

ชื่อเรื่อง	: แนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติตามมาตรฐานย่อยที่ 2.2 เรื่อง กระบวนการคุณภาพ ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา
ผู้เขียน	: กษมา บรรลุพันธุ์นาถ, ฉัตรนภา เรืองเดช, ไกรรัช พิทักษ์สันตโยธิน
ที่ปรึกษา	: ดร. ศิรดา มาผันดี
ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญา เป็ลียนบางช้าง
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2548

### บทคัดย่อ

#### จุดมุ่งหมายของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและจัดทำแนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติตามมาตรฐานย่อยที่ 2.2 เรื่อง  
กระบวนการคุณภาพ ในมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม

#### วิธีดำเนินการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษา คือ เภสัชกรชุมชนประจำร้านยา  
คุณภาพทั้งหมดจำนวน 78 ร้าน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสัมภาษณ์ทาง  
โทรศัพท์ มีการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแนวทางเบื้องต้นที่ได้จัดทำขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญที่  
เป็นผู้เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมินความเหมาะสม  
ของการจัดทำแนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติตามมาตรฐานย่อยที่ 2.2 เรื่องกระบวนการคุณภาพในโครงการ  
พัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา และนำแนวทางที่ได้ไปทดลองปฏิบัติกับร้านยาที่สมัครใจ จำนวน 1  
ร้าน ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนข้อมูลเชิง  
ปริมาณวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เลือกลักษณะเป็นจำนวนร้อยละ  
และค่ามัธยฐานในการตัดสินความเหมาะสมของแนวทางปฏิบัติโดยผู้เชี่ยวชาญ

#### ผลการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เภสัชกรประจำร้านยาคุณภาพ จำนวน 4 ร้าน  
พบว่า มีบางหัวข้อย่อยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจมาตรฐานที่กำหนดมา ทางคณะผู้วิจัยจึงขยายกลุ่ม  
ประชากรออกไป โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับเภสัชกรประจำร้านยาคุณภาพที่เหลือทั้งหมด  
อีก 74 ร้าน มีร้านยาที่เต็มใจให้สัมภาษณ์จำนวน 42 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 56.76 จากนั้นทำการ

รวบรวมข้อมูลทั้งหมดจัดทำเป็นแนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติตามมาตรฐานย่อยที่ 2.2 เรื่องกระบวนการคุณภาพ เพื่อส่งให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของเนื้อหา โดยใช้ค่ามัธยฐานในการตัดสินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าค่ามัธยฐานที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 7 - 9 แปลความหมายได้ว่า แนวทางที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสม ซึ่งมาตรฐานที่ 2.2 เรื่องกระบวนการคุณภาพ มีมาตรฐานย่อยทั้งหมด 9 มาตรฐาน ในแนวทางที่จัดทำขึ้นมีวิธีปฏิบัติ และยกตัวอย่างการปฏิบัติ ในเรื่องต่างๆ ได้แก่ เอกสารคุณภาพที่ควรมีในร้านยา การจัดเก็บเอกสาร วิธีการประกาศสิทธิผู้ป่วยและที่มา ความเสี่ยงและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้มีตัวอย่างวิธีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า การบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง ในเรื่องการตรวจสอบซ้ำมีการนำเสนอตัวอย่างทั้งกรณีการขายปลีกและการขายส่ง เรื่องตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ มีการนำเสนอตัวชี้วัดที่แสดงถึงคุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของการบริหารจัดการภายในร้าน และสุดท้ายในเรื่องของการเพิ่มเติมความรู้ เภสัชกรชุมชนควรมีการประชุมวิชาการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง โดยสามารถเข้าร่วมประชุมวิชาการของสมาคมเภสัชกรรมชุมชนที่จัดให้มีทุกเดือน และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากหนังสือ หรือเอกสารต่างๆ สำหรับข้อคิดเห็นจากร้านยาที่ทดลองปฏิบัติตามแนวทางที่ได้จัดทำขึ้นทางร้านได้ให้ความเห็นว่า แนวทางปฏิบัติที่ได้จัดทำขึ้นทำให้สามารถปฏิบัติได้ง่ายขึ้น มองเห็นภาพของกิจกรรมที่ต้องทำได้ชัดเจนมากขึ้นจากตัวอย่างที่นำเสนอ มีบางกิจกรรมที่เป็นกิจกรรมที่ดีและมีประโยชน์ต่อร้านตนเองมาก คือ การใช้สติ๊กเกอร์สี เพื่อป้องกันการจ่ายยาหมดอายุ