

คำนำ

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้รวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2551- 31 พฤษภาคม 2552 จัดทำเพื่อศึกษา วิเคราะห์ การประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบผลการดำเนินงาน ผลการประเมินตนเอง จุดแข็ง จุดอ่อน แนวทางการปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุรพันธุ์)

ผู้จัดการสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

29 พฤษภาคม 2552

สารบัญ

คำนำ	1
สารบัญ	2
ข้อมูลเบื้องต้น	3
ข้อมูลปัจจุบัน	6
การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์	10
การให้บริการของร้านยาเภสัช ม.อ.	15
การดำเนินงาน	16
สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา	24
ภาคผนวก	26

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อหน่วยงาน

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สถานที่ตั้ง

สาขา 1

ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถนนกาญจนวนิช ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา หน่วยงานใกล้เคียง คือ สถานีบริการน้ำมัน (บางจาก) ป้อมยามรักษาการบริเวณทางเข้า
ประตูสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ สำนักงานอธิการบดี

โทรศัพท์/โทรสาร 074-213058 โทรศัพท์ภายใน 8961-64

สาขา 2

ตั้งอยู่เลขที่ 65 และ 67 ถนนสุขสารรังสรรค์ ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
สถานที่ใกล้เคียง คือ ตลาดกิมหยงซึ่งเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญ ในอำเภอหาดใหญ่

โทรศัพท์ 074-350823

ประวัติและความเป็นมา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคใต้ นอกจากจะมุ่งเน้นความเป็น
เลิศทางวิชาการและวิจัยแล้ว นโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่งคือ การให้บริการชุมชนในด้านต่าง ๆ
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน จากเหตุผลดังกล่าวมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดย
คณะเภสัชศาสตร์ จึงมีนโยบายที่จะให้บริการชุมชนในรูปแบบการดูแลสุขภาพ

คนบัตินคนแรกของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่
ของวิชาชีพเภสัชกรรม ในการให้บริการ และคุ้มครองสวัสดิภาพการใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ปี พ.ศ. 2528
จึงได้ก่อตั้ง “สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.)” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้จัดตั้งขึ้น
เป็นการภายในของคณะเภสัชศาสตร์ ครั้งแรกมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 อาคาร 2 คณะเภสัชศาสตร์ ร้านยา
เภสัช ม.อ. ดำเนินงานตั้งแต่ปี 2528 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 24 ปี โดยเป็นคณะเภสัชศาสตร์ลำดับที่ 4

ของประเทศที่เปิดร้านยา รองจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยมหิดล ตามลำดับ

จุดมุ่งหมายในการจัดตั้งร้านยาเภสัช ม.อ. เพื่อให้เป็นแหล่งสนับสนุนด้านการเรียนการสอนและฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ และเป็นแหล่งให้บริการเผยแพร่ แนะนำ ให้คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ผู้มารับบริการทั่วไป รวมถึงการให้บริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานตามหลักวิชาการและหลักปฏิบัติตามกฎหมายให้กับผู้มาใช้บริการ สิ่งที่สำคัญคือ การบริการดังกล่าวจะส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้องและเกิดประสิทธิผลสูงสุดและเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการวิชาการสู่สังคม ในด้านการดูแลสุขภาพและการใช้ยา เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ได้รับการรับรองให้เป็นร้านยาคุณภาพ ซึ่งเป็นร้านยาที่ผ่าน “การรับรองจากสภาเภสัชกรรม” ด้านมาตรฐานการให้ “บริการด้านยาและสุขภาพที่ดี มีคุณภาพ” โดยมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ มากกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาคำหนดในกฎหมาย ทั้งนี้สภาเภสัชกรรมเป็นผู้ให้การรับรองคุณภาพดังกล่าว เหมือนเครื่องหมาย “ISO” หรือ “HA” ที่รับรองระบบและการบริการของโรงพยาบาลหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 เป็นหนึ่งใน 26 ร้านแรกของประเทศไทยที่ได้รับการรับรอง เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2546 และได้รับต่ออายุจนถึงปัจจุบัน ส่วนสาขา 2 ได้รับการรับรองให้เป็นร้านยาคุณภาพเช่นกัน โดยได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2551

วิสัยทัศน์

ร้านยาเภสัช ม.อ. เป็นแหล่งให้ความรู้ และบริการทางด้านยาและสุขภาพของชุมชน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสม

พันธกิจและวัตถุประสงค์

1. สอนและฝึกหัดการปฏิบัติงานด้านบริการและบริหารงานเภสัชกรรมชุมชนแก่นักศึกษาเภสัชศาสตร์
2. บริการจำหน่ายเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ประชาชน โดยเน้นที่การประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสมเหตุสมผลในการใช้ยาเป็นสำคัญ
3. วิจัยและพัฒนาระบบข้อมูลทางเภสัชกรรม เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพและบริการด้านช่างงานเภสัชสนเทศ
4. เป็นสถานบริการเภสัชกรรมชุมชนรูปแบบตัวอย่าง ในการบริการประชาชนให้ได้รับบริการด้านเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานอันเหมาะสม

5. พัฒนาส่งเสริมบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนและบริการเภสัชกรรมชุมชนให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

6. แนะนำและเพิ่มพูนความรู้ด้านการใช้ยาและการสาธารณสุขแก่ประชาชน

7. มีระบบการบริหารเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บรักษา การควบคุม และการกระจาย เพื่อผู้รับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพและปลอดภัย ตลอดจนให้ธุรกิจมีผลกำไรที่เหมาะสม

ช่วงเวลาให้บริการ

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-18.00 น.

เสาร์ เวลา 10.00-17.00 น.

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2 จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-20.00 น.

เสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.30-17.00 น.

การบริหารงาน

สภามหาวิทยาลัย ได้ออกระเบียบฯ ว่าด้วยสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ พ.ศ. 2539 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้

1. คณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์เป็นกรรมการอำนวยการ

2. คณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ ทำหน้าที่วางแผน และกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงาน ตามนโยบายที่คณะกรรมการอำนวยการได้วางไว้และนำไปปฏิบัติโดยผู้จัดการสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

ข้อมูลปัจจุบัน

1. บุคลากร

บุคลากร	สายสนับสนุน				รวม
	ข้าราชการ สาย ค	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	พนักงาน มหาวิทยาลัย	
จำนวน (คน)	1	1	3	2	7

บุคลากร นอกเหนือจากผู้บริหารและคณาจารย์ซึ่งหมุนเวียนมาปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สถานปฏิบัติภารกิจกรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) มีดังนี้

สาขา 1

1. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินงบประมาณ) ตำแหน่งเภสัชกร จำนวน 1 คน
2. ข้าราชการ สาย ค. ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 คน
3. ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานห้องยา จำนวน 1 คน
4. ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

สาขา 2

1. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินงบประมาณ) ตำแหน่งเภสัชกร จำนวน 1 คน
2. ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งพนักงานธุรการ จำนวน 2 คน

2. งบประมาณ

รายการ	ปีงบประมาณ 2551			รวม
	เงินรายได้	เงินงบประมาณ		
		ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ	งบเงินอุดหนุน	
ได้รับจัดสรร	50,000.-	50,000.-	20,000.-	120,000.-

สถานปฏิบัติภารกิจกรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) ได้รับอนุมัติงบประมาณจากคณะเภสัชศาสตร์ เป็นเงิน 120,000.-บาท นอกเหนือจากการบริหารจัดการภายใน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เงินงบประมาณ หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการที่ดำเนินงานตามนโยบาย เช่น ค่าวัสดุ ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา เป็นเงิน 50,000.-บาท และงบเงินอุดหนุน เพื่อการจัดประชุมเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ เป็นเงิน 20,000.-บาท

2. เงินรายได้ เพื่อการปรับปรุงอาคารสถานปฏิบัติการ เนื่องจากวัสดุ ครุภัณฑ์บางรายการเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ เป็นเงิน 50,000.-บาท

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สาขา	Server (ชุด)	คอมพิวเตอร์ (เครื่อง)	เครื่องพิมพ์ (เครื่อง)	จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (จุด)
สาขา 1	1	7	4	7
สาขา 2	1	4	1	7
รวม	2	11	5	14

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) มีการใช้ระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. ใช้ในการบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านให้คำปรึกษาด้านยา การส่งเสริมสุขภาพ และฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา เป็นต้น

2. การบริหารงานการขาย ใช้โปรแกรมการบริหารสินค้า Innopharma ซึ่งเป็นระบบ real time เชื่อมข้อมูลสินค้าทั้ง 2 สาขา

3. ใช้ในการบริหารจัดการ สำหรับผู้บริหาร และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากร

ร้านยาเภสัช ม.อ. มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการใช้ในการดำเนินงานทำให้ทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน โปรแกรมสำเร็จรูป Innopharma ที่ใช้ในการบริหารงานร้านยาฐานข้อมูล สามารถนำข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เช่น การจัดการคลังสินค้า การคิดราคาขาย การติดตามยาที่ใกล้วันหมดอายุ การประมวลผลการสั่งซื้อและการขาย เป็นต้น

ปัญหาและและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบสารสนเทศ

1. ในบางครั้ง จะเกิดปัญหาจากระบบออนไลน์ของการใช้โปรแกรมทั้ง 2 สาขา ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในกรณีนี้ ร้านยาจะแจ้งปัญหาไปยังหน่วยสารสนเทศและการเรียนรู้ คณะเภสัชศาสตร์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นขึ้นต้น หากเป็นปัญหาของการทำงานของระบบโปรแกรม ซึ่งจะพบได้ในช่วงแรก ๆ ของการใช้งาน ร้านยาจะสามารถโทรปรึกษาทีมงาน Innopharma ได้โดยตรง

2. โปรแกรม Innopharma เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ยังขาดคุณสมบัติที่ต้องการในบางส่วน เช่น ระบบการเตือนยาใกล้หมดอายุ ในกรณีนี้ ร้านยาได้พยายามหาแนวทางปฏิบัติ เพื่อควบคุมดูแลยาใกล้

หมคอายุภายในร้าน ด้วยการให้เภสัชกรประจำร้านทำการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน (โปรแกรมสามารถประมวลผลรายชื่อยาที่ใกล้หมดอายุ ตามที่กำหนดได้) นอกจากนั้น ผู้พัฒนาโปรแกรมมีแผนในการปรับปรุงในส่วนของการบันทึกข้อมูลลูกค้า เพื่อให้การให้บริการทางคลินิก และการแจ้งเตือนปัญหาปฏิกิริยาระหว่างยา การแพ้ยา เป็นต้น คาดว่า ในระยะเวลาอันใกล้นี้ จะมีการนำเสนอในส่วนของการพัฒนาดังกล่าวเพิ่มเติมให้กับ โปรแกรมของร้านยา

4. การบริการวิชาการแก่สังคม

กิจกรรม	ดำเนินการเอง	ร่วมกับคณะ	ร่วมกับมหาวิทยาลัย	ร่วมกับหน่วยงานภายนอก
-จัดประชุมวิชาการ	1	-	-	-
-กิจกรรม “ม.อ.วิชาการ”	-	-	1	-
-โครงการสัปดาห์เภสัช’ 51	-	-	-	1
-อบรมความรู้เรื่องยา	-	1	-	-
-เป็นแหล่งศึกษาดูงาน	1	1	-	-
รวม	2	1	1	2

การบริการวิชาการแก่สังคม ในส่วนของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) มีดังนี้

1. ร้านยาเภสัช ม.อ. ร่วมกับหน่วยชุมชนสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ จัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มอสม. และผู้นำชุมชน เรื่อง “การจัดกระเป๋ายาสามัญประจำบ้าน” ณ เทศบาลเมืองคอหงส์ วันที่ 8 พฤษภาคม 2551

2. เภสัชกรจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา ร่วมฟังบรรยายและศึกษาดูงาน “ร้านยาคุณภาพ” ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 และสาขา 2 วันที่ 12 มิถุนายน 2551

3. ร้านยาเภสัช ม.อ. จัดนิทรรศการรณรงค์ “การใช้ยาอย่างพอเพียง” ในโครงการสัปดาห์เภสัช’ 51 ครั้งที่ 9 ซึ่งจัดกิจกรรมที่ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 และ สาขา 2 มีการรณรงค์ให้ประชาชนนำยาที่บ้านมาปรึกษาเภสัชกร ในโครงการและจัดอบรมอาสาสมัครผู้ยาประจำบ้าน เรื่อง ความปลอดภัยในการใช้ยา อาการไม่พึงประสงค์ของยา การดูยาหมดอายุและยาเสื่อมสภาพ วันที่ 25 มิถุนายน- 1 กรกฎาคม 2551

4. ร้านยาเภสัช ม.อ. จัดประชุม เรื่อง “โรคผิวหนังที่พบบ่อยในร้านยาและแนวทางการรักษา” ให้กับคณาจารย์เภสัชกรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน เภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการฯ เภสัชกรร้านยาในจังหวัดสงขลาและใกล้เคียง รวมถึง เภสัชกรประจำแหล่งฝึกของ

คณะเภสัชศาสตร์ และนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 77 คน วันที่ 27 กรกฎาคม 2551 ซึ่งค่าใช้จ่ายการประชุมดังกล่าว เป็นเงิน 20,000.- บาท ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณ ปี 2551 ผลการประชุมจากผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 50 คน อยู่ในระดับดี (3.92)

5. ร้านยาเภสัช ม.อ. เข้าร่วมกิจกรรม “ม.อ.วิชาการ” ประจำปี 2551 ณ บริเวณหน้าตึกคณะเภสัชศาสตร์ ในโครงการ “กายใจแจ่มใส มุ่งใส่ใจคุณภาพอย่างพอเพียง” วันที่ 17-21 สิงหาคม 2551

6. คณบดีและคณาจารย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ศึกษาดูงาน “การดำเนินงานสถานปฏิบัติกรรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.)” สาขา 1 และ 2 วันที่ 27 มีนาคม 2552

ร้านยาเภสัชศาสตร์ ได้มีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาร้านยาในจังหวัดสงขลา และใกล้เคียง ให้เป็น “ร้านยาคุณภาพ” ตามมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม ตลอดจนมีบทบาทในการพัฒนาแหล่งฝึกกรรรมยา และชุมชนต่าง ๆ ในรูปแบบของการอบรม โดยมีวิทยากรที่เป็นคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้จัดการร้านยา รวมทั้งมีร้านยาตนเอง ที่เป็นต้นแบบของร้านยาคุณภาพ และรูปแบบบริการที่มีมาตรฐาน เป็นตัวอย่างให้กับผู้เข้าร่วมอบรม

การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์

การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฯ เภสัชกรประจำร้าน และคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ดังนี้

ฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ (ผลัดที่ 1)

ฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรม วันที่ 9 มีนาคม - 10 เมษายน 2552 ดังรายละเอียดคือ

1. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 2 คน
2. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 2 คน

ฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ (ผลัดที่ 2)

ฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรม วันที่ 20 เมษายน - 22 พฤษภาคม 2552 ดังรายละเอียดคือ

1. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 2 คน
2. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 2 คน

ฝึกปฏิบัติงานเฉพาะทางสาขาเภสัชกรรมคลินิก

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ชั้นปีที่ 5 (หลักสูตร 5 ปี) สาขาบริหารทางเภสัชกรรม

1. ฝึกปฏิบัติงาน วันที่ 27 ตุลาคม - 4 ธันวาคม 2551 (ผลัดที่ 1) จำนวน 2 คน
2. ฝึกปฏิบัติงาน วันที่ 15 ธันวาคม 2551 - 23 มกราคม 2552 (ผลัดที่ 2) จำนวน 1 คน

ฝึกปฏิบัติงานบริหารเภสัชกรรมด้านบริหารเภสัชกรรมชุมชน

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ชั้นปีที่ 6 (หลักสูตร 6 ปี) สาขาบริหารทางเภสัชกรรม

1. ฝึกปฏิบัติงาน วันที่ 16 มีนาคม - 24 มีนาคม 2552 จำนวน 2 คน
2. ฝึกปฏิบัติงาน วันที่ 27 เมษายน - 5 มิถุนายน 2552 จำนวน 1 คน

ศึกษาดูงานร้านยา

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 2 (หลักสูตร 6 ปี) ศึกษาดูงานร้านยา ในรายวิชา ประสบการณ์ด้านเภสัชกรรมปฏิบัติ (561-201) สาขา 1 และสาขา 2 จำนวนรวม 35 คน ดังนี้

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
วันที่ 8 พ.ย.51	ศึกษาดูงาน	7	สาขา1 = 3 คน/สาขา 2 = 4 คน
วันที่ 15 พ.ย.51	ศึกษาดูงาน	6	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 3 คน
วันที่ 22 พ.ย.51	ศึกษาดูงาน	6	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 3 คน
วันที่ 29 พ.ย.51	ศึกษาดูงาน	6	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 3 คน
วันที่ 13 ธ.ค.51	ศึกษาดูงาน	6	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 3 คน

ฝึกปฏิบัติกรณีศึกษาร้านยา

1. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 5 (หลักสูตร 6 ปี) ฝึกปฏิบัติและเก็บข้อมูลกรณีศึกษา ในรายวิชา แนะนำการฝึกปฏิบัติงานการบริหารเภสัชกรรม (561-551) ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่รับผิดชอบ จำนวน 64 คน เวลา 08.30-12.30 น. และ 12.30-16.30 น. ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 และสาขา 2 ดังนี้

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	จำนวนนักศึกษา (คน)
วันที่ 29 ต.ค.51	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 5 พ.ย.51	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 12 พ.ย.51	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 19 พ.ย.51	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 7 ม.ค.52	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 14 ม.ค.52	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 21 ม.ค.52	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน
วันที่ 28 ม.ค.52	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา	สาขา 1 และ 2 สาขาละ 4 คน

2. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 4 (หลักสูตร 5 ปี) ในรายวิชาปฏิบัติการเภสัชกรรมจ่ายยา (561-443) ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่รับผิดชอบ จำนวน 141 คน เวลา 08.30-12.30 น. และ 12.30-16.30 น. ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ดังนี้

วัน เดือน ปี	เวลา	กิจกรรม	จำนวนนักศึกษา (คน)
วันที่ 7 พ.ย.51	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 14 พ.ย.51	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 21 พ.ย.51	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 28 พ.ย.51	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 12 ธ.ค.51	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 19 ธ.ค.51	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 9 ม.ค.52	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 16 ม.ค.52	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 23 ม.ค.52	9.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	6 คน
วันที่ 30 ม.ค.52	9.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	5 คน
วันที่ 6 ก.พ.52	9.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	5 คน
วันที่ 13 ก.พ.52	9.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงาน	6 คน
	13.00-16.00 น.	กรณีศึกษาร้านยา	5 คน

3. นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 4 (หลักสูตร 6 ปี) ฝึกปฏิบัติและเก็บข้อมูลในกรณีศึกษา ในรายวิชาปฏิบัติการเภสัชกรรมจ่ายยา 1 (561-444) ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่รับผิดชอบ จำนวน 33 คน เวลา 08.30-12.30 น. และ 12.30-16.30 น. ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ดังนี้

วัน เดือน ปี	เวลา	กิจกรรม
วันที่ 11 พ.ย.51 วันที่ 18 พ.ย. 51 วันที่ 25 พ.ย.51	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 5 คน)
วันที่ 13 พ.ย.51 วันที่ 20 พ.ย.51 วันที่ 27 พ.ย.51	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 2 ธ.ค.51 วันที่ 9 ธ.ค.51 วันที่ 16 ธ.ค.51	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 30 ธ.ค.51 วันที่ 6 ม.ค.52 วันที่ 18 ม.ค.52	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 30 ธ.ค.51 วันที่ 6 ม.ค.52 วันที่ 13 ม.ค.52	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 8 ม.ค.52 วันที่ 11 ม.ค.52 วันที่ 20 ม.ค.52	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 22 ม.ค.52 วันที่ 29 ม.ค.52 วันที่ 5 ก.พ.52	09.00-12.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)
วันที่ 27 ม.ค.52 วันที่ 3 ก.พ.52 วันที่ 10 ก.พ.52	13.00-16.00 น.	ฝึกปฏิบัติงานกรณีศึกษาร้านยา (จำนวน 4 คน)

เก็บข้อมูลโครงการวิจัย

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชกรรมคลินิก จำนวน 1 คน เก็บข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัย เรื่อง “การคัดกรองหาบุคคลที่อยู่ในระยะก่อนเป็นความดันโลหิตสูงและมีปัจจัยเสี่ยงอื่นต่อโรคหัวใจร่วมหลอดเลือด โดยเภสัชกรชุมชน” ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2551-31 พฤษภาคม 2552

โครงการนักศึกษาเภสัชศาสตร์

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 (หลักสูตร 5 ปี) ทำการเก็บข้อมูลหรือทำโครงการเกี่ยวข้องกับร้านยาเภสัช ม.อ. ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2) คณะเภสัชศาสตร์
2. โครงการ เรื่อง “รูปแบบบริการเพิ่มคุณค่าสำหรับสตรีวัยหมดประจำเดือนในร้านยาเภสัช ม.อ. (สาขา 2)”
3. โครงการ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการเพิ่มคุณค่าสำหรับผู้มีปัญหาผิวหนัง ฝ้า และผิวพรรณ ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. (สาขา 2)”
4. โครงการ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการเพิ่มคุณค่าสำหรับผู้มีปัญหาผิวหนัง ฝ้า และผิวพรรณ ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. (สาขา 2)”
5. โครงการ การพัฒนาสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง “ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในร้านยา”

จากข้อมูลด้านการฝึกปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ร้านยาคณะฯ มีนักศึกษามาฝึกงานทั้งสองสาขาตลอดปี และในบางช่วงมีจำนวนนักศึกษาจำนวนมาก ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ที่ผ่านมา ได้ใช้แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดตารางฝึกปฏิบัติงานนักศึกษา (หลักสูตร 6 ปี) โดยกำหนดวันหยุดประจำสัปดาห์เป็นวันทำการปกติ แทนวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ซ้ำซ้อนกับวันทำการปกติ ที่เป็นวันเรียนของบางรายวิชาที่มีนักศึกษามารับกรณีศึกษาจริง ณ ร้านยา พบว่า สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวลงได้เป็นอย่างดี นักศึกษามีจำนวนไม่มากเกินไป อย่างไรก็ดี การสำรวจสอบถามจำนวนที่ต้องการรับนักศึกษาฝึกงาน ยังขาดการรวมศูนย์ของทุกหลักสูตร ร้านยาจึงต้องพิจารณารับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานรวมจากทุกแหล่งในจำนวนที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อคุณภาพในการฝึกปฏิบัติงานและการให้บริการ จำนวนนักศึกษาที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานหน้าร้าน ณ เวลาหนึ่ง ไม่ควรเกิน 2 คน/เภสัชกร 1 คน ซึ่งในเวลาทำการ มีเภสัชกรปฏิบัติงาน 2 คน ดังนั้นควรมีนักศึกษา 4 คน ทั้งนี้ไม่นับรวมนักศึกษาที่มาศึกษาดูงานร้านยา ซึ่งสามารถรับได้เพิ่มเติมจากจำนวนที่กล่าว

การให้บริการของร้านยาเภสัช ม.อ.

การให้บริการของร้านยาเภสัช ม.อ. เป็นการให้บริการโดยเภสัชกรตามขั้นตอน และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ เช่น การซักประวัติ ประเมินอาการผู้ป่วยเบื้องต้น การให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการส่งมอบยา ฯลฯ และพิจารณาเลือกยาอย่างมีหลักการ ในกรณีที่ผู้ใช้ยารักษาตนเองหรือซื้อให้ผู้อื่น เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ โดยการปฏิบัติตามพื้นฐานของวิชาชีพ มาตรฐานร้านยา จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ร้านยาคณะฯ มีการจัดแบ่งพื้นที่สำหรับการบริการ ดังนี้

- มีการจัดยาเป็นหมวดหมู่ โดยแยกเป็นส่วนที่สามารถเลือกได้เองและต้องให้เภสัชกรเลือกให้ เนื่องจากเป็นหมวดยาอันตราย ตามกฎหมาย

- พื้นที่สำหรับให้คำปรึกษาโดยเภสัชกร การให้คำแนะนำ และบริการอื่น ๆ เฉพาะราย แยกเป็นส่วน

- พื้นที่สำหรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการและบุคคลทั่วไป

การบริการที่มีในร้านยาเภสัช ม.อ. มีดังนี้

1. บริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานตามหลักวิชาการและหลักปฏิบัติตามกฎหมายให้กับประชาชนผู้มารับบริการ และการจัดสัดส่วนพื้นที่บริการตนเอง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกสินค้าได้ตามความต้องการ

2. การให้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ

2.1 การบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้ยา การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

2.2 การประชาสัมพันธ์ด้านสุขภาพด้วยโปสเตอร์และแผ่นพับเผยแพร่ เรื่องยา โรค และสุขภาพและความรู้ด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ขณะนั้น เช่น เทคนิคการใช้ยาพ่นสูด เทคนิคการใช้ยาอมใต้ลิ้น ภูมิแพ้ ไมเกรน การใช้ยาลดไข้ ภาวะท้องเสีย โรคเบาหวาน และซิคุนคุนยา เป็นต้น

2.3 การบริการค้นหาข้อมูลทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการ

2.4 จัดทำแฟ้มประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย (Patient drug profile) ในกลุ่มผู้รับบริการบางกลุ่ม เช่น ผู้ป่วยเป็นประจำ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และผู้ที่มีปัญหาการใช้ยา เป็นต้น

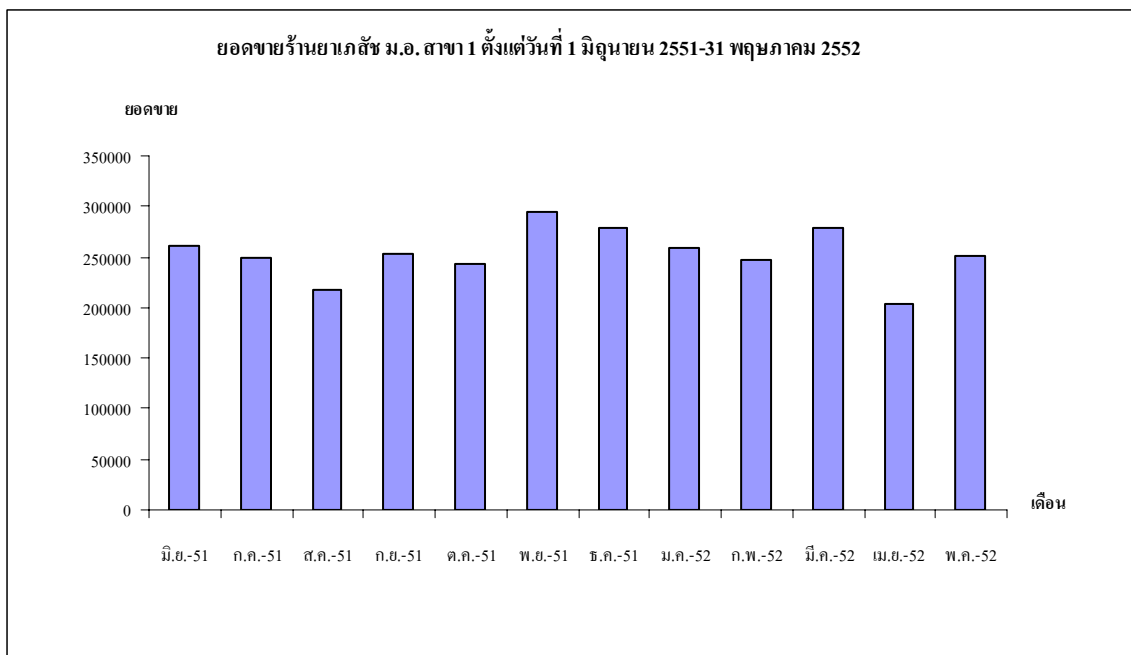
2.5 บริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง

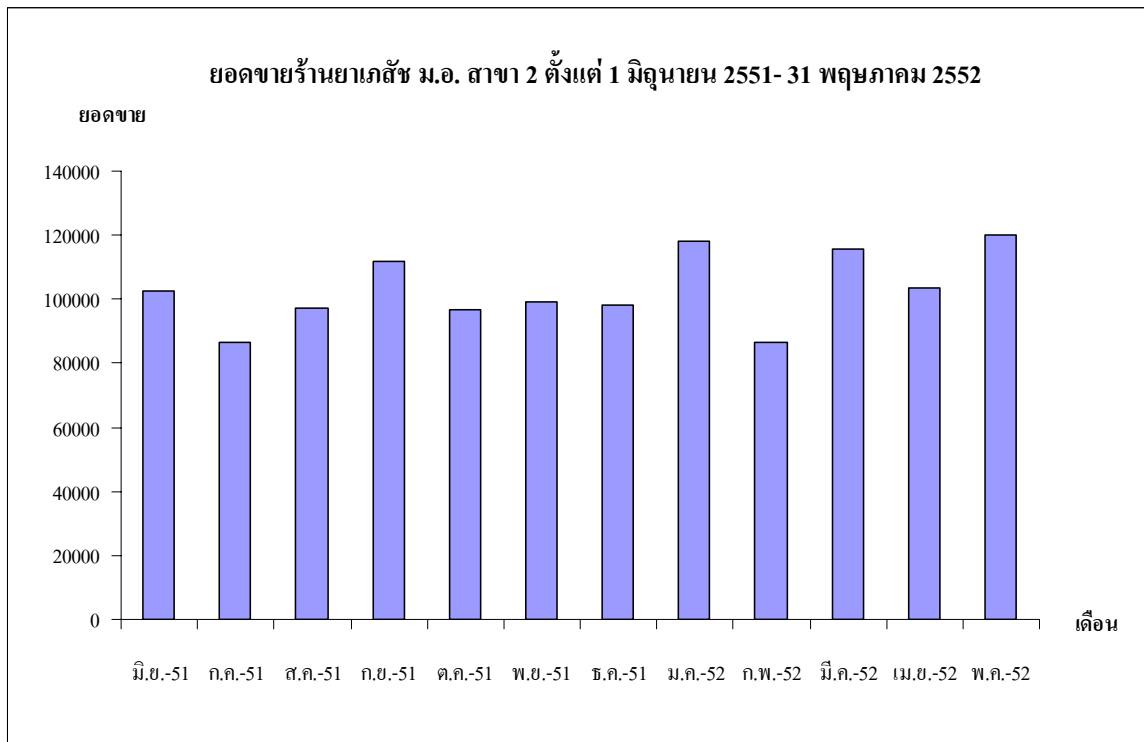
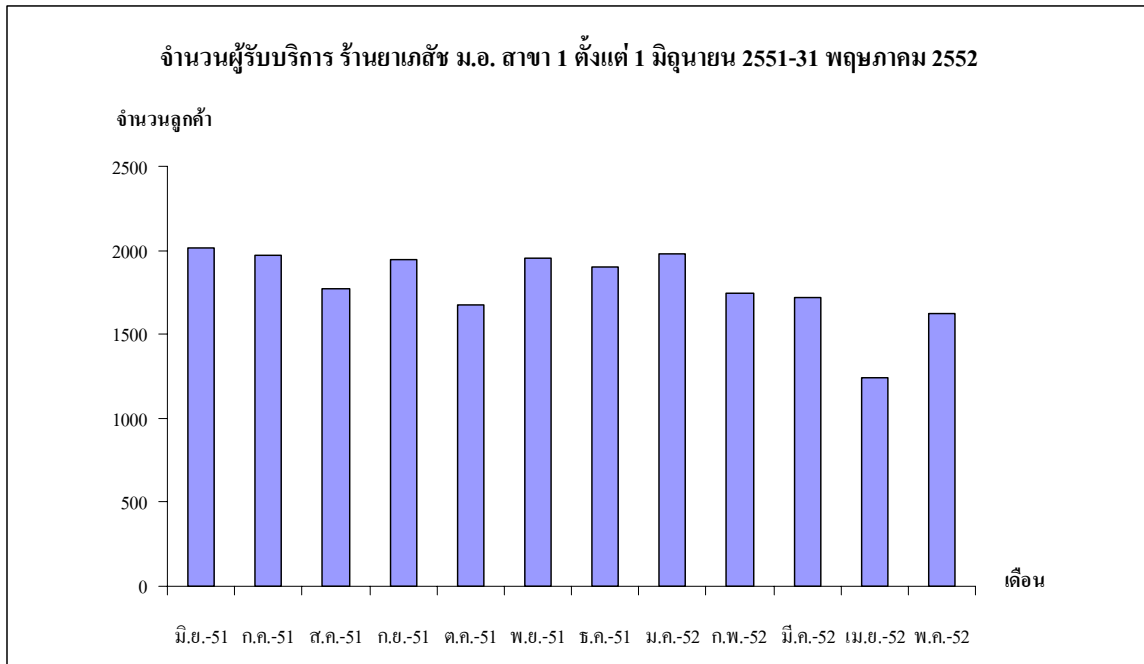
3. จัดทำแนวทางการซักประวัติ และคิดในบริเวณที่เภสัชกรสามารถมองเห็นได้ชัดเจน นอกจากนี้ เพื่อให้การซักประวัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

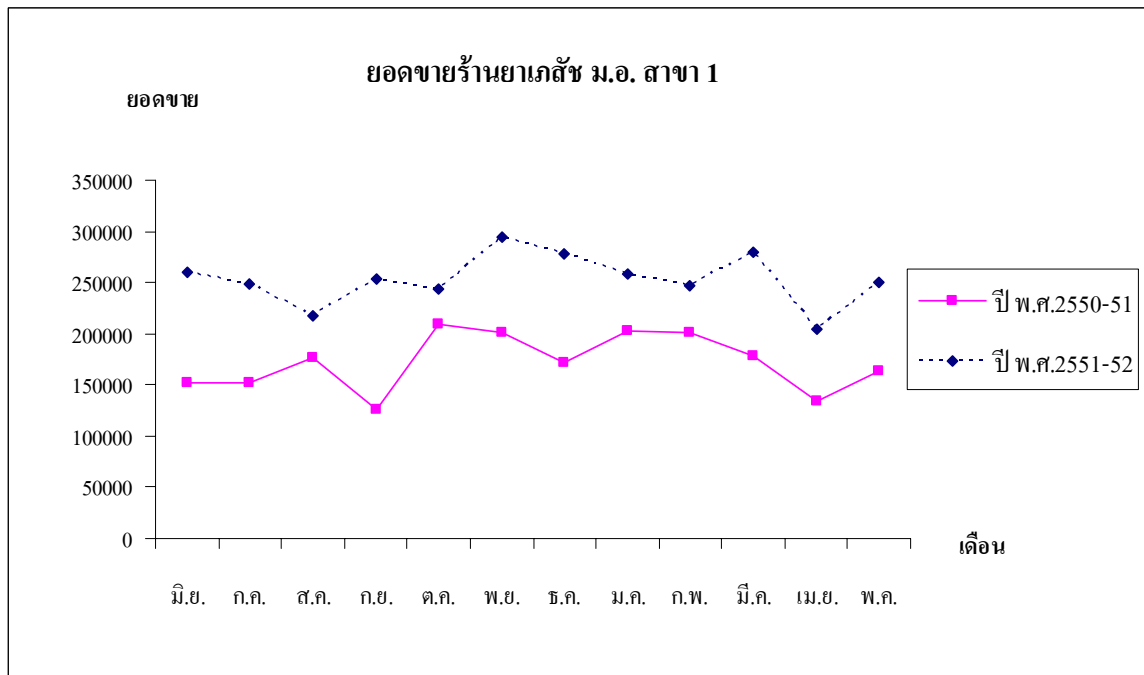
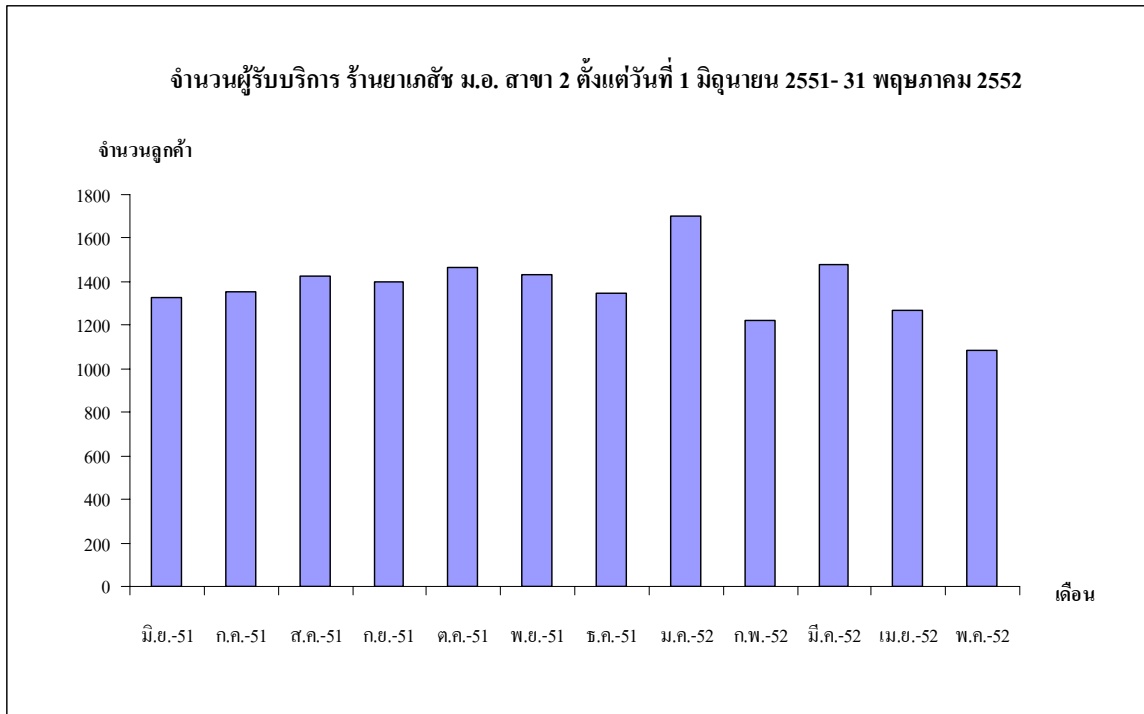
การดำเนินงาน

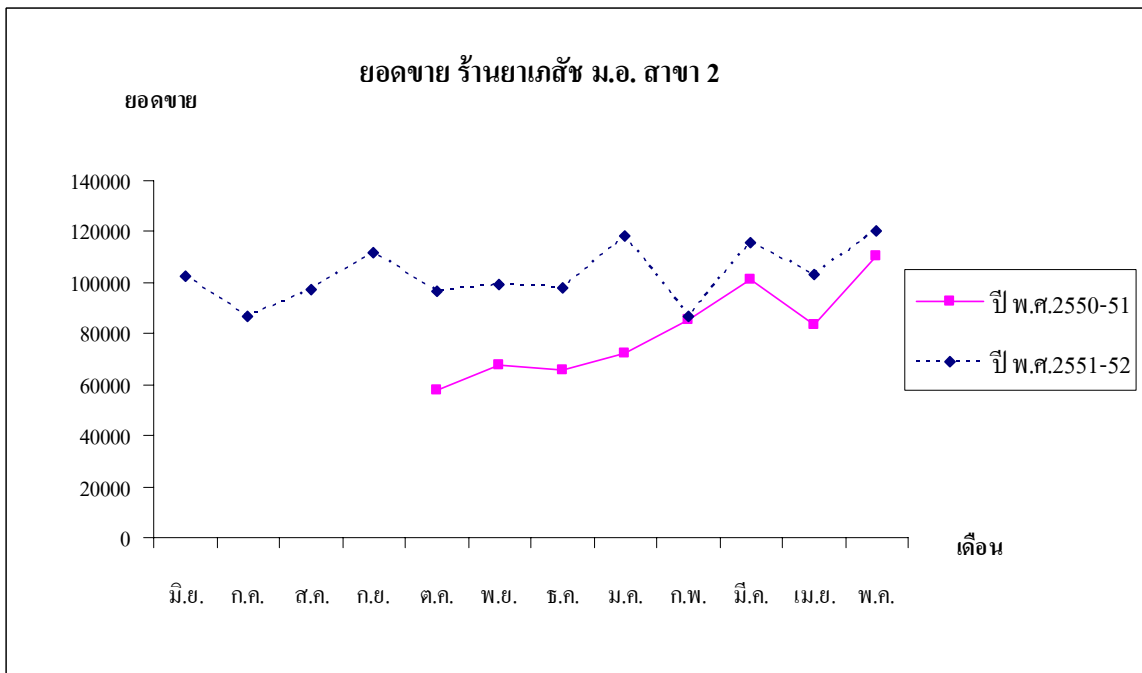
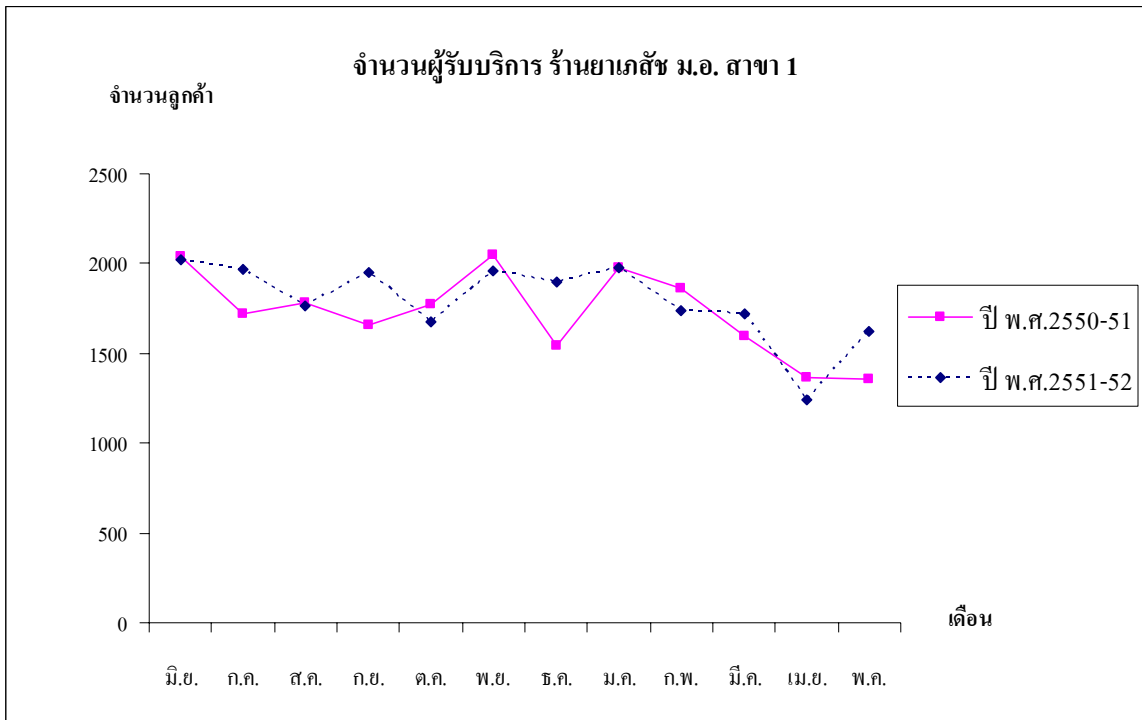
สถานปฏิบัติกรฯ ได้ดำเนินงานตามตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานปฏิบัติกรฯ โดยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะ และมหาวิทยาลัย และมีการรูปแบบการดำเนินงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น

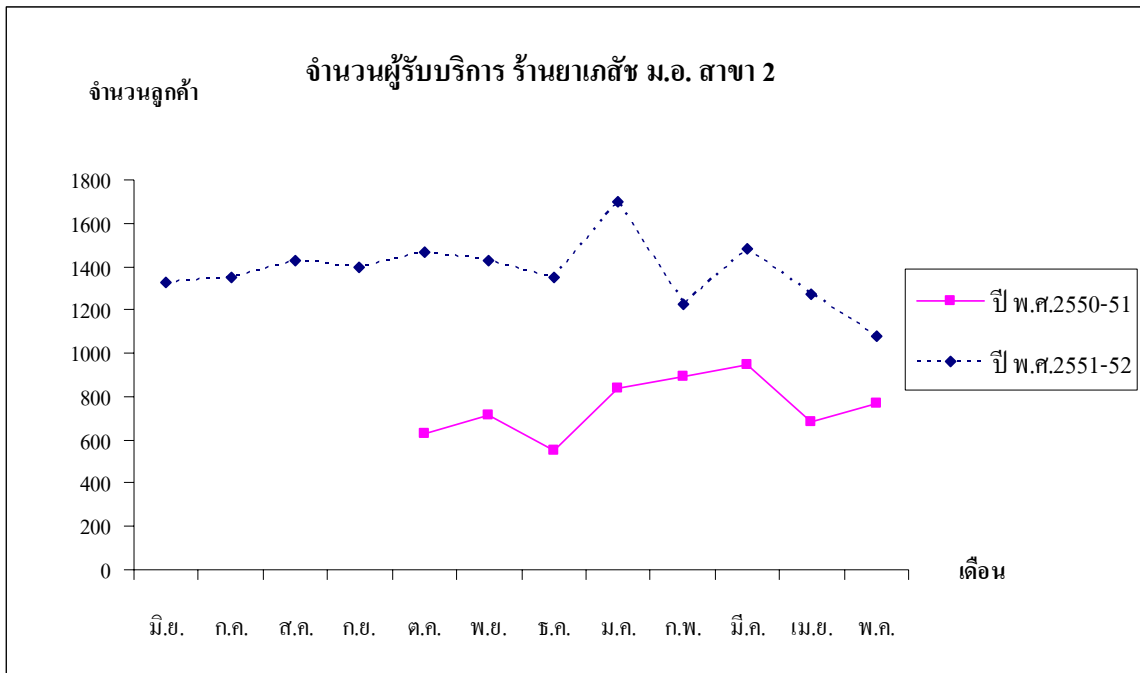
1. ยอดขายและจำนวนผู้รับบริการ











ร้านยาเภสัช ม.อ. มีรายได้เฉลี่ยและจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน สาขา 1 คือ 252,970.7 บาท และ 1,794 คน และสาขา 2 คือ 103,012.80 บาท และ 1,375 คน ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบข้อมูลพบว่า

สาขา 1

ยอดขายเพิ่มขึ้นสูงสุด ในเดือนกันยายน 51 เท่ากับ 100.34% และน้อยที่สุด ในเดือนตุลาคม 51 เท่ากับ 16.68%

ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นสูงสุด ในเดือนพฤษภาคม 52 เท่ากับ 19.73% และน้อยที่สุดในเดือนเมษายน 52 เท่ากับ -9.29%

สาขา 2

ยอดขายเพิ่มขึ้นสูงสุด ในเดือนตุลาคม 51 เท่ากับ 66.10% และน้อยที่สุด ในเดือนกุมภาพันธ์ 52 เท่ากับ 1.49%

ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นสูงสุด ในเดือนธันวาคม 51 เท่ากับ 143.76% และน้อยที่สุดในเดือนกุมภาพันธ์ 52 เท่ากับ 36.76%

2. การจัดซื้อ

การจัดซื้อดำเนินการโดยผู้จัดการฯ และนำเข้า (Stock-in) โดยเภสัชกรประจำร้าน และทำการตรวจรับโดยกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งในการสั่งซื้อจะตรวจสอบสินค้าคงเหลือจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์และจากการตรวจนับ อ้างอิงจากจำนวนสถิติการขายใน 1

เดือน กำหนดให้ผู้ขายจัดส่งสินค้าที่สาขา 1 และจะแบ่งสินค้ามาจำหน่ายที่สาขา 2 สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง หลังจากดำเนินการด้านเอกสาร

3. สินค้าคงคลัง

ร้านยาเภสัช ม.อ. มีการตรวจสอบสินค้าคงคลัง สินค้าที่มีการเคลื่อนไหวน้อย สินค้าใกล้หมดอายุ เพื่อการบริหารจัดการในการดำเนินการแลกเปลี่ยน ส่งคืน ในขั้นตอนต่อไป เช่น ยาหมดอายุ มีระบบการควบคุมและตรวจสอบ ดังนี้

3.1 ควบคุมผ่านทางโปรแกรม InnoPharma โดยมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของเภสัชกรประจำร้านในการลง Stock in ของยาแต่ละตัว จะต้องลงเลขที่ผลิต และวันที่หมดอายุทุกครั้ง และทำการตรวจสอบยาที่หมดอายุผ่านทางโปรแกรม InnoPharma ในวันจันทร์สุดท้ายของเดือน (ทั้ง 2 สาขา) กำหนดยาที่จะเก็บคือ 360 วัน นับตั้งแต่วันที่ตรวจสอบ หลังจากนั้นแยกเก็บยาดังกล่าวไว้บนชั้นวางยาหมดอายุ พร้อมทั้งทำรายการยาหมดอายุประจำเดือน เพื่อส่งให้ผู้จัดการทราบ และแจ้งบริษัทยาเพื่อมารับคืนยาต่อไป

ในการปฏิบัติงานจริงไม่สามารถคืนยาหรือเปลี่ยนยากับผู้แทนหรือบริษัทยาได้ทั้งหมด เนื่องจากมีปัญหาในการติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทยา เช่น ผู้แทนยาไม่เข้ามารับยาคืน มีวิธีการแก้ไข โดยติดต่อให้ผู้แทนเข้ามารับยาคืนเมื่อมาติดต่อรับเงินค่าเวชภัณฑ์ ซึ่งในกรณีนี้จะได้ผลเฉพาะบริษัทที่ตัวแทนและผู้รับเงินเป็นบุคคลเดียวกัน และเพื่อป้องกันไม่ให้มียาหมดอายุ ควรจำกัดปริมาณยาที่ไม่สามารถเปลี่ยนคืนได้ ไม่ให้มีในคลังสินค้ามากเกินไป

3.2 ตัดรหัสสีที่ผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงปีที่หมดอายุ โดยติดบนผลิตภัณฑ์ที่มีการเคลื่อนไหวน้อยและยาที่บรรจุในขวด ซึ่งจ่ายโดยการนับเม็ดยา และติดป้ายรายการกำหนดรหัสสีไว้ในบริเวณที่เภสัชกรสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้เภสัชกรและคณาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้บริการหน้าร้านทราบว่าแต่ละสี หมายถึงยาหมดอายุในปีใด

ร้านยาเภสัช ม.อ. มีรายการยาหมดอายุทั้งหมด 320 รายการ และสามารถทำการเปลี่ยน และรับคืนยากับทางบริษัทได้ 101 รายการ (31.56%) คิดเป็นมูลค่า 81,556.02 บาท และทางบริษัท ได้คืนยาเพื่อชดเชยยาที่คืนไปรวมทั้งสิ้น 112 รายการ คิดเป็นมูลค่า 78,618.67 บาท เมื่อรวมกับรายการใบลดหนี้ 34,125.37 บาท จะได้ว่ารายการยา/ เวชภัณฑ์ รับคืนจากบริษัท เป็นมูลค่ารวม 112,744.04 บาท จะเห็นได้ว่าการที่สามารถเปลี่ยนและรับคืนยา/ เวชภัณฑ์ที่หมดอายุกับทางบริษัท ทำให้ช่วยลดการสูญเสียมูลค่าของยา/ เวชภัณฑ์โดยเปล่าประโยชน์ และยังช่วยลดรายจ่ายจากการสั่งยาใหม่ เนื่องจาก ยานางรายการสามารถเปลี่ยนจากยาหมดอายุ เป็นยาใหม่ที่รับคืนกับทางบริษัทได้ โดยไม่ต้องสั่งยาใหม่

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนคืนยา/ เวชภัณฑ์หมดอายุกับทางบริษัท ยังคงมีอุปสรรคอยู่บ้าง เช่น ผู้แทนยามีการเปลี่ยนแปลงบ่อย รวมทั้งแผนกที่จัดจำหน่ายยา ก็มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเช่นกัน ทำให้การโทรศัพท์เพื่อติดต่อให้ทางผู้แทนยา หรือบริษัทยา มารับคืนยา/ เวชภัณฑ์หมดอายุ ขาดความต่อเนื่อง

ตารางสรุปการดำเนินการเปลี่ยนค้ำเงิน/ เวชภัณฑ์ที่หมดอายุกับทางบริษัท

รายการ	จำนวนรายการ/ เวชภัณฑ์	มูลค่า (บาท)
รายการคืน		
ยาหมดอายุที่รอดำเนินการ	166	ไม่มีการเก็บข้อมูล
ยาหมดอายุที่บริษัทรับคืนแล้ว กำลังรอเปลี่ยน	53	ไม่มีการเก็บข้อมูล
ยาหมดอายุที่ทำการเปลี่ยนและรับคืนกับทางบริษัทแล้ว	101	81,556.02
รวม	320	-
รายการรับ		
ยา/ เวชภัณฑ์ที่ทางสถานปฏิบัติการฯ ได้รับคืนจากบริษัท	112	78,618.67
ใบลดหนี้	-	34,125.37
รวม		112,744.04

4. การเงินและบัญชี

การดำเนินงานด้านการเงิน เป็นการทำหน้าที่บันทึกการขายพร้อมรับชำระเงิน ตรวจสอบยอดขายประจำวันบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบ นำส่งเงินจากการขายฝากธนาคาร รายงานยอดขายประจำเดือน ตลอดจนรายรับ-รายจ่าย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ควบคุมโดยการจัดทำระบบรายรับ-รายจ่าย จัดทำระบบบัญชีตามมาตรฐานบัญชีและหลักการบัญชีทั่วไป และเก็บหลักฐานเพื่อทำการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบบัญชีอนุญาตปีละ 1 ครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแสดงข้อมูลตามงบดุล งบกำไรขาดทุน มีระบบการจัดสรร การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีการนำเสนอรายงานการเงินต่อคณะกรรมการอำนวยการคณะเภสัชศาสตร์เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาการวางแผน ตัดสินใจ และวิเคราะห์สถานะการเงิน เดือนละ 1 ครั้ง
2. จัดสรรกำไรสุทธิ 30% จากการดำเนินงานนำส่งเป็นเงินรายได้คณะเภสัชศาสตร์ ทุกปี
3. แยกการบริหารการเงินออกจากงบประมาณของคณะเภสัชศาสตร์
4. เงินสดหมุนเวียนส่วนที่ไม่มีคามจำเป็นต้องใช้ จะนำฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินตามมติที่คณะกรรมการอำนวยการ คณะเภสัชศาสตร์

5. คณะกรรมการอำนวยการ คณะเภสัชศาสตร์ แต่งตั้งผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นผู้สอบบัญชี

5. การสื่อสารในหน่วยงาน

มีการกำหนด Group Mail ชื่อ Pharmacy-drugstore-team สำหรับกลุ่มทีมงานบุคลากรร้านยาเภสัช ม.อ. ทั้ง 2 สาขา เพื่อการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายที่ไม่เป็นทางการและเป็นทางการควบคู่กัน เป็นการสอบถามปัญหาจากการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อแลกเปลี่ยน รับรู้ วิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน ในช่วงเวลาที่ไม่มีการกำหนดการประชุมทีมบุคลากรร้านยาขณะนั้น แต่ยังคงความต่อเนื่องในการติดตามงาน ซึ่งอาจจำเป็นต้องกำหนดการประชุมบ่อยขึ้น

6. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการผลการประเมินเกี่ยวกับการให้บริการ การให้คำแนะนำการใช้ยา ตลอดจนการบริการต่าง ๆ จากแบบสอบถาม จากผู้ที่เคยใช้บริการจากร้านยาเภสัช ม.อ. เป็นประจำทุกปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (3.70) แต่มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. รูปแบบ การตกแต่งภายในร้านยา (สาขา 1) ควรมีความทันสมัยเทียบเท่าร้านยาภายนอก
2. การให้บริการไม่เป็นตามลำดับก่อน-หลัง ในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก
3. ควรมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนระหว่างช่องซื้อยา-รับยา และช่องชำระเงิน

ทั้งนี้ร้านยาจะพิจารณาข้อเสนอแนะดังกล่าว เพื่อปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาในการดำเนินงานต่อไป

สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา

การดำเนินงานร้านยาคณะเภสัช ม.อ. ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา มีเป้าหมายในการพัฒนาร้านยาในองค์ประกอบต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ทั้งจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยอื่น มีการจัดระบบการบริหารจัดการการฝึกงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของศูนย์ประสานงานการศึกษาเภสัชศาสตร์แห่งประเทศไทย (ศศภท) และของภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก คณะเภสัชศาสตร์ ทั้งนี้ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ในการเป็นอาจารย์แหล่งฝึกให้กับนักศึกษา ช่วยสอนและอภิปรายกรณีศึกษา และดูแลการฝึกปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้จัดการร้านยา และเภสัชกรประจำร้าน ร้านยาสาขา 2 ที่เพิ่งเปิดทำการมาได้เกือบครบ 2 ปี ก็ได้มีส่วนในการแบ่งเบาภาระการรับนักศึกษาฝึกงานร้านยาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาหลักสูตรเภสัชศาสตร์ที่เน้นการฝึกปฏิบัติงานจริงมากขึ้น ร้านยาสาขา 2 ยังเป็นแหล่งฝึกที่มีบริบทแวดล้อมต่างไปจากร้านยาสาขา 1 ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย และใกล้ชิดชุมชนมากขึ้น อันจะเป็นโอกาสอันดีในการพัฒนาบทบาทเภสัชกรร้านยาที่เข้าถึงชุมชน และงาน home health care ที่เภสัชกรจะมีบทบาทมากขึ้นในอนาคต

การมีนักศึกษาเภสัชศาสตร์สาขาการบริบาลเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 6 ฝึกปฏิบัติงานเกือบตลอดทุกผลัดของการฝึกงาน มองในอีกมุมหนึ่ง ถือเป็นจุดแข็งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาร้านยา นักศึกษาสามารถช่วยในการให้บริการจ่ายยา ภายใต้การกำกับดูแลของคณาจารย์เภสัชกร และช่วยพัฒนางานบริบาลเภสัชกรรมในร้านยา ทำให้สามารถขยายขอบเขตการบริการได้กว้างขวางขึ้น และมีคุณภาพมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

เป็นที่ทราบกันดีว่า ร้านยาเภสัช ม.อ. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการจำหน่ายจ่ายยา ให้คำแนะนำและความรู้ด้านการใช้ยา และการดูแลสุขภาพ โดยไม่เน้นกำไร มีคณาจารย์เภสัชกรและ/หรือเภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการฯ ให้บริการตลอดเวลาทำการ มีการให้บริการด้านวิชาการอย่างเต็มที่ และผู้มาใช้บริการให้ความเชื่อถือเป็นอย่างดี นอกจากนั้น ยังมีการรับรองคุณภาพมาตรฐาน “ร้านยาคุณภาพ” ซึ่งเป็นกாரันตีคุณภาพระดับประเทศ และเป็นต้นแบบร้านยาในการพัฒนาให้กับร้านยาอื่น ๆ เหล่านี้ถือเป็นจุดแข็งที่สำคัญของร้านยาคณะฯ ที่มีมานาน จึงเป็นโจทย์ของร้านยาที่จะนำเอาจุดแข็งเหล่านี้เป็นช่องทางในการนำเสนอสิ่งที่เป็นความรู้ความเข้าใจอันถูกต้องให้กับประชาชน ให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม และพอเพียง สามารถจัดการการดูแลตนเองยามเจ็บป่วย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

การดำเนินธุรกิจร้านยา ย่อมคำนึงถึงยอดขาย กำไรขาดทุน และยอดผู้มารับบริการ ที่จะทำให้อร้านยาดำเนินกิจการต่าง ๆ อยู่ได้ และมีกรณีศึกษาที่มากและหลากหลายเพียงพอต่อการศึกษาดังนั้นจึงเป็นโจทย์ที่สำคัญอีกโจทย์หนึ่งสำหรับร้านยาในการเพิ่มยอดขาย และยอดผู้มารับบริการ ท่ามกลางการ

แข่งขันทางการตลาดที่สูง อย่างไรก็ตามการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านยา มีข้อจำกัดภายใต้กฎหมายควบคุมดูแลการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านยา ซึ่งทำให้ไม่สามารถทำการตลาดในรูปแบบสินค้าทั่วไปได้เต็มที่ การดำเนินการในส่วนนี้ จึงอาศัยคุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับและบอกต่อ การให้บริการความรู้ด้านยาในชุมชน สถานีวิทยุ และงาน มอ.วิชาการ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการใช้ยา และการดูแลสุขภาพ

ร้านยาทั้ง 2 สาขา อาจมีปัญหาในเรื่องทำเลที่ตั้ง กล่าวคือ สาขา 1 มีที่ตั้งห่างจากแหล่งชุมชน การเข้าถึงร้านไม่สะดวกนัก ส่วนสาขา 2 แม้จะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน แต่มีปัญหาพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการมีไม่เพียงพอ ปัญหาอุปสรรคนี้อาจเป็นปัจจัยต่อจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ที่ผ่านมาได้พยายามแก้ไขปรับปรุงในบางส่วน เช่น การทำป้ายแสดงตำแหน่งร้านยา สาขา 1 ใกล้เคียงประตูทางเข้ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนสาขา 2 ได้ขอให้ทางเทศบาลนครหาดใหญ่จัดพื้นที่หน้าร้านเป็นส่วนที่สามารถจอดรถได้ชั่วคราว (เครื่องหมายจราจรขาว-เหลือง) เป็นต้น

รูปแบบการปฏิบัติงานร้านยาคณะเภสัช ม.อ. มีการให้บริการโดยคณาจารย์เภสัชกรจากทุกภาควิชา ที่มีตารางเวรปฏิบัติงานล่วงหน้า (โดยเฉลี่ยคนละ 2 คาบ/เดือน คาบละ 4 ชั่วโมง) การจัดการดังกล่าวได้ถือปฏิบัติมาตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งมีข้อดีในแง่การแบ่งเบาภาระงานบริการ เพราะมีจำนวนเภสัชกรปฏิบัติงานจำนวนมาก คณาจารย์เภสัชกรได้มีโอกาสใช้ทักษะในการจ่ายยา สามารถนำตัวอย่างกรณีตัวอย่างจากสถานการณ์จริงมาสอนนักศึกษา ในแง่ข้อเสียนั้น อาจมองในมุมที่ว่า คณาจารย์จากแต่ละภาควิชามีความสนใจในการบริการร้านยามาก-น้อยแตกต่างกัน การรับภาระงานในส่วนนี้ อาจไม่เป็นที่ต้องการของอาจารย์บางท่าน การดำเนินงานในลักษณะนี้จึงพบปัญหาอยู่บ้าง รวมถึงปัญหาต่อการจัดการในการดูแลนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอยู่ในความดูแลของคณาจารย์เภสัชกรหน้าร้าน และอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะบริการด้านการบริหารเภสัชกรรมของคณาจารย์เภสัชกร ซึ่งมีแนวโน้มในการขยายงานด้านนี้ในร้านยาให้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ร้านยาเภสัช ม.อ. ได้เติบโตและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ขึ้นมาเป็นลำดับ ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน และความร่วมมืออย่างดียิ่งของเภสัชกรประจำร้าน บุคลากรร้านยาทุกท่าน และคณาจารย์เภสัชกรทุกคน การดำเนินงานของร้านยาในภาคต่อ ๆ ไป จะมุ่งไปสู่ทิศทางที่เปิดสู่ชุมชนมากขึ้น การดำเนินงานในเชิงรุก และการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาที่มีคุณภาพ

ภาคผนวก