

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีภารกิจหลักในการผลิตยาและเวชภัณฑ์ สนับสนุนงานสาธารณสุขของประเทศ นับเป็นโรงงานผลิตยาแผนปัจจุบันแห่งแรกของประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นจากการรวมกิจการของโรงงานเภสัชกรรม ซึ่งก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2482 กับกองโอสถศาลา ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2444 ตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พุทธศักราช 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เมื่อเริ่มกิจการในปี พ.ศ. 2509 องค์การเภสัชกรรมมีทุนเริ่มต้นจากรัฐบาลทั้งสิ้น มีพนักงานซึ่งโอนมาจากโรงงานเภสัชกรรมและกองโอสถศาลา รวม 349 คน มีสินทรัพย์รวม 47 ล้านบาท โดยดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นผู้นำในธุรกิจยาและเวชภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทยอย่างเป็นธรรม”

ปัจจุบันองค์การเภสัชกรรม ดำเนินการผลิตยาและเวชภัณฑ์ออกจำหน่ายกว่า 200 รายการ มีพนักงานกว่า 2,000 คน และมีสินทรัพย์รวมกว่า 5,000 ล้านบาท ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการโดยทุนตั้งต้นของรัฐ องค์การเภสัชกรรมได้นำผลกำไรมาใช้ในการลงทุนขยายงานเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การวิจัยและพัฒนาการส่งเสริมสังคมในด้านต่างๆ โดยไม่ต้องขอรับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ รวมทั้งนำเงินรายได้ส่งรัฐในจำนวนร้อยละ 35 ของผลกำไรโดยตลอดมา

องค์การเภสัชกรรมได้ดำเนินการผลิต และสนับสนุนยาและเวชภัณฑ์สนองความต้องการของส่วนราชการและประชาชนมาด้วยดี มีการขยายงานและพัฒนาทั้งในด้านการผลิต การควบคุมคุณภาพ การบริหารจัดการวิชาการและเทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา สามารถเพิ่มผลการผลิตและเพิ่มชนิดของยาที่มีความจำเป็นในงานสาธารณสุขของประเทศมาเป็นลำดับทั้งในรูปของยาเม็ด ยาน้ำ ยาฉีด ขี้ผึ้ง ครีม วัคซีน เซรั่ม เคมีภัณฑ์ และยาจากสมุนไพร นับเป็นองค์กรที่มีการผลิตยามากรายการเป็นอันดับ 1 ของประเทศ

หนึ่งในภาระหน้าที่หลักที่สำคัญยิ่งขององค์การเภสัชกรรม คือ การสนับสนุนนโยบายของรัฐ โดยดำเนินการสอดคล้องตามแผนพัฒนาสาธารณสุข นโยบายแห่งชาติด้านยาและนโยบายของรัฐในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่นการแก้ไขปัญหาโรคเอดส์ (AIDS = Acquired Immuno Deficiency Syndrome) และจากสถานการณ์โรคเอดส์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในปัจจุบัน องค์การเภสัชกรรมก็ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้มีการวิจัยและพัฒนาทางด้านไวรัส

เอดส์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 จนสามารถผลิตยาออร์บิฟู้วเอดส์ได้มากกว่า 40 รายการ ทั้งยาต้านไวรัสเอดส์ และยาสำหรับโรคติดเชื้อฉวยโอกาส ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถมียาที่มีประสิทธิภาพดีใช้ในราคาที่ถูกลงจากราคายาต้นแบบ ส่งผลให้ผู้ป่วยเอดส์มีโอกาสเข้าถึงยาได้มากขึ้น และยังสามารถใช้จ่ายเงินได้อย่างคุ้มค่าสำหรับงบประมาณที่มีอย่างจำกัดของประเทศ ในสภาพเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วยต่อไป

นอกจากนี้องค์การเภสัชกรรมยังได้มีการสนองนโยบายของรัฐบาลในเรื่องของมาตรการบังคับใช้สิทธิ (Compulsory Licensing) ในการผลิตยาที่มีความจำเป็นต้องใช้ภายในประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงยามากขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากตั้งแต่ พ.ศ. 2544 รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และได้มีการออก พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติในปี 2545 และมีการกำหนดสิทธิประโยชน์ในการเข้าถึงยาที่มีในบัญชียาหลักแห่งชาติ โดยระยะแรกได้ยกเว้นยากลุ่มยาต้านไวรัสเอดส์ไว้ก่อน เพราะไม่มีงบประมาณเพียงพอ ต่อมาได้มีการประกาศนโยบายการเข้าถึงยาต้านไวรัสเอดส์อย่างถ้วนหน้าตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 จึงเป็นหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่จะดำเนินการให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงยามากขึ้น (รายงานประจำปีองค์การเภสัชกรรม, 2549)

รัฐบาลก็ได้มีการจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น ปี 2550 ประมาณ 170,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละประมาณ 12 ของงบประมาณทั้งประเทศ และมีงบประมาณเพื่อการรักษาผู้ป่วยเอดส์ถึงกว่า 3,800 ล้านบาท แต่ถึงแม้ว่าจะมีงบประมาณมากขึ้นแล้วก็ตาม รัฐบาลก็ยังไม่สามารถจัดบริการให้ประชาชนเข้าถึงยาได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากยาหลายรายการมีราคาสูงมาก เพราะเป็นยาที่มีผู้จำหน่ายเพียงรายเดียว ไม่มีการแข่งขันทางการตลาด โดยเฉพาะยาที่มีสิทธิบัตร ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขจึงได้ดำเนินการใช้สิทธิต่อยาที่มีสิทธิบัตร ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงยามากขึ้น (ผู้จัดการ, 11 พฤษภาคม 2551, น. 18)

จากการสนองนโยบายดังกล่าวขององค์การเภสัชกรรม ได้ส่งผลกระทบต่อทางด้านธุรกิจยาแก่บริษัทคู่แข่ง และบริษัทผู้นำในธุรกิจยา จึงทำให้บริษัทที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวกลั่นแกล้งกล่าวหาองค์การเภสัชกรรม โดยมีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งที่อ้างตัวว่าเป็น USA for Innovation ได้ส่งโฆษณาบทความภาษาไทยในหนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ บทความภาษาอังกฤษในหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และในหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น ฉบับวันที่ 11 พฤษภาคม 2550 โดยมีข้อความในลักษณะที่เป็นการกล่าวหาว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวิโออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิดการต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก” อีกทั้งกลุ่ม USA for Innovation ยังได้มีการเปิด

Website ThaiMyths.com และ Thailies.com ลงบทความในข้อความลักษณะเช่นเดียวกันด้วย นับเป็นวิกฤตการณ์ที่รุนแรงที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม

ในฐานะที่องค์การเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้นำในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ ความเชื่อมั่นศรัทธาที่มีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์นั้นๆ นับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าธุรกิจการอื่นใด และหากเมื่อเกิดภาวะดังกล่าวต่อองค์การเภสัชกรรม ย่อมจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ในฐานะที่เป็นโรงงานผลิตยาของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ GMP และ ISO 9002 ISO 14001 รวมถึงส่งผลเสียต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ทำให้ประชาชน ผู้บริโภคและลูกค้าขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการดำเนินงานรวมถึงผลิตภัณฑ์ยาต้านไวรัสเอดส์และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้

จากกรณีดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม ในช่วงวิกฤตการณ์ รวมถึงกลยุทธ์การสื่อสาร และการจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม ตลอดจนปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ยาต้านไวรัสเอดส์ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางการสื่อสารและฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้น รวมถึงแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์การเภสัชกรรมกับวิกฤตที่เกิดขึ้น เพื่อเรียกความเชื่อมั่น ความศรัทธาที่ประชาชนผู้บริโภค และลูกค้าที่มีต่อองค์การเภสัชกรรมกลับคืนมาให้ได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม ในช่วงวิกฤตการณ์ที่มีการนำเสนอบทความว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวีไออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิดการต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก”

2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์การเภสัชกรรม รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการสื่อสารขององค์การเภสัชกรรม ตลอดจนจนวิธีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การเภสัชกรรมในช่วงวิกฤตการณ์ที่มีการนำเสนอบทความว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวีไออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้ อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิด การต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก”

3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ยาต้านไวรัสเอดส์ขององค์การเภสัชกรรม ในช่วงวิกฤตการณ์ที่มีการนำเสนอบทความว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวิไออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวีทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิด การต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก”

### ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์การเภสัชกรรมเท่านั้น โดยจะทำการศึกษาจาก

1. ข้อมูลจากสื่อมวลชนและสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์การเภสัชกรรม โดยศึกษาตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550

2. ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสาร และกลยุทธ์การสื่อสาร ตลอดจนปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ ช่วงที่กลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งที่อ้างตัวว่าเป็น USA for Innovation นำเสนอบทความ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารองค์การเภสัชกรรมที่รับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในงานด้านประชาสัมพันธ์และสื่อมวลชน

### นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างรุนแรงต่อองค์กร บุคลากร สินค้า บริการ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งในกรณีศึกษานี้ หมายถึง การนำเสนอบทความทางหนังสือพิมพ์ว่ายา GPO-VIR ซึ่งเป็นยาต้านไวรัสเอดส์ขององค์การเภสัชกรรม เป็นยาที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีการดื้อยาในระดับสูงที่สุดในโลก

กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง การเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสาร วิธีการในการสื่อสาร รวมถึงการเลือกสรรข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอ

ผลกระทบ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งขององค์กร

ยา GPO-VIR หมายถึง ยาต้านไวรัสเอดส์ขององค์การเภสัชกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มต้านเชื้อไวรัส HIV (Human Immunodeficiency Virus) เป็นยาที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยเอดส์ (AIDS = Acquired Immuno Deficiency Syndrome)

ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องของการวางแผนการประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต โดยดำรงตำแหน่งทางการบริหารในองค์กร หรือมีความรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ หรือประกอบธุรกิจด้านประชาสัมพันธ์

สื่อมวลชน หมายถึง สื่อทุกแขนงที่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การเภสัชกรรม ออกสู่สาธารณชน อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสาร เว็บไซต์

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การเภสัชกรรมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ได้รับความรู้และเกิดทัศนคติที่ดี อาทิ จุลสารจีพีไอเฟรนด์ อาร์ แอนด์ ดีนิวเล็ดเตอร์ อินเทอร์เน็ต จีพีไอทูเดย์ ข่าวประชาสัมพันธ์ วีซีดี แผ่นพับ เอกสาร

ผู้ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยเอดส์ หมายถึง ผู้ที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยเอดส์ เช่น ผู้ที่ทำงานข้อมูลด้านการวิจัยผู้ป่วยเอดส์ องค์กรเอกชน NGO

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรมหลังการนำเสนอบทความว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวิไออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิด การต้านยารักษาเอชไอวี ในระดับสูงที่สุดในโลก”
2. เพื่อทราบถึงกลยุทธ์และวิธีการ รวมถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. เพื่อเป็นประโยชน์ และแนวทางในการสื่อสารในช่วงวิกฤตสำหรับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน