

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ร้านยาจัดเป็นหน่วยหนึ่งของระบบสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิด และเป็นทางเลือกแรกๆ ของประชาชนที่จะใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น นอกเหนือจากการจำหน่ายยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ร้านยายังมีหน้าที่ให้คำแนะนำ การตรวจสอบการใช้ยา การดูแลสุขภาพ ตลอดจนการคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ตามความเหมาะสม จากสถิติพบว่าประชากร 60%-70% ใช้บริการร้านยาเป็นแห่งแรกเมื่อต้องการที่พึ่งด้านสุขภาพ ในปีพ.ศ.2544 รัฐได้ดำเนินนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบสาธารณสุขของประเทศ ส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสวงหาบริการสุขภาพของประชาชน ทำให้แนวโน้มการซื้อยารักษาตนเองจากร้านยาลดลงตามลำดับ แต่จำนวนร้านยากลับมีการเปิดบริการเพิ่มมากขึ้น จากปีพ.ศ.2546 มีร้านยาจำนวน 8,225 ร้าน เพิ่มจำนวนเป็นมากกว่า 12,000 ร้านในปีพ.ศ.2549 (วิรัตน์ ทองรอด, 2550 : ออนไลน์) ส่งผลให้การแข่งขันของธุรกิจร้านยามีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับร้านขายยาถูกโซ่ทั้งไทยและต่างประเทศที่มีศักยภาพในเรื่องเงินทุน เทคโนโลยี จำนวนร้านสาขา ความชำนาญในการบริหารจัดการ และความเชี่ยวชาญในการตลาดทุกรูปแบบเพื่อการแข่งขันทำให้เกิดผลกระทบอย่างมากในระยะยาวต่อการประกอบธุรกิจร้านขายยาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ร้านยาแผนปัจจุบันแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท 1 (ขย.1) และร้านขายยาแบบบรรจุเสร็จ (ขย.2) แต่เนื่องจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในช่วงหลังไม่ต้องการให้มีร้านยาประเภทหลัง จึงไม่ออกใบอนุญาตให้ ทำให้มีการเลิกกิจการไปหลายราย ส่วนร้านขายยาแผนปัจจุบันประเภท 1 (ขย.1) ต้องมีเภสัชกรควบคุมดูแลและปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาทำการจึงสามารถขออนุญาตได้ จึงมีการพัฒนาร้านยา ขย.1 อย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ความแตกต่างของคุณภาพการบริการของร้านยาจึงเป็นประเด็นหนึ่งที่สาธารณสุขให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือ ผู้ป่วยมากขึ้น (สุเชต ลิพหาชีวะ, 2540) ในปีพ.ศ.2545 โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (The Community Pharmacy Development and Accreditation) จึงถูกพัฒนาขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสภาเภสัชกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาร้านยาคุณภาพให้มีการบริการที่แตกต่างไปจากร้านยาทั่วไป โดยให้บริการทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์ (Product Service) และส่วนของการบริการข้อมูลและการให้คำแนะนำ (Information Service) ทำให้ร้านยาเป็นสถานบริการสุขภาพระดับ

ปฐมภูมิที่เป็นที่พึ่งและเป็นทางเลือกของประชาชนในการดูแลสุขภาพเจ็บป่วยเบื้องต้น และมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจการเฝ้าระวังที่ถูกต้อง และการดูแลรักษาสุขภาพควบคู่กันไปกับการให้บริการด้านยา ซึ่งร้านยาที่ได้รับการรับรองว่าเป็นร้านยาคุณภาพนั้นจะได้รับสิทธิประโยชน์เหนือกว่าร้านยาทั่วไป อาทิเช่น ได้รับโอกาสเข้าร่วมโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค โดยสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับสภาเภสัชกรรมได้เลือกร้านยาที่ได้รับการรับรองว่าเป็นร้านยาคุณภาพเป็นร้านยานำร่องสำหรับการเข้าร่วมโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค นอกจากนี้ ยังได้รับความเชื่อถือจากผู้มารับบริการในร้านยาว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพจากเภสัชกรอีกด้วย (สภาเภสัชกรรม, 2550 : ออนไลน์)

ปัจจุบันร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 517 ร้าน เป็นร้านที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง 286 ร้าน (ศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์) แต่มีร้านยาที่สนใจและได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมว่าเป็น “ร้านยาคุณภาพ” เพียง 6 ร้าน เท่านั้น ซึ่งจากการศึกษาของธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร (2549: 136) พบว่าผู้ประกอบการร้านยาให้เหตุผลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาว่า มีขั้นตอนการประเมินมาตรฐานที่ยุ้งยากซับซ้อนและมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้านให้ได้มาตรฐานสูง รวมทั้งไม่เห็นความสำคัญของการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งในอนาคตจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียาคุณภาพมากเพียงพอที่จะให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงผู้มีสิทธิในระบบประกันสังคม นอกจากนี้ ยังมีความจำเป็นที่จะต้องมียากระจายไปในทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการอย่างทั่วถึง (ประสิทธิ์ วงศ์นิจิตต์, 2550 : ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการร้านยาและผู้เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาร้านยาให้เป็นร้านยาที่มีมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเป็นกลยุทธ์ในการสร้างรายได้เปรียบเชิงธุรกิจของร้านยาทั้งด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างทางกายภาพและด้านผลิตภัณฑ์

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาร้านยาคุณภาพ ตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการร้านยาในการพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ร้านยาคุณภาพ หมายถึง ร้านยาที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรมว่ามีมาตรฐานการให้ “บริการด้านยาและสุขภาพที่ดี มีคุณภาพ”

โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา หมายถึง โครงการที่เกิดขึ้นโดยสภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อรับรองร้านยาที่ผ่านมาตรฐานตามที่สภาเภสัชกรรมกำหนด

เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการในร้านยา หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะเภสัชศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆทั่วประเทศ เป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของโรคและยาอย่างกว้างขวาง

สภาเภสัชกรรม หมายถึง องค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ.2537

กระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม ซึ่งเป็นการสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของร้านยาให้เป็นที่ยอมรับ มีการสร้างกลไกประเมินที่ตรวจสอบได้ และมีการสร้างแรงจูงใจให้ร้านยาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง