

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อยามที่ประชาชนป่วยไข้ ร้านขายยาเป็นทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนนิยมไปใช้บริการร้านขายยาจึงเป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพของชุมชนที่สำคัญแห่งหนึ่งคู่กับสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ ในการป้องกันและรักษาพยาบาลเบื้องต้น (Primary care) มีการศึกษาหลายเรื่องชี้ให้เห็นว่า ร้านขายยาเป็นแหล่งที่ประชาชนมารับบริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นสูงถึงร้อยละ 60-80 และคิดเป็นมูลค่าสูงถึงร้อยละ 45 ของมูลค่าการบริโภคยาทั้งหมด การใช้บริการด้านยาโดยผ่านช่อง ทางของร้านขายยาคิดเป็นร้อยละ 14.8 ของค่าใช้จ่ายสุขภาพของครัวเรือนหรือประมาณร้อยละ 6.83 ของรายจ่ายสุขภาพเพื่อการอุปโภคบริโภคทั้งหมดของประเทศไทย (ทิพพาพร กาญจนราช และคนอื่นๆ .2543:1)

ร้านขายยาเป็นเสมือน ที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น เนื่องจากเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดคนนอกจากการจำหน่ายยา ร้านขายยายังเป็นแหล่งที่สามารถให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเองตลอดจนการส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญความเหมาะสม จากการวิจัย เรื่องสาธารณสุขชน คนไข้ และผู้ใช้บริการสาธารณสุขต่อการยอมรับบทบาทของเภสัชกรชุมชน เภสัชกรร้านขายยา และบทบาทในการเฝ้าบันทึกประวัติการใช้ยา พบว่าเมื่อประชาชนมีอาการเจ็บป่วยจะเข้ารับบริการที่ร้านขายยาเป็นอันดับแรก (ไกรสร ชัยโรจน์ กาญจนา ชเล็ก และ ปิแอร์.2541:1-3) จากรายงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ยาของคนไทยและการที่ร้านขายยาทั้งหลายรายงานระบุว่าประชาชนร้อยละ 47.5- 74.5 นิยมเลือกซื้อยากินเอง โดยเฉพาะประชาชนในชุมชนชนบท(พัชรารักษ์ ปัญญาวุฒิไกร และ นพดล ปัญญาวุฒิไกร.2546:23-25)

หลังวิกฤตการณ์เศรษฐกิจปี 2540 การซื้อยารักษาตนเอง(Self medication) มีความสำคัญมากขึ้น โดยมูลค่าของค่าใช้จ่ายส่วนนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของครัวเรือนในปี 2539 เป็นร้อยละ 17 และ 19 ในปี 2541 และ 2543 ตามลำดับ ผลการศึกษาวิเคราะห์การใช้ยาพบว่า มีการทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการกระจายยาอยู่โดยทั่วไป ได้แก่ ขายยาโดยไม่ได้รับใบอนุญาต การขายยาผิดประเภท การขายยาโดยผู้ที่มีใบอนุญาตกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ ร้านยาที่ขออนุญาตถูกต้องตาม กฎหมายก็ขาดการกำหนดมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพของการให้บริการ

ร้านยาจึงต้องมีการพัฒนาและปรับบทบาทให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ยา การติดตามผลการใช้ยา การส่งต่อผู้ป่วยอย่างครบวงจร ตลอดจนการมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพไว้บริการ และมีการขายยาอย่างถูกต้องตามระเบียบ และ จริยธรรม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ(คณะทำงานศึกษาระบบวิเคราะห์การใช้ยา .2545:2 -26)

ในสถานการณ์ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ระบบสาธารณสุขก็เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์เช่นกัน ประเทศไทยมีการปฏิรูประบบสุขภาพใหม่โดยสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งหมายความว่าประชาชนชาวไทยทุกคนมีสิทธิที่ได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยที่ภาระด้านค่าใช้จ่ายไม่เป็นอุปสรรคต่อการจะได้รับสิทธินั้น แนวทางหนึ่งที่รัฐดำเนินการคือ การให้ประชาชนรับบริการรักษาโรคโดยเสียค่าใช้จ่ายเพียง 30 บาทนอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้มีการร่างพระราชบัญญัติ ยาฉบับใหม่ขึ้น ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา การขกร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเปลี่ยนแปลงหลักการควบคุมกำกับดูแลร้านยา และการปฏิบัติหน้าที่ของเภสัชกรในร้านขายยาแตกต่างจากเดิม การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อร้านยา ร้านยาจึงต้องเตรียมพร้อมรับผลกระทบดังกล่าว โดยการพัฒนาศักยภาพและบทบาทในการให้บริการของตนเองให้ได้มาตรฐานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถเข้าไปอยู่ในเครือข่ายระบบสุขภาพได้(สุกัญญา เจียรพะพงษ์ พิเศษ ลุสนันท์ และ ไพทร โอวาท.2545:1)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีบทบาทในฐานะผู้ประกอบการร้านยาชุมชน จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาและสร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านยาชุมชน เพื่อนำข้อมูลและยุทธศาสตร์ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ตามที่สภาเภสัชกรรมจัดทำขึ้น

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา ของร้านขายชาชุมชน
จังหวัดนครสวรรค์

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มาตรฐานร้านชา 5 มาตรฐาน
 - มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
 - มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
 - มาตรฐานที่ 3 การบริการแก่ผู้ชมที่ดี
 - มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม
 - มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม
2. สร้างยุทธศาสตร์ การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา ของร้านขายชาชุมชน จังหวัด

นครสวรรค์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา ของร้านขายชา
ชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เกษกรประจำร้านชา และ เจ้าของร้าน
ขายชาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 99 ร้าน

ขั้นที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา ของร้านขายชาชุมชน
จังหวัดนครสวรรค์

ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน คือ เจ้าของร้านขายชา และ เกษกรประจำ
ร้านขายชา

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ขั้นที่ 1 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับของปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา ของ
ร้านขายชาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

ขั้นที่ 2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การสร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านชา
ของร้านขายชาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการหรือแนวทางที่สามารถทำให้ร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ ดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยาได้
2. มาตรฐานร้านยา หมายถึง มาตรฐานร้านยาฉบับที่ 30 กรกฎาคม 2544 ที่สภาเภสัชกรรมจัดทำขึ้น ประกอบด้วยมาตรฐานต่าง ๆ ดังนี้
 - มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
 - มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
 - มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
 - มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม
 - มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม
3. ร้านขายยาชุมชน หมายถึง ร้านขายยาที่มีใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) ในที่นี้คือร้านขายยาเภสัชชุมชนแผนปัจจุบัน จังหวัดนครสวรรค์
4. เภสัชกรประจำร้านขายยา หมายถึง เภสัชกรที่เป็นทั้งผู้รับอนุญาตหรือผู้ดำเนินกิจการและผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการของร้านขายยา ในที่นี้คือ เภสัชกรที่ได้รับอนุญาตให้มีหน้าที่ปฏิบัติการในร้านยาแผนปัจจุบัน จังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์
2. ได้ยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยาที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานร้านยา
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ดีของร้านยา โดยมุ่งหวังให้เกิดมาตรฐานที่ดี ที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อสุขภาพ เป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือจากประชาชน และสังคมโดยรวม