

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการร้านขายยาในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อมาตรฐานร้านขายยาคุณภาพ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่มีความพร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก โดยได้แสดง

องค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่ผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรกซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการประสบกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูลความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ หมายถึงสภาพจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางด้านความชอบ (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) หรือด้านลบ (Negative) จากประสบการณ์ที่สะสมจะมีผลกระทบทางด้านจิตใจ วิธีที่ใช้วัดการประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

นอกจากนี้ สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ยังได้อธิบายว่าทัศนคติแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ทักษะคติเชิงบวกหรือที่ดี เป็นทักษะคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ โต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กรและอื่นๆ
2. ทักษะคติเชิงลบหรือไม่ดี คือ ทักษะคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. ทักษะคติเชิงหนึ่ง หรือเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อหน่วยงาน องค์กรสถาบันการดำเนินการขององค์กรและอื่นๆ ทักษะคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นใน เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

มาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรอง (สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา, 2553)

“มาตรฐานร้านยา” ที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นนี้ เกิดจากการรวบรวมและทบทวน มาตรฐานที่เป็นสากลของประเทศต่างๆร่างมาตรฐานของสมาคมเภสัชกรรมชุมชน(ประเทศไทย) ร่างมาตรฐานของสำนักงานอาหารและยา การระดมสมองของนักวิชาการและเภสัชกรรวมทั้ง ประสบการณ์แนวทางและรูปแบบของการปฏิบัติงานจริงของเภสัชกรผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วสังเคราะห์ เป็นร่างมาตรฐานร้านยาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดการบริหาร ทางเภสัชกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพในร้านยา ที่ร้านยามุ่งในประชาชนปรับทัศนคติและเป้าหมาย การมาร้านยาที่เพียงแค่การมาซื้อยาเป็นการไปปรึกษาขอคำแนะนำด้านสุขภาพที่ร้านยา มาตรฐาน ร้านยา สภาเภสัชกรรมมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มาตรฐานที่ 2 การบริหารการจัดการ คุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริหารการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและ จริยธรรม มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน

มาตรฐานนี้มีความต้องการเพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสม โดยสถานที่ ต้องแสดงให้เห็นเด่นชัดว่าเป็นร้านขายยาสะอาดและแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเพียงพอและ เหมาะสม เพื่อให้การบริการ โดยแยกระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัชกรและพื้นที่บริการ อื่นๆมีการจัดหมวดหมู่ของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพและการเก็บรักษาเพื่อรักษาคุณภาพของยา ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนเพื่อการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

1.1 สถานที่

- 1.1.1 ต้องเป็นสถานที่ที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอต่อการประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน
- 1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างที่เหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
- 1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์
- 1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
- 1.1.5 มีบริเวณที่ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน
- 1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ
- 1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้
 - ก. ป้ายที่จัดแสดงว่าเป็น “ร้านยา”
 - ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย
 - ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา
 - ง. ป้าย “จุกบริการ โดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสมเช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำโดยเภสัชกร”

1.2 อุปกรณ์

- 1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการรักษา เช่น
 - ก. เครื่องชั่งน้ำหนัก
 - ข. ที่วัดส่วนสูง
 - ค. ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย
 - ง. เครื่องวัดความดันโลหิต
 - จ. ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ
- 1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยาจำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ
- 1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างให้บริการ

1.2.4 มีผู้ยื่นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

1.2.5 มีภาชนะบรรจุยาโดยที่

ก. ยาที่มีไว้บริการควรอยู่ในภาชนะเดิมที่มีฉลากครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ควรมีการถ่ายเปลี่ยนภาชนะ

ข. ภาชนะที่บรรจุยาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการประชาชนต้องคำนึงถึง ปริมาณบรรจุ การป้องกันยาเสื่อมคุณภาพ เป็นต้น

1.3 สิ่งสนับสนุนการบริการ

1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมที่ใช้อ้างอิงและเผยแพร่

1.3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม

1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (กรณีจำเป็น)

มาตรฐานที่ 2 การบริหารการจัดการคุณภาพ

มาตรฐานนี้เป็นการประกันว่ากระบวนการดำเนินการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้มุ่งเน้นการมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยง โดยครอบคลุม บุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ มาตรฐานมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 บุคลากร

2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมโดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ

ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของเภสัชกรรม

ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)

ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็นผู้ช่วยเภสัชกร

ข. ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลและกำกับของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน

ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

2.2 กระบวนการคุณภาพ

- 2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทมาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือเป็นต้น
- 2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม
- 2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ
- 2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรมเช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น
- 2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- 2.2.6 มีการบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น เพิ่มประวัติการใช้ยาหรือเอกสารคุณภาพ
- 2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น
- 2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น การยอมรับและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

มาตรฐานนี้เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม อย่างมีคุณภาพและให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์

การบริหารเวชภัณฑ์ตั้งแต่การจัดหา การเก็บ การควบคุมและการกระจายจะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย

3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม

3.2.1 การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม การไม่จำหน่ายยาชุดโดยมีแนวทางที่จะแนะนำในทางปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพปลอดภัย การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยาโดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3.2.2 ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง ต้องระบุชื่อผู้รับบริการและค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) เพื่อให้เหมาะสมกับผู้รับบริการตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

3.2.3 แนวทางการประเมินใบสั่งยา (ถ้ามี) เกสัชกรต้องอ่าน วิเคราะห์และประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยา

3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา เกสัชกรต้องเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้รับบริการจัดทำฉลากและจัดเตรียมยาอย่างมีคุณภาพยาที่จ่ายต้องครบถ้วนฉลากถูกต้องบรรจุในภาชนะที่เหมาะสม

3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยาของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง

3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการการใช้ยาตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณเพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้นสูงสุด

3.2.7 กำหนดขอบเขตและแนวทางการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรมควรใช้แบบฟอร์มการส่งต่อผู้ป่วยของสมาคมเภสัชกรรมฯ

3.2.8 แนวทางการให้คำปรึกษากับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง การแนะนำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยที่มีความจำเป็น

3.2.9 การเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากยา รวมถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพและให้มีรายงานอาการไม่พึงประสงค์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3.2.10 ร่วมกับแพทย์หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ

มาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านขายยาเกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยมีมาตรฐานดังนี้

4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการถูกพักใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง

4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบรวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง

4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับใบอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตาม

กฎหมาย

4.4 ต้องเก็บใบสั่งยาและเอกสารไว้เป็นหลักฐานในสถานที่จ่ายยาเป็นเวลายาวนานอย่างน้อย 1 ปีและทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา

4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วยโดยจัดระบบป้องกัน

ข้อมูล

4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่

4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติการณ์ใดๆที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพ

เภสัชกร

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

มาตรฐานนี้เพื่อให้ร้านขายยามีส่วนร่วมในการค้นหาและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชุมชนโดยตรง

- 5.1 เป็นศูนย์ข้อมูลและให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับสารเสพติดสารพิษ ทั้งด้านป้องกันบำบัด รักษา รวมถึงมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดและสารเสพติด
- 5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด
- 5.3 เป็นศูนย์ข้อมูลและให้คำปรึกษาเรื่องยาสุขภาพของชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพและบทบาทอื่นๆในการส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษาของชุมชน
- 5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน
- 5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน
- 5.6 ในส่วนที่รับอนุญาตขายยา จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนสุขภาพเช่น บุหรี่

เหล่านี้

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พงษ์พิสุทธิ์ จงอุดมสุข (2552) ได้ศึกษาเรื่องภาคเอกชนกับการจำหน่ายยาในชุมชนอำเภอเสนา นิคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงลักษณะร้านขายยาในชุมชน ทั้งลักษณะของร้านค้าและผู้จำหน่าย รายการยาที่มีจำหน่ายรวมทั้งลักษณะของการเจ็บป่วยของประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ศึกษาคือร้านขายยาและผู้ขาย ผลการศึกษาสำรวจพบว่า มีร้านขายยา 71 แห่ง ร้านขายยาส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นร้านจำหน่ายยาร่วมกับสินค้าอื่นที่เรียกว่าร้านชำ ผู้ขายเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนมากจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรียาที่ขายในร้านส่วนใหญ่เป็นยาแผนปัจจุบัน การจัดเก็บยาเป็นอย่างไรเปิดเผยโดยปะปนไปกับสินค้าอื่นที่ขายในร้าน ไม่มีการแบ่งหมวดหมู่ การจัดยาของผู้ขายเป็นไปตามความต้องการที่ลูกค้าระบุชื่อ อาการเจ็บป่วยที่พบบ่อย ๆ คือ ปวดศีรษะ ไข้ ปวดเมื่อย ปวดท้องและไข้หวัด โดยมียอดจำหน่ายสูงเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ยาปวดหาย ยาต้มใจ ยาพาราเซตามอล ยาเพนนิซิลิน 500,000

ธีรวรรณ ปัญญาสว่างจิตร (2549) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ประชากรที่ใช้ศึกษา คือผู้ประกอบการร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวม

ข้อมูลจากการทำแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย การศึกษาพบว่าผู้ประกอบการ มีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาโดยเรียงลำดับความรู้ความเข้าใจ ดังนี้ มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานที่ 5 และมาตรฐานที่ 2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกเห็นในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาโดยเรียงลำดับความรู้สึกรู้สึก ดังนี้ เห็นด้วยในมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานที่ 4 และมาตรฐานที่ 5 รู้สึกเฉย ๆ ในมาตรฐานที่ 3 และไม่เห็นด้วยในมาตรฐานที่ 2 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่ยังไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาโดยให้เหตุผลสำคัญคือไม่สนใจในโครงการแต่ผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่ได้รับความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาแล้วและในอนาคตผู้ประกอบการร้านยาส่วนมากตัดสินใจว่าจะไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา