและยอดขายที่เพิ่มขึ้น โดยค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือนก่อนและหลังการรับรองมีการเปลี่ยนแปลงไม่มาก ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง อย่างไรก็ตามร้านยาคุณภาพเหล่านี้มีความพึงพอใจเนื่องจากทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ดังนั้นโดยรวมจะเห็นได้ว่าในความเป็นจริงการเป็นร้านยาคุณภาพส่งผลกระทบบต่อรายรับและรายจ่ายน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ แต่ผลที่เกิดขึ้นจริงคือการเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการทางเภสัชกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของร้านยาคุณภาพ

สิ่งที่ผู้รับบริการจากร้านยาคุณภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการบริการ โดยเฉพาะเภสัชกรมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ เนื่องจากร้านยาคุณภาพมีเภสัชกรปฏิบัติงานประจำอยู่ในร้านยา

ตลอดเวลาทำการส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการครบถ้วนตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านยาโดยเภสัชกร ณ โอสถศาลา (บุรินทร์, 2546) และการศึกษาความคิดเห็นต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม (น้องเล็ก และคณะ, 2548) ซึ่งพบว่าปัจจุบันประชาชนเล็งเห็นความสำคัญและบทบาทของเภสัชกรมากขึ้น ส่วนด้านที่ได้คะแนนความพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านยาและผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะในเรื่องความครอบคลุมและหลากหลายของยาหรือผลิตภัณฑ์และเรื่องราคาขาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดในด้านงบประมาณของแต่ละร้านที่มีไม่เท่ากันทำให้ไม่สามารถสั่งเข้ายาทุกรายการได้ รวมถึงกลยุทธ์หรือหลักการทางการตลาดที่ทำให้ไม่สามารถลดราคาขายได้ เป็นต้น

โดยสรุป ภายหลังจากการรับรองเข้าสู่การเป็นร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมพบว่าร้านยากลุ่มเป้าหมายยังคงสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในระดับดี แม้ว่ารายได้ของร้านยาจะมีได้เพิ่มขึ้นมาก แต่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของการบริการ อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีร้านยาอีกจำนวนมากที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมอันอาจมีสาเหตุจากข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถของร้านยาในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว ดังนั้นการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์บางข้อให้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติได้หรือเปลี่ยนแนวคิดเป็นการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานเป็นขั้น ๆ อาจเป็นแนวทางส่งเสริมให้ร้านยาอื่น ๆ สามารถเข้าร่วมโครงการหรือร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้วมีความสนใจที่จะดำเนินการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาหรือคงสภาพการเป็นร้านยาคุณภาพต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กองควบคุมยา. 2546. สถิติใบอนุญาตประกอบ  
ธุรกิจเกี่ยวกับยาทั่วราชอาณาจักร ประจำปี  
2546. (สืบค้นวันที่ 8 กันยายน 2548) สืบค้น  
จาก: URL: [http://www.app1.fda.moph.go.th/  
drug/zone\\_search/files/sea001\\_d08.asp](http://www.app1.fda.moph.go.th/drug/zone_search/files/sea001_d08.asp)
- น้องเล็ก บุญจง คิริทัศน์ บุญหมั่น คิริศักดิ์ กระดานพล  
และสาวิตรี ประจงบัว. 2548. ความคิดเห็นและ  
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อร้านยาคุณภาพตาม  
มาตรฐานสภาเภสัชกรรม. วารสารวิจัย มข.  
10(2): 174-183.
- บัญญัติ พลสวัสดิ์. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้  
บริการในสถานีนามัยและศูนย์สุขภาพชุมชน  
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- บุรินทร์ ต.ศรีวงศ์. 2546. รายงานผลการวิจัย  
ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อองค์ประกอบ  
ทั่วไปเกี่ยวกับบริการด้านยาและบริการให้  
คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร ณ สถานปฏิบัติการ  
เภสัชกรรมชุมชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
(โอสถศาลา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- เขาวเรศ อุปมายันต์. 2543. ร้านยามีส่วนเฝ้าระวังต่อ  
ปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างไร. ข่าวสาร  
ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ 3(2): 24.
- สภาเภสัชกรรม. 2546. โครงการร้านยาคุณภาพ:  
มาตรฐานร้านยา. (สืบค้นวันที่ 8 กันยายน  
2548) สืบค้นจาก: URL: [http://  
www.pharmacycouncil.org/html](http://www.pharmacycouncil.org/html)
- สภาเภสัชกรรม. 2548. สำนักงานรับรองมาตรฐาน  
ร้านยา. (สืบค้นวันที่ 15 ตุลาคม 2548) สืบค้น  
จาก: URL: [http://www.pharmacy  
council.org/html/htmlexpand/  
drug\\_store03.html](http://www.pharmacycouncil.org/html/htmlexpand/drug_store03.html)
- อุทัยวรรณ วิบูลกิจธนากร. 2546. ความพึงพอใจใน  
การบริการของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระ  
ยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต  
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative Research and  
Evaluation Methods*. 3rd ed. California: Sage  
Publications.
- Spector P.E. 1992. Summated rating scale  
construction: An introduction. Sage University  
Papers Series No. 82: *Quantitative application  
in the social sciences*. California: Sage.
- Yamane T. 1967. *Statistics: an introductory analysis.  
Elementary Sampling Theory*. Florida:  
Prentice Hall.



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเภสัชกรและร้านยาคุณภาพ (n = 45)

ลักษณะทั่วไปของเภสัชกร	จำนวน (ร้อยละ)	ลักษณะทั่วไปของร้านยา	จำนวน (ร้อยละ)
<b>*เพศ</b>		<b>ประเภทร้านยา</b>	
หญิง	23 (52.3)	ร้านยาเดี่ยว	36 (80.0)
ชาย	21 (47.7)	ร้านยาหลายสาขา	7 (15.6)
<b>*อายุ</b>		ร้านยาซื้อสิทธิ์	2 (4.4)
น้อยกว่า 30 ปี	7 (15.9)	<b>อายุการดำเนินงานกิจการของร้านยา</b>	
31-40 ปี	14 (31.8)	< 10 ปี	21 (46.7)
41-50 ปี	11 (25.0)	11-20 ปี	14 (31.1)
51-60 ปี	12 (27.3)	> 21 ปี	10 (22.2)
<b>*ระดับการศึกษา</b>		<b>ขนาดของร้านยา</b>	
ปริญญาตรี	34 (77.3)	< 50 ตารางเมตร	24 (53.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	10 (22.7)	50-100 ตารางเมตร	12 (26.7)
<b>*การเป็นสมาชิกสมาคม/ชมรมต่าง ๆ ด้านเภสัชกรรม</b>		> 100 ตารางเมตร	9 (20.0)
เป็น	39 (88.6)	<b>ห้องสต็อกเก็บยา</b>	
ไม่เป็น	5 (11.4)	มี	27 (60.0)
<b>ประสบการณ์การปฏิบัติงานเภสัชกรรมชุมชน</b>		ไม่มี	18 (40.0)
น้อยกว่า 10 ปี	21 (46.7)	<b>จำนวนผู้ช่วยเภสัชกร</b>	
11-20 ปี	14 (31.1)	ไม่มี	21 (46.7)
21-30 ปี	9 (20.0)	1 คน	16 (35.5)
31 ปีขึ้นไป	1 (2.2)	2 คน	3 (6.7)
<b>*จำนวนเภสัชกรปฏิบัติงานเต็มเวลา</b>		3 คน	4 (8.9)
ไม่เกิน 2 คน	42 (95.5)	4 คน	1 (2.2)
มากกว่า 2 คน	2 (4.5)	<b>*งบประมาณที่ใช้ปรับปรุงร้านเพื่อรับรองเป็นร้านยาคุณภาพ</b>	
<b>จำนวนเภสัชกรปฏิบัติงาน Part time</b>		<1,000 บาท	8 (18.6)
ไม่มี	30 (66.7)	1,000-10,000 บาท	18 (41.9)
1 - 2 คน	11 (24.4)	10,001-100,000 บาท	15 (34.9)
3 - 4 คน	1 (2.2)	>100,000 บาท	2 (4.6)
5 - 6 คน	3 (6.7)		

\* ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่สมบูรณ์

ตารางที่ 2 ความสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ โดยสภาเภสัชกรรม (n=45)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายละเอียด	Mean (SD)
หมวดสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	1. มีความสะอาด อาณาบริเวณแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนจากสถานที่แวดล้อม	4.62 (0.53)
	2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดันโลหิต สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการสุขภาพ	4.42 (0.54)
	3. บริเวณแสดงสื่อให้ความรู้ เช่น มีบอร์ดให้ความรู้ แผ่นพับ	4.29 (0.73)
	4. จัดให้มีบริเวณสำหรับให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการเป็นสัดส่วน	4.27 (0.69)
	5. กำหนดรายการยาที่ต้องจ่ายในซองทึบแสงหรือขวดสีชา	4.18 (0.83)
	6. มีเทอร์โมมิเตอร์วัดระดับอุณหภูมิภายในร้านยา ตู้เย็นเก็บยาและที่สำรองยาโดยบันทึกระดับอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอทุกวัน	4.16 (0.67)
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (0.67)
หมวดการบริหารจัดการ เพื่อคุณภาพ	1. เภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกรสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดตลอดเวลาทำการ	4.40 (0.75)
	2. เภสัชกรมีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ทุกครั้งก่อนจ่ายยา	4.33 (0.71)
	3. มีระบบเอกสารบันทึกประวัติการแพทย์และการใช้ยาของผู้ป่วย	3.56 (1.06)
	4. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	3.44 (1.12)
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (0.91)
หมวดการบริการเภสัชกรรม	1. ผู้มารับบริการในร้านยามีโอกาสได้รับบริการเท่าเทียมกัน	4.56 (0.62)
	2. กรณีต้องส่งต่อผู้ป่วย เภสัชกรแจ้งให้ผู้ป่วยทราบเหตุผลและผู้ป่วยถูกส่งต่อโดยเร็ว	4.56 (0.66)
	3. ประชาชนได้รับยาหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามแผนการรักษา	4.53 (0.59)
	4. ใช้ฉลากช่วยให้คำอธิบายวิธีการใช้ ข้อปฏิบัติตัวหรือข้อควรระวังแก่ผู้รับบริการ	4.49 (0.63)
	5. เภสัชกรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำที่เป็นมิตร การพูดจาที่ไพเราะ	4.38 (0.58)
	6. เภสัชกรได้ให้ทางเลือกในการรักษาแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.36 (0.61)
	7. เภสัชกรมีเวลารับฟังปัญหาและข้อซักถามของผู้มารับบริการ	4.22 (0.67)
	8. ร้านยามีจำนวนเภสัชกรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22 (0.74)
	9. ก่อนจ่ายยามีการแจ้งราคา ยา และประสิทธิภาพแก่ผู้มารับบริการทุกครั้ง	3.98 (0.87)
	10. กรณีมีใบสั่งยาที่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา เภสัชกรได้สอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้สั่งจ่ายยาทุกครั้งก่อนที่จะมีการแก้ไขใบสั่งยา	3.24 (1.30)
	11. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังได้รับการดูแลและติดตามการรักษา	3.07 (1.01)
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (0.75)
หมวดการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	1. มีระบบควบคุมการจ่ายยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทและยาควบคุมพิเศษที่รัดกุม	4.49 (0.97)
	2. มียาที่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาตและถูกต้องตามกฎหมาย	4.53 (0.97)
	3. ท่านไม่อนุญาตให้ผู้ช่วยเภสัชกรสามารถจ่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในช่วงเวลาที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	3.91 (1.50)
	4. ท่านได้จัดทำบัญชียาตามกฎหมาย	3.80 (1.24)
	5. เก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐานไว้ที่ร้านยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์	3.67 (1.35)
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (1.20)
หมวดการให้บริการและมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	1. ร้านยามีส่วนร่วมในกิจกรรมการรณรงค์ต่อต้านการใช้ยาเสพติดให้โทษ เช่น ไม่จำหน่ายบุหรี่ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	4.51 (0.82)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐานและผลการดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพ  
(n=45)

รายละเอียด	mean	SD
<b>ด้านความเหมาะสมของเกณฑ์</b>		
1. เกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.73	0.72
2. เกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพทุกข้อสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.60	0.86
3. ข้อปลีกย่อยของเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพมีจำนวนเหมาะสม	3.53	0.73
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.77
<b>ด้านผลการดำเนินงาน</b>		
1. ท่านคิดว่าจะสมัครรับการประเมินการต่ออายุเป็นร้านยาคุณภาพในรอบต่อไป	4.33	0.92
2. การเป็นร้านยาคุณภาพทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพมากกว่าก่อนผ่านการรับรอง	4.00	0.93
3. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อผลที่ได้หลังจากดำเนินงานตามโครงการร้านยาคุณภาพ	3.98	0.89
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.91

ตารางที่ 4 ผลการดำเนินงานของร้านยาภายหลังการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

ผลการดำเนินงาน	ก่อนผ่านการ	ผลการดำเนินงาน	หลังการรับรอง
	รับรอง		จำนวน (ร้อยละ)
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)
<b>จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน (คน)</b>			
< 100	20 (46.5)	น้อยกว่าเดิม	1 (2.3)
100 - 500	22 (51.2)	ไม่แตกต่าง	35 (81.4)
501 - 1,000	1 (2.3)	มากขึ้น	7 (16.3)
<b>ยอดขายเฉลี่ยต่อวัน (บาท)</b>			
< 10,000	21 (51.2)	น้อยกว่าเดิม	1 (2.3)
10,001 - 50,000	14 (34.1)	ไม่แตกต่าง	33 (76.7)
50,001 - 100,000	5 (12.2)	มากขึ้น	9 (20.9)
> 100,000	1 (2.4)		
<b>ค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือน (บาท)</b>			
<10,000	4 (10.0)	<10,000	5 (12.0)
10,001-30,000	15 (37.5)	10,001-30,000	14 (33.3)
30,001-50,000	11 (27.5)	30,001-50,000	13 (30.9)
> 50,000	10 (25.0)	> 50,000	10 (23.8)

หมายเหตุ: n ในแต่ละข้อมีจำนวนไม่เท่ากันเนื่องจากมี missing data

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่ร้านยาคุณภาพ (n = 255)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
15 - 29 ปี	95	37.25
30 - 44 ปี	95	37.25
45 - 59 ปี	54	21.2
60 ปีขึ้นไป	11	4.3
<b>เพศ</b>		
หญิง	166	65.1
ชาย	89	34.9
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	21	8.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	12.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	33	12.9
อนุปริญญา / ปวส. / ปวช.	45	17.6
ปริญญาตรี	107	42.0
สูงกว่าปริญญาตรี	16	6.3
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน / นักศึกษา	55	21.6
ค้าขาย	55	21.6
พนักงานบริษัท	54	21.2
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	52	20.4
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน	32	12.5
เกษตรกร	7	2.7
<b>ความถี่ในการมารับบริการ</b>		
มากกว่า 2 ครั้ง / เดือน	115	45.1
น้อยกว่า 2 ครั้ง / เดือน	110	43.1
ครั้งแรก	30	11.8
<b>ความสะดวกในการมารับบริการ</b>		
อยู่ในเขตพื้นที่ใกล้กับร้านยา	191	74.9
ไม่อยู่ในเขตพื้นที่ใกล้กับร้านยา	64	25.1

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในร้านยาคุณภาพ (n = 255)

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	
	Mean	SD
<b>ด้านสถานที่</b>		
1. มีการจัดระเบียบของร้านดูสวยงาม เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.24	0.66
2. สถานที่จัดตั้งมีความเหมาะสม อากาศถ่ายเทสะดวก	4.18	0.67
3. มีเอกสารความรู้สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม	4.18	0.69
4. มีพื้นที่ให้คำปรึกษาแยกเป็นสัดส่วน	4.03	0.77
5. มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด	3.94	0.86
ค่าเฉลี่ย	4.12	0.74
<b>ด้านการบริการ</b>		
6. เภสัชกรมีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม	4.44	0.60
7. เภสัชกรมีความพร้อมในการให้บริการได้ตลอดเวลา	4.43	0.57
8. เภสัชกรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.42	0.59
9. ผู้มารับบริการรู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก	4.34	0.65
10. เภสัชกรได้สอบถามประวัติการใช้ยาและแพทย์ของผู้รับบริการ	4.32	0.63
11. ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น ไม่ขายยาชุด	4.29	0.81
12. เภสัชกรอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวอย่างชัดเจน	4.27	0.64
13. เภสัชกรบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วในระยะเวลาเหมาะสม	4.24	0.64
14. เภสัชกรได้ให้คำอธิบายทางเลือกของการรักษาที่ เหมาะสม โดยให้รายละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.19	0.66
15. เภสัชกรมีข้อซักถามผู้มารับบริการมากเกินไป	2.52	0.91
ค่าเฉลี่ย	4.13	0.68
<b>ด้านยาและผลิตภัณฑ์</b>		
16. ผู้มารับบริการได้รับความรู้และเข้าใจในยาหรือผลิตภัณฑ์	4.27	0.64
17. ฉลากยาหรือผลิตภัณฑ์มีความละเอียด ชัดเจน	4.21	0.61
18. ผู้มารับบริการเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกยาหรือผลิตภัณฑ์ หลังได้รับคำแนะนำจากเภสัชกร	4.09	0.67
19. ยาหรือผลิตภัณฑ์มีปริมาณให้เลือกอย่างครอบคลุม	3.89	0.71
20. ยาหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีราคาแพงเกินไป	2.80	0.85
ค่าเฉลี่ย	3.94	0.69