

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ในบทนี้จะกล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1 ทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ (คิสรินทร์ สุภสมุท 2543: 35)

องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติมี 3 ประการ ดังนี้

##### 1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive or Perceptual Component)

หมายถึง องค์ประกอบในเรื่องของความเชื่อ ความรู้ความเข้าใจ และทราบหรือไม่ทราบ เกี่ยวกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดขึ้น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ในข้อมูลต่างๆที่แต่ละบุคคลได้มาจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

##### 2. องค์ประกอบด้านความคิดเห็น (Affective Component)

หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามบุคลิภาพ ประสบการณ์ในอดีต กลุ่มอ้างอิง และเงื่อนไขอื่นๆของแต่ละบุคคล

##### 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

หมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดพฤติกรรม หรือความตั้งใจที่จะเกิดพฤติกรรมหรือผลของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำให้เกิดการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อสิ่งนั้นๆ

## มาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรอง (หนทางสู่ร้านยาคุณภาพ, 2548)

“มาตรฐานร้านยา” ที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นนี้ เกิดจากการรวบรวมและทบทวน มาตรฐานที่เป็นสากลของประเทศต่างๆ ร่างมาตรฐานของสมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) ร่างมาตรฐานของสำนักงานอาหารและยา การระดมสมองของนักวิชาการและเภสัชกรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการรวบรวมประสบการณ์ แนวทางและรูปแบบของการปฏิบัติจริงของเภสัชกรผู้ทรงคุณวุฒิ และเภสัชกรผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาจากทั่วประเทศ แล้วสังเคราะห์เป็นร่างมาตรฐานร้านยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดการบริบาลทางเภสัชกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพในร้านยานั้นคือเป็นการให้บริการที่ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเภสัชกรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ ที่ร้านยามุ่งในประชาชนปรับทัศนคติ และเป้าหมายการมาร้านยาที่เพียงแค่การซื้อยา เป็นการไปปรึกษาขอคำแนะนำด้านสุขภาพที่ร้านยา ซึ่งเป็นเสมือนด่านแรกของบริการสุขภาพในชุมชน

### การดำเนินงาน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

ในปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน การดำเนินงานเกี่ยวกับ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาได้พัฒนาก้าวหน้าไปมาก มีการประกาศ “มาตรฐานร้านยา” ซึ่งมีทั้งหมด 5 มาตรฐาน ย่อยมีการประชาสัมพันธ์สู่ร้านยาและสาธารณชน มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพให้กับกลุ่มร้านยาที่สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการกว่า 500 ร้านและได้มีการตรวจเยี่ยมสำรวจรอบแรก 1-2 ครั้งต่อร้าน ในร้านที่แจ้งว่ามีความพร้อม จำนวน 39 ร้าน ในช่วงเดือนเมษายนถึง เดือนกันยายนที่ผ่านมา เพื่อนำเสนอต่อการประชุมคณะกรรมการรับรองคุณภาพร้านยา ครั้งที่ 1 ในเดือนกันยายน 2546 และมีการมอบเกียรติบัตร “ร้านยาคุณภาพ” รอบแรก ให้กับร้านยาที่ผ่านการรับรองคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม ในวันเสาร์ ที่ 27 กันยายน 2546 จำนวน 26 ร้าน เป็นร้านยาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 11 ร้านและร้านยาในต่างจังหวัด จำนวน 15 ร้าน มีทั้งร้านยาเดี่ยว ร้านที่เป็นซูเปอร์มาร์ท หรือ เฮลท์ โคร์ ที่มีเภสัชกรเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลาที่เปิดร้าน รวม 20 ร้านและเป็นร้านยาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยต่างๆ อีก 6 ร้าน

ส่วนร้านยาที่เยี่ยมสำรวจแล้วที่เหลืออยู่ระหว่างการปรับแก้ไขตามที่ได้มีการเสนอแนะ ในรายงานการเยี่ยมสำรวจ และในระหว่างการเยี่ยมสำรวจ ซึ่งคาดว่าจะสามารถพัฒนาและผ่านการประเมินได้ในรอบต่อไป จากการเยี่ยมสำรวจร้านยาที่ผ่านมา พบว่ามีหลายประเด็นที่ต้องทำ ความเข้าใจเพิ่มเติม บางประเด็นเป็นมุมมองที่เห็นควรนำมาปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่อไปและหลาย

อย่างเป็นทางการคิดริเริ่มใหม่ๆของเกษตรกรที่นำจะนำมาเผยแพร่ เพื่อเป็นประโยชน์กับร้านยาที่กำลังพัฒนาเพื่อให้เกิดการพัฒนาร้านยา มุ่งไปสู่กระบวนการคุณภาพในการบริการแก่ประชาชนเป็นที่ยอมรับระดับประเทศเทียบเท่าสากล

## มาตรฐานร้านยา สถาปัตยกรรมมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

### มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยสถานที่ที่จะต้องแสดงให้เห็นเด่นชัดว่าเป็น “ร้านยา” มีความมั่นคง สะอาด มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับให้บริการ โดยแยกให้เห็นเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการการ โดยเภสัชกรและพื้นที่บริการอื่นๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

#### 1.1 สถานที่

สถานที่ตั้งของร้านยาจะต้องแสดงให้เห็นสาธารณชนได้รับรู้ว่าเป็น “ร้านยา” ทั้งจากชื่อร้านและป้ายชื่อ จัดแสดงให้เห็นเด่นชัดและมีอาณาบริเวณเป็นสัดส่วนแยกจากกิจการอื่นในด้านอาคาร ควรมีความมั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอ มีความสะอาด มีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทจัดสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการและการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมถึงควรจัดให้มีระบบการป้องกันอัคคีภัย เช่น ถังดับเพลิง เป็นต้น

#### 1.2 ป้ายสัญลักษณ์

จัดให้มีป้ายเพื่อแสดงให้เห็นสาธารณชนได้รู้ว่าเป็นร้านยา ใครเป็นผู้กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดยเภสัชกรและถูกต้องตามกฎหมาย จัดป้ายแสดงเภสัชกรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผยจัดป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น ใบอนุญาตขายยาชนิดต่างๆ ใบประกอบโรคศิลปะ ป้ายแสดงสถานที่ขายยา เป็นต้น

### 1.3 อุปกรณ์

จัดหาและดูแลอุปกรณ์ให้สะอาดและพร้อมให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการเก็บรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การให้บริการทางเภสัชกรรมและการส่งเสริมสุขภาพ จัดให้มีคู่มือในการเก็บเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต้องควบคุมอุณหภูมิที่เพียงพอและมีการบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่มียาแช่เย็นจำนวนน้อยอาจบรรจุภาชนะที่ปิดสนิทอีกชั้นหนึ่งและแช่ในตู้เย็นเดียวกับสิ่งของอื่นได้แต่ต้องแยกจากสิ่งอื่นๆให้เห็นอย่างเด่นชัด อุปกรณ์ต่างๆต้องดูแลรักษาอย่างสะอาดและไม่ให้เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ

### 1.4 ภาชนะบรรจุ

ควรเลือกใช้ภาชนะบรรจุยาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสะอาด วิธีการใช้ยา การติดตามผลการใช้ยาและการคงสภาพของยาโดยพิจารณาจากปริมาณ ระยะเวลาในการใช้ การเสื่อมคุณภาพของยา เป็นต้น

### 1.5 สิ่งสนับสนุนบริการ

เป็นส่วนที่ช่วยเสริมการให้บริการที่ดีและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จัดให้มีแหล่งข้อมูล ตำราและเอกสารอ้างอิงอื่นๆ ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงในการให้บริการ และเผยแพร่แก่ผู้รับบริการ จัดให้มีฉลากช่วย และ/หรือ เขียนเพิ่มเติม พร้อมทั้งเอกสารความรู้เพื่อสนับสนุนการบริการให้เกิดการใช้ยาอย่างถูกต้องและเหมาะสม

## มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เพื่อเป็นประกันว่ากระบวนการดำเนินการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้มุ่งเน้นการมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยง เช่น แนวทางการซักถามหรือคำถามหลักที่ใช้ในการบริการเพื่อป้องกันการส่งมอบยาไม่ตรงกับลูกค้าที่แท้จริง แนวทางการให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ การประกันคุณภาพด้านการจัดซื้อจัดหา การเก็บรักษาเวชภัณฑ์ เป็นต้น

### มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม อย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### 3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์

การบริหารเวชภัณฑ์ทุกชั้นตอมนับตั้งแต่การจัดหา การเก็บ การควบคุมและการกระจาย จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย

#### 3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม

3.2.1 การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม การไม่จำหน่ายยาชุด โดยมีแนวทางที่แนะนำในทางปฏิบัติเพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3.2.2 ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง จะต้องระบุผู้รับบริการอย่างแท้จริงและค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา (ถ้ามี) เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

3.2.3 แนวทางการประเมินใบสั่งยา (ถ้ามี) เภสัชกรจะต้องมีความสามารถในการอ่าน วิเคราะห์ และการประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยา

3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา เภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการ โดยตรง การจัดทำฉลากและจัดเตรียมยาอย่างมีคุณภาพ โดยยาที่จ่ายต้องครบถ้วน มีฉลากถูกต้อง บรรจุในภาชนะที่เหมาะสมได้มาตรฐาน

3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยาของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง

3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยาตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้น โดยสูงสุด

3.2.7 กำหนดขอบเขต และ แนวทางส่งต่อผู้ป่วย ที่เป็นรูปธรรมควรใช้แบบฟอร์มการส่งต่อผู้ป่วยของสมาคมเภสัชกรรมชุมชนฯ

3.2.8 แนวทางการให้คำปรึกษา สำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง การบริการแนะนำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยที่มีความจำเป็น ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังซึ่งมีภาวะคงที่มาแล้วระยะหนึ่ง ให้เภสัชกรจ่ายยาซ้ำได้

3.2.9 การเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากยา รวมถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพและให้มีรายงานอาการไม่พึงประสงค์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆเพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา

#### มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยา เกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องและมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่มีการจ่าย หรือส่งมอบยาที่ไม่เป็นไปตามระเบียบในด้านกฎหมาย ร้านยาที่ให้บริการจะต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบอย่างเคร่งครัด จะต้องมียาตรงตามประเภทที่ได้รับอนุญาตต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต และไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ในด้านจรรยาบรรณ จะต้องไม่ประพฤติหรือปฏิบัติใดๆที่ขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ หรือส่งผลกระทบต่อวิชาชีพอื่นๆ ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ร้านยาจะต้องเคารพและเก็บรักษาข้อมูลความลับของผู้ป่วย เพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญประกอบในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ในเรื่องใบสั่งยาต้องทำการเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์การประเมินในมาตรฐานนี้ เป็นการประเมินในลักษณะของการสังเกต การสัมภาษณ์ การแสดงบทบาทสมมติ การตรวจเอกสารข้อมูลหลักฐานและการประเมินการดำเนินการ ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

#### มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เพื่อให้ร้านยามีส่วนร่วมกับชุมชนในการดำเนินการค้นหาและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยตรง

5.1 เป็นศูนย์ข้อมูลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษสารเสพติด ทั้งในด้านป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด

5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจกเบาะแส หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยา และสารเสพติด

5.3 เป็นศูนย์กลางข้อมูลและให้คำปรึกษาเรื่องยา และ สุขภาพของชุมชนเพื่อประโยชน์ ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การเสริมสร้างสุขภาพและบทบาทอื่นๆในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพของชุมชน

5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ ด้านสุขภาพต่างๆ

5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน

5.6 ในส่วนที่รับอนุญาตขายยา จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น

## 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ นูรและคณะ(2546) ในเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านยาในเขต อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อร่างมาตรฐานร้านยาของ โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการร้านยา(ขย.1)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้รับความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม จำนวน 80 คนจากจำนวนทั้งสิ้น 149 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการร้านยา ส่วนมากเห็นด้วยกับทุกร่างมาตรฐานร้านยา อย่างไรก็ตาม ในร่างมาตรฐานที่มีผู้ไม่เห็นด้วยมากที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องการมีบันทึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นเพิ่มประวัติการใช้ยาและการ สวมเครื่องแบบของเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร ตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม ซึ่ง ผู้ประกอบการร้านยายังไม่เห็นถึงความสำคัญส่วนในร่างมาตรฐานที่1 กล่าวถึงสิ่งสนับสนุนบริการ ได้แก่แหล่งข้อมูล ตำราที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่ซึ่งผู้ประกอบการร้านยาคาดว่าจะ ทำไม่ได้โดยให้เหตุผลว่าไม่ค่อยมีประโยชน์ เนื่องจากการขายต้องใช้ประสบการณ์มากกว่าข้อมูล จากตำราและไม่ทราบว่ามีแหล่งข้อมูลหรือตำราอะไรบ้าง นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการร้านยาอีก จำนวนมากที่คาดว่าจะไม่สามารถมีตู้เย็นไว้เก็บเวชภัณฑ์ได้ในร่างมาตรฐานที่4 ผู้ประกอบการยังไม่ เห็นด้วยมากที่สุดในการรักษาความลับของผู้ป่วย โดยการจัดระบบป้องกันและการเก็บใบสั่งยา ไว้เป็นอย่างน้อยปีและยังพบว่า ผู้ประกอบการไม่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการมีเภสัชกรเป็นผู้ส่ง มอบยาและอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวอย่างชัดเจน ส่วนมาตรฐานที่5 กล่าวถึงด้านการ ให้บริการและมีส่วนร่วมในการให้บริการข้อมูล และคำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ชุมชน ซึ่งผู้ประกอบการตอบว่าไม่เห็นด้วย โดยให้เหตุผลว่าทำได้ยากเนื่องจากบุคลากรมีจำกัดและยังไม่ เคยมีชุมชนมาเสนอไปให้คำปรึกษา

นงลักษณ์ บุญกล้าและคณะ(2547)ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อร่างมาตรฐานร้านยา โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อร่างมาตรฐานร้านยาจากการสำรวจประชาชน ทั้งหมด 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในร่างมาตรฐานที่พบว่า การเก็บรักษายาที่ดีและมีความเหมาะสมของร้านยาเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในมาตรฐานที่2 กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ความสำคัญกับการที่ต้องการมีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลาทำการมากที่สุด เรื่องที่สำคัญน้อยที่สุด คือเรื่องการบริหารจัดการใช้ยาและการเฝ้าดูอาการไม่พึงประสงค์ในมาตรฐานที่3เรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุดคือการที่ฉลากยาต้องมีรายละเอียดของชื่อสามัญทางยา ชื่อร้าน ชื่อป่งใช้ของยา ชื่อควรระวังและวันหมดอายุของยา เรื่องที่สำคัญน้อยที่สุดคือการติดตามผลการรักษาและการปรับขนาดยาให้เหมาะสมในมาตรฐานที่4 กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการที่เภสัชกร จะต้องจ่ายยาถูกหลักวิชาการและถูกต้องตามกฎหมาย เรื่องที่สำคัญน้อยที่สุดคือการเก็บหลักฐานการใช้ยาไว้เป็นอย่างน้อย1ปีในมาตรฐานที่5กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการที่ร้านยา จะต้องไม่ขายบุหรี่และสุรา ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือเรื่องการบริหารให้คำแนะนำเรื่องยาเสพติดและการมีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อป้องกันปัญหาเสพติด

### 2.3 ธุรกิจร้านขายยาในจังหวัดเชียงใหม่

ในอดีตที่ผ่านมา ร้านขายยาในประเทศไทยนั้น สามารถเปิดดำเนินการได้ง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้ง กระทรวงสาธารณสุขและสภาเภสัชกรรมยังไม่เข้มงวด ไม่มีกฎหมายหรือพระราชบัญญัติออกมาควบคุมร้านขายยา เพียงแต่ผู้ประกอบการมีความรู้เรื่องยาบ้างหรือมีฐานะทางการเงินที่ดี ก็สามารถเปิดดำเนินการร้านยาได้แล้ว จึงทำให้มีผู้สนใจลงทุนในธุรกิจร้านขายยาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ธุรกิจร้านขายยาขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงก่อให้เกิดปัญหา คือ เมื่อร้านขายยาเปิดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ยากต่อการควบคุมคุณภาพร้านขายยาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังจะเห็นตามข่าวบ่อยๆที่มีการเผยแพร่ทางหนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ ว่ามีผู้ป่วยที่ซื้อยาจากร้านขายยามารับประทานเองแล้วเสียชีวิต เป็นต้น รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ เภสัชกร หรือพยาบาลที่จบมาในอดีตมีจำนวนน้อยจึงทำให้การบริการทางสาธารณสุข ไม่ทั่วถึง แต่ในปัจจุบันนี้ทางมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ออกมาในแต่ละปีมีจำนวนมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือเอกชน โดยเฉพาะหลักสูตรเภสัชศาสตร์ มีการเปิดหลักสูตรเภสัชศาสตร์ ภาคพิเศษ ในมหาวิทยาลัยเอกชนมากขึ้น มหาวิทยาลัยของรัฐเองก็ได้เพิ่มจำนวนการรับเข้าศึกษาต่อคณะเภสัชศาสตร์มากขึ้นอีกด้วย รวมถึงเภสัชกรที่สำเร็จการศึกษาใน



ปัจจุบันก็ไม่ต้องติดการใช้ทุนเป็นเกณฑ์สัญญากับรัฐบาลจึงทำให้เภสัชกรที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาหันมาทำธุรกิจโดยการร้านขายยาจึงทำให้มีร้านขายยาเปิดใหม่เป็นจำนวนมากและขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ในปี พ.ศ.2545 โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (The community pharmacy development and accreditation) ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กับสภาเภสัชกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาร้านยาทั่วไปเป็นร้านยาคุณภาพที่ให้บริการที่แตกต่างจากร้านขายยาทั่วไป เป็นบริการที่ไม่มุ่งเน้นเฉพาะขายยาแต่เป็นบริการแบบวิชาชีพที่ ให้บริการทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์(Product Service)และในส่วนของบริการข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) ทำให้อาเภสัชกรเป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิซึ่งเป็นที่พึ่งและทางเลือกของประชาชน ในการดูแลรักษาภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้นของตนเองและมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้อง และการดูแลรักษาสุขภาพควบคู่กันไปด้วยกับการให้บริการด้านยา

ใน ปี พ.ศ. 2545 โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาได้ถูกจัดตั้งขึ้นมาเป็นปีแรกแต่มีเพียงร้านขายยา จำนวน 12 ร้าน ที่เข้าร่วมโครงการนำร่องกับสภาเภสัชกรรม ซึ่งร้านขายยาที่นำร่องนี้ ทั้งหมดอยู่เปิดดำเนินการในจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งสิ้นไม่มีร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เข้าร่วมโครงการนำร่อง ในปีพ.ศ. 2547 มีร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เข้าร่วมโครงการนำร่องเพียง 1 แห่ง คือสถานปฏิบัติภารกิจเภสัชกรรมชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีพ.ศ.2548 มีร้านยา (ร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท1) ในจังหวัดเชียงใหม่ที่สนใจและสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 27 ร้าน และผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมว่า เป็น “ร้านยาคุณภาพ” จำนวน 3 ร้าน ได้แก่ร้านเอ็มฟาร์ม, ร้านฟาร์มาซ้อยส์และร้านฟาสซิโน จังหวัดเชียงใหม่ (สภาเภสัชกรรม10 มีนาคม 2549)

โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เป็นโครงการที่ดีและเกิดประโยชน์กับผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อาทิเช่นมีการกำหนดมาตรฐานเรื่องสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการโดยร้านยาต้องจัดสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเท การเก็บรักษาพยาบาลชนิดต้องเก็บในตู้เย็น เพื่อป้องกันการเสื่อมสลายของยาที่มีอุณหภูมิในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เป็นต้น มีเอกสารให้ความรู้เผยแพร่ มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องการบริหารเภสัชกรรมที่ดี มีการจัดการควบคุมยาและเวชภัณฑ์และการกระจายอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ เภสัชกรจะต้องเป็นผู้ส่งมอบยาที่มีคุณภาพเอง อีกทั้งมีการกำหนดมาตรฐานในเรื่องการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณ สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติงาน เภสัชกรและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย เป็นต้น

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้ มุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม โดยมีข้อกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพร้านยา 5 มาตรฐาน ประกอบด้วย มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่ผู้ชมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

#### 3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านยาที่เข้าร่วมและยังไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ทั้งนี้จากข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2549 มีผู้ประกอบการรวมทั้งสิ้นจำนวน 207 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณโดยใช้สูตร Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68 อ้างอิงจาก Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 137 ราย การสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Yamane ดังนี้

สูตร  $n = N/[1+N(e^2)]$

เมื่อ  $e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$N =$  ขนาดของประชากร

$n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการร้านยาจำนวน 180 ราย

$$n = \frac{207}{1+(207)(0.05)^2} = 136.40$$

ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 137 ราย

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 137 ราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และ เอกสารตำราต่างๆตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ รูปแบบในการจัดตั้งร้านยา จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร

คำถามในส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความคิดเห็น โดยในส่วนของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิดแบบมาตรวัดประเมินค่าแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ทราบ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ส่วนทัศนคติด้านพฤติกรรมลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดแบบหลายตัวเลือกและในด้านความคิดเห็น ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ต่อการเข้าร่วม โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร

คำถามในส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลในเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะ ต่อการเข้าร่วมโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหารลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวิธีวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. การวัดทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหารใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)(คุณทศิ เวชสาร ,2545) เนื่องจากคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลทัศนคติด้านความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหารเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ( ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ) จะชี้คหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	เห็นด้วย
2.50 – 3.49	เฉยๆ
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 ถึง เดือนกันยายน 2549

## 3.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ร้านยาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาศักยภาพของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม สอบถามผู้ประกอบการร้านอาหารในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ รูปแบบในการจัดตั้งร้านอาหาร จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร ประกอบด้วย การวัดความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานทั้ง 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 เรื่อง สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 ในเรื่องการบริหารการเกษตรกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 เรื่อง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ จริยธรรม และ มาตรฐานที่ 5 ในเรื่องการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

2.2 องค์ประกอบทัศนคติด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร ได้แก่ การวัดความคิดเห็นในมาตรฐานทั้ง 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 เรื่อง สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มาตรฐานที่ 2 เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 ในเรื่องการบริหารการเกษตรกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 เรื่อง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ จริยธรรม และ มาตรฐานที่ 5 ในเรื่องการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

2.3 องค์ประกอบทัศนคติ ด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร ได้แก่ การวัดพฤติกรรมในเรื่อง การเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร เหตุผลในการเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหาร การเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านอาหารในอนาคต การได้รับความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับ

โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาผ่านสื่อต่างๆการจะมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา จำแนกตาม เพศ, อายุ และระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการร้านยา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการเข้าร่วมโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประกอบด้วย การนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการร้านยาจากแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	63.5
หญิง	50	36.5
รวม	137	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	41	29.9
40 – 50 ปี	58	42.3
50 ปีขึ้นไป	38	27.8
รวม	137	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา อายุต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	30	21.9
สมรส	99	72.3
หย่า	2	1.5
ม่าย	6	4.3
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.9 สถานภาพม่าย คิดเป็นร้อยละ 4.3 สถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	19.7
ปริญญาตรี	88	64.2
ปริญญาโท	17	12.4
ปริญญาเอก	5	3.7
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.7 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.4 ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	8	5.8
100,000- 200,000 บาท	12	8.8
200,001- 300,000 บาท	29	21.2
300,001- 400,000 บาท	68	49.6
400,001- 500,000 บาท	7	5.1
มากกว่า 500,000 บาท	13	9.5
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 300,001-400,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา 200,001- 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมา มากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมา 100,000-200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.8 รองลงมา น้อยกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 400,001- 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการร้านยา

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนิน กิจการร้านยา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	26	19.0
5- 10 ปี	47	34.3
มากกว่า 10 ปี	64	46.7
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการร้านยา มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของร้านยา

ประเภทของร้านยา	จำนวน	ร้อยละ
ร้านเดี่ยว	134	97.8
ร้านเดี่ยวมีหลายสาขา	3	2.2
แบบแฟรนไชส์	0	0
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ประเภทของร้านยาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นแบบร้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 97.8 ร้านเดี่ยวมีหลายสาขา คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดตั้งในรูปแบบธุรกิจ

การจัดตั้งในรูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	135	98.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	0	0
บริษัทจำกัด	2	1.5
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีการจัดตั้งในรูปแบบธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 98.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน

จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	4	2.9
10 - 20 คน	9	6.6
21 - 30 คน	22	16.1
31 - 40 คน	74	54.0
41 - 50 คน	15	10.9
มากกว่า 50 คน	13	9.5
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้บริการในร้าน ระหว่าง 31 - 40 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา ระหว่าง 21 - 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 รองลงมา ระหว่าง 41 - 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รองลงมา มากกว่า 50 คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมา ระหว่าง 10 - 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผู้ประกอบการรายใหญ่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา  
 ตอน 2.1 องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการร้านยาต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา  
 ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติความรู้ความเข้าใจต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มาตรฐานที่ 1

	ผู้ประกอบการร้านยา					
	ทราบ		ไม่แน่ใจ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา	82	59.85	15	10.95	40	29.20
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ท่านทราบว่าสถานที่ตั้งต้องมีควมมั่นคง แข็งแรง มีอาณา บริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อม เป็นสัดส่วน	85	62.04	17	12.41	35	25.55
ท่านทราบว่าสถานที่ตั้งต้องมีความสะอาด มีแสงสว่าง เหมาะสมและ อากาศถ่ายเทสะดวก	76	55.47	16	11.68	45	32.85
ท่านทราบว่าสถานที่ตั้งต้องมีป้ายแสดงชื่อ ระบุป้าย เลขที่ใบ ประกอบวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลัง ปฏิบัติงาน	114	83.21	10	7.30	13	9.49
ท่านทราบว่าต้องมีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่ เหมาะสมเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เป็นต้น	357	65.15	58	10.58	133	24.27
รวม						

ตารางที่ 10 พบว่า มาตรฐานที่ 1 ในเรื่อง สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ทราบ ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ คิดเป็นร้อยละ 65.15 รองลงมา ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 24.27 และ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 10.58 ตามลำดับ

โดยข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องมีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.21 รองลงมา ในเรื่องว่าสถานที่จะต้องมีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมและ อากาศถ่ายเทสะดวก คิดเป็นร้อยละ 62.04 รองลงมา ในเรื่อง ว่าสถานที่ตั้งต้องมีความมั่นคง แข็งแรง มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อม เป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 59.85 และในเรื่องว่าสถานที่จะต้องมีป้ายแสดง ชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 55.47 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ ข้อกำหนด ในเรื่องว่า สถานที่จะต้องมีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.85 รองลงมา ในเรื่องว่า สถานที่ตั้งต้องมีความมั่นคง แข็งแรง มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อม เป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมา ในเรื่องว่าสถานที่จะต้องมีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมและ อากาศถ่ายเทสะดวก คิดเป็นร้อยละ 25.55 และในเรื่องว่า จะต้องมีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.49 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่ใจ ข้อกำหนดในเรื่องว่า สถานที่จะต้องมีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมและ อากาศถ่ายเทสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.41 รองลงมา ในเรื่องว่า สถานที่จะต้องมีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 11.68 รองลงมา ในเรื่องว่าสถานที่ตั้งต้องมีความมั่นคง แข็งแรง มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อม เป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 10.95 แล ในเรื่องว่า จะต้องมีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติความรู้ความเข้าใจต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มาตรฐานที่ 2

	ผู้ประกอบการร้านยา					
	ทราบ		ไม่แน่ใจ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา						
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ท่านทราบว่าจะต้องมีเกณฑ์กรที่ประกอบวิชาชีพตาม ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมปฏิบัติหน้าที่ ตลอดเวลาทำการ	127	92.70	3	2.19	7	5.11
ท่านทราบว่าต้องมีการบันทึกการให้บริการสำหรับ ผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง	11	8.03	17	12.41	109	79.56
ท่านทราบว่าต้องมีการติดตามวันหมดอายุของยาและ สินค้า	17	12.41	10	7.30	110	80.29
รวม	155	37.71	30	7.30	226	54.99

ตารางที่ 11 พบว่า มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ไม่ทราบ ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ โดยคิดเป็นร้อยละ 54.99 รองลงมา ทราบข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 37.71 และ ไม่แน่ใจ ข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องมีการติดตามวันหมดอายุของยาและสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.29 รองลงมา ในเรื่องว่าจะต้องมีการบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.56 และในเรื่องว่า จะต้องมีการมีเอกสารที่ประกอบวิชาชีพตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 5.11 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องมีการมีเอกสารที่ประกอบวิชาชีพตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.70 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องมีการติดตามวันหมดอายุของยาและสินค้า คิดเป็นร้อยละ 12.41 และในเรื่องว่า จะต้องมีการบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.03 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่ใจ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องมีการบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.41 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องมีการติดตามวันหมดอายุของยาและสินค้า คิดเป็นร้อยละ 7.30 และในเรื่องว่า จะต้องมีการมีเอกสารที่ประกอบวิชาชีพตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 2.19 ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มาตราฐานที่ 3

	ผู้ประกอบการร้านยา							
	ทราบ				ไม่แน่ใจ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา								
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี								
ท่านทราบว่าจะต้องมีการจัดหาและเวชภัณฑ์ที่มี คุณภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิตที่ดี	118	86.13	12	8.76	7	5.11		
ท่านทราบว่าจะต้องมีการจัดเก็บรักษาให้ยาและ เวชภัณฑ์คงประสิทธิภาพปลอดภัยตลอดเวลาและมีการ บันทึกการเข้าออกของสินค้าตามหลักเข้าก่อน-ออก ก่อน(FIFO)	86	62.77	38	27.74	13	9.49		
ท่านทราบว่าต้องให้ผู้สัซกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้ มารับบริการ โดยตรง	74	54.01	45	32.85	18	13.14		
ท่านทราบว่าต้องเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์ จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและทำรายงานส่ง กระทรวงสาธารณสุข	54	39.42	36	26.28	47	34.30		
รวม	332	60.58	131	23.90	85	15.52		

ตารางที่ 12 พบว่า มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่สังคมที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ทราบ ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ โดยคิดเป็นร้อยละ 60.58 รองลงมา ไม่แน่ใจข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ ไม่ทราบ ข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 15.52 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดหาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิตที่ดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.13 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดเก็บรักษาให้ยาและเวชภัณฑ์คงประสิทธิภาพปลอดภัยตลอดเวลา และมีการบันทึกการเข้าออกของสินค้าตามหลักเข้าก่อน-ออกก่อน(FIFO) คิดเป็นร้อยละ 62.77 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องให้เภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการ โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 54.01 และในเรื่องว่า จะต้องเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพและทำรายงานส่งกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 39.42 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่ใจ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องให้เภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการ โดยตรง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.85 รองลงมาในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดเก็บรักษาให้ยาและเวชภัณฑ์คงประสิทธิภาพปลอดภัยตลอดเวลาและ มีการบันทึกการเข้าออกของสินค้าตามหลักเข้าก่อน-ออกก่อน(FIFO) คิดเป็นร้อยละ 27.74 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและทำรายงานส่งกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 26.28 และ ในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดหาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิตที่ดี คิดเป็นร้อยละ 8.76 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและทำรายงานส่งกระทรวงสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาในเรื่องว่า จะต้องให้เภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการ โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 13.14 รองลงมาในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดเก็บรักษาให้ยาและเวชภัณฑ์คงประสิทธิภาพปลอดภัยตลอดเวลา และมีการบันทึกการเข้าออกของสินค้าตามหลักเข้าก่อน-ออกก่อน(FIFO) คิดเป็นร้อยละ 9.49 และในเรื่องว่า จะต้องมีการจัดหาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิตที่ดี คิดเป็นร้อยละ 5.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติความรู้ความเข้าใจต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มาตรฐานที่ 4

	ผู้ประกอบการร้านยา					
	ทราบ		ไม่แน่ใจ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา						
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ จริยธรรม	129	94.16	8	5.84	0.0	0
ท่านทราบว่ามาตรฐานจะต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต	106	77.37	11	8.03	20	14.60
ท่านทราบว่าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบรวมทั้งจัดทำรายงานบัญชียาเสพติด บัญชีวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทและการจ่ายควบคุมพิเศษ	120	87.59	13	9.49	4	2.92
ท่านทราบว่าจะต้องไม่มียาที่ไม่ได้รับอนุญาตให้จำหน่าย(ยาที่ไม่ทะเบียน/ขาดใบสั่งยา)	47	34.31	38	27.74	52	37.95
ท่านทราบว่าจะต้องเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีและทำบัญชีจ่ายตามใบสั่งยา	78	56.93	36	26.28	23	16.79
ท่านทราบว่าต้องให้ความเคารพและเกียรติรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วยโดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่ของผู้ป่วย	480	70.07	106	15.47	99	14.46
รวม						

ตารางที่ 13 พบว่า มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ จริยธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ทราบ ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ โดยคิดเป็นร้อยละ 70.07 รองลงมา ไม่แน่ใจข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 15.47 และ ไม่ทราบ ข้อกำหนดนี้ คิดเป็นร้อยละ 14.46 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบ ข้อกำหนดในเรื่องว่า เกสซ์กรจะต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องไม่มียาที่ไม่ได้รับอนุญาตให้จำหน่าย(ยาที่ไม่มีทะเบียน/ยาปลอม) คิดเป็นร้อยละ 87.59 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบรวมทั้งจัดทำรายงานบัญชียาเสพติด บัญชีวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทและการจ่ายยาควบคุมพิเศษคิดเป็นร้อยละ 77.37 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วยโดยจัดระบบป้องกันข้อมูล และรายงานที่ของผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 56.93 และ ในเรื่องว่า จะต้องเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย1ปีและทำบัญชีจ่ายยาตามใบสั่งยา คิดเป็นร้อยละ 34.31 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่ใจ ข้อกำหนด ในเรื่องว่า จะต้องเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย1ปีและทำบัญชีจ่ายยาตามใบสั่งยา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.74 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วย โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่ของผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 26.28 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องไม่มียาที่ไม่ได้รับอนุญาตให้จำหน่าย(ยาที่ไม่มีทะเบียน/ยาปลอม) คิดเป็นร้อยละ 9.49 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบรวมทั้งจัดทำรายงานบัญชียาเสพติด บัญชีวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทและการจ่ายยาควบคุมพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 8.03 และในเรื่องว่า เกสซ์กรจะต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตคิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ ข้อกำหนดในเรื่องว่า จะต้องเก็บใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย1ปีและทำบัญชีจ่ายยาตามใบสั่งยา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วย โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่ของผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 16.79 รองลงมา ในเรื่องว่า จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบรวมทั้งจัดทำรายงานบัญชียาเสพติด บัญชีวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทและการจ่ายยาควบคุมพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 14.60 และในเรื่องว่า จะต้องไม่มียาที่ไม่ได้รับอนุญาตให้จำหน่าย(ยาที่ไม่มีทะเบียน/ยาปลอม) คิดเป็นร้อยละ 2.92 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติความรู้ความเข้าใจต่อ  
โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (มาตรฐานที่5)

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ มาตรฐานการพัฒนาและรับรอง คุณภาพร้านยา	ผู้ประกอบการร้านยา					
	ทราบ		ไม่แน่ใจ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและ การมีส่วนร่วมในชุมชนและ สังคม ท่านทราบว่าจะต้องมีบริการ ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติดรวมทั้งรังโรค ต่อต้านยาและสารเสพติด	57	41.61	34	24.82	46	33.57
ท่านทราบว่าจะต้องมีบริการ ข้อมูลและแนะนำเรื่องยาและ สุขภาพให้กับชุมชนเพื่อ ประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การเสริมสร้าง สุขภาพและสุขศึกษาของชุมชน	78	56.93	22	16.06	37	27.01
ท่านทราบว่าจะต้องมี ผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น สุรา บุหรี่ เครื่องดื่มที่มี แอลกอฮอล์อยู่ในบริเวณร้านยา	89	64.96	36	26.28	12	8.76
รวม	224	54.50	92	22.38	95	23.11