

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน
จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีจุดมุ่งหมายการวิจัยดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน
จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน
จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน

จังหวัดนครสวรรค์

1. ศึกษาแนวคิด ระเบียบและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานร้านยาและผลการ
ดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดกรอบความคิดในการศึกษาวิจัยและสร้างเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล
2. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสอบถามปัญหาการดำเนินงาน
สู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์
3. จัดทำเครื่องฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำ
ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
4. สรุปรายงานปัญหา

ขั้นที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยา
จังหวัดนครสวรรค์

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ปัญหาจากการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านขายยา
จังหวัดนครสวรรค์ มาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดการสนทนากลุ่ม

2. จัดการสนทนากลุ่มเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ
3. นำข้อเสนอแนะของการสนทนากลุ่มสร้างเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์
4. เขียนรายงานผลการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 คน เป็นเภสัชกรประจำร้านขายยา จำนวน 108 คน และเจ้าของร้านขายยาจำนวน 108 คน ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

ขั้นที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ทั้ง 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการบริการมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานที่ 3 การบริการทางเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ทักษะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีปัญหามากที่สุด มากน้อย และ น้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ สังเคราะห์เนื้อหาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทั้ง 2 ขั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ พบว่า ร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.16$)

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ พบว่า ร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.15$)

มาตรฐานที่ 3 การบริการทางเภสัชกรรมพบว่าร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.52$)

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ พบว่าร้านชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 1.73$)

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม พบว่าร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.22$)

รวมทุกมาตรฐานพบว่า การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยาของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ในมาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ($\mu = 2.16$), มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณ ($\mu = 1.73$) และมาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ($\mu = 2.22$) และอยู่ในระดับมาก ในมาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ($\mu = 2.51$) และมาตรฐานที่ 3 การบริการทางเภสัชกรรม ($\mu = 2.52$)

สำหรับยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ดังนี้

1. การสร้างเครือข่าย
2. เพิ่มศักยภาพแก่เจ้าของร้านขายยา และเภสัชกรร้านขายยา
3. การสร้างความตระหนักในการทำงานแก่เจ้าของร้านขายยา และเภสัชกรประจำร้านขายยา

อภิปรายผลการวิจัย

จากจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์

1. ปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่าปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ เรียงลำดับจากปัญหามาก ไปปัญหาน้อยดังต่อไปนี้ มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี และ มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การจัดทำประวัติการใช้ยาของผู้มารับบริการ , การทำแฟ้มประวัติการใช้ยา, การทำบัญชีควบคุมยาหมดอายุ และยาเสื่อมคุณภาพ , การบันทึกการรับ-จ่ายยา , ปัญหาการปฏิบัติงานของเภสัชกรตลอดวันเปิด

ทำการ เนื่องจากร้านขายยาส่วนใหญ่ไม่มีเภสัชกรประจำร้านอยู่ประจำตลอดเวลา เภสัชกรส่วนใหญ่มีงานประจำอยู่แล้ว ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ตลอดเวลาเปิดทำการ เภสัชกรไม่มีเวลาในการซักถามประวัติการเจ็บป่วย จากผู้ช่วยในการทำแฟ้มประวัติการใช้ยา และผู้รับบริการ ไม่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูล ส่งผลให้ผู้มารับบริการร้านขายยาก็จะไม่ได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานที่วิจัยของ สุภชัย ฉายชนะบุญมี และคณะ (2539) วิจัยเองการศึกษางานบริการทางด้านการดูแลผู้ป่วยในร้านยาปี พ.ศ.2539-2540 ผลการวิจัยพบว่า งานบริการในร้านขายยาส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (น้อยกว่าร้อยละ 50) ซึ่งมีปัญหามากได้แก่ งานบริการด้านซักถามอาการผู้ป่วย การทำประวัติ การใช้ยาของผู้ป่วย การรับยา/การจ่ายยา และงานบริการด้านการแนะนำวิธีการใช้ยา ข้อควรระวังการใช้ยา เพ็ญพรรณ สุภาภรณ์ และ คณะ (2539) ได้วิจัยเรื่องการทำประวัติคนไข้ในร้านยา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการทำประวัติคนไข้ในร้านยา ได้แก่ เภสัชกรไม่มีเวลาทำ 72 % เภสัชกรไม่มีคนช่วย 66 % ความไม่ร่วมมือของผู้ป่วย 62 % คนไข้ลืม 52% เภสัชกรไม่ให้ความสำคัญ 24 % เภสัชกรชี้แจงทำ 22 % จากการสอบถามความคิดเห็นของเภสัชกรพบว่า PMR มีประโยชน์ต่อเภสัชกร 48% มีประโยชน์ต่อผู้ป่วย 92% และมีประโยชน์คุ้มค่ากับผู้ป่วย 82% และจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการ PMR จากร้านขายยา พบว่าผู้ป่วย 41.7% มีความพึงพอใจมาก 33.35 พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ป่วยครึ่งหนึ่งคิดว่าบริการ PMR มีประโยชน์มากและมีประโยชน์ปานกลาง 44% และผู้ป่วยเห็นด้วยว่ามีบริการ PMR ถึง 72.2 % และ วนิตา จินตนาทชัย และคณะ(2538) ได้วิจัยเรื่องร้านยา... บทบาทใหม่ของเภสัชชุมชน เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของเภสัชกรประจำร้านยาที่อยู่ตลอดเวลาทำการ และเป็นเจ้าของกิจการเองจำนวน 30 ร้าน ในเขตห้วยขวาง คลองสาน คอนเมือง สัมพันธวงศ์ พระนคร ยานนาวา บางกอกน้อย และบางเขน ผลการวิจัยพบว่า การบริการก่อนส่งมอบยาให้ผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 25.65% การปรับขนาดยาตามความเหมาะสมของผู้ป่วย คิดเป็น 23.88% การติดตามการใช้ยาของผู้ป่วย คิดเป็น 18.57% การให้บริการให้ความรู้แก่ผู้ป่วย คิดเป็น 18.28% และการบริการให้คำปรึกษาทางยา คิดเป็น 13.62% โดยเภสัชกรให้ความเห็นว่างานบริการต่างๆ บางครั้งไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกรายได้เนื่องจากอุปสรรคบางอย่าง ไม่มีเวลาในการดำเนินการ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้มาขอรับบริการ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม, มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการและมาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุปผา ศิริรัมย์ ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมสุขภาพในเรื่องของการใช้ยาในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องยาในระดับปานกลางหรือต่ำ มีเพียงร้อยละ 6 ที่มีความรู้สูงเรื่องยา นอกจากนี้พฤติกรรมในการใช้ยาในประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ และ ทักษะ ทักษะการเงิน ได้วิจัยเรื่องการศึกษาประเมินทัศนคติและความคิดเห็นของเภสัชกรชุมชนที่มีต่อมาตรฐาน ร้านยาฉบับกลุ่มเภสัชกรชุมชนจัดทำขึ้น ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานหมวดที่มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คือ มาตรฐานที่ 1 สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 73.04 มาตรฐานที่มีผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วยและปฏิบัติไม่ได้เลยมากที่สุด คือมาตรฐานที่ 2 : อุปกรณ์งานบริการและมาตรฐานที่ 3 : ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 2.87 โดยร้อยละ 80.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ถ้าปฏิบัติตามมาตรฐานนี้จะสามารถลด ราคัและบทบาทของร้านยาที่มีเภสัชกรปฏิบัติการ ร้อยละ 79.6 คิดว่า จะได้รับการยอมรับจากภาครัฐบุคลากรสาธารณสุขอื่น และประชาชน และร้อยละ 62.42 คิดว่า จะ ก่อนให้เกิดร้านยาที่มีเภสัชกรชุมชนปฏิบัติการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ในส่วนทัศนคติ มาตรฐานร้านยาในประเทศไทย ปัญหาและวิจัยของวิรัตน์ ทองรอด และคณะ ได้วิจัยเรื่อง การสำรวจการปฏิบัติงานของเภสัชกรชุมชนที่มีต่อมาตรฐานงานเภสัชชุมชนไทย ผลการวิจัย พบว่าค่าเฉลี่ยของการทำตามมาตรฐาน ที่ 1 ถึง 5 เท่ากับร้อยละ 70.43, 57.00, 63.90, 87.00 และ 71.00 ตามลำดับสำหรับเภสัชกรชุมชนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน พบว่า โดยเฉลี่ยระยะเวลา 1 ปี (11.16 เดือน) ในการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน เภสัชกรชุมชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดทำ มาตรฐานต้องการให้มีการดำเนินงานต่อเนื่องเป็นขั้นเป็นตอน ปรับยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ในการนำปฏิบัติได้จริง

ขั้นที่ 2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัด นครสวรรค์

สำหรับยุทธศาสตร์ การดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านยา ของร้านขายยาชุมชน จังหวัด นครสวรรค์ จากการวิจัยและการสนทนากลุ่ม(FGD) กับผู้เชี่ยวชาญ 7 คน สามารถสร้าง ยุทธศาสตร์ได้ 3 ยุทธศาสตร์ โดย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างเครือข่ายร้านยาคุณภาพ ซึ่งที่จัดสนทนากลุ่มได้กำหนด กลยุทธ์ไว้ 2 กลยุทธ์ คือ การจัดตั้งร้านยาคุณภาพ และการสร้างความเชื่อถือในกลุ่มร้านยาคุณภาพ

ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มศักยภาพแก่เจ้าของร้านยา และเภสัชกรประจำร้านยา ซึ่งที่จัดสนทนากลุ่มได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ 1 กลยุทธ์ คือ เสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการ

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความตระหนักในการทำงานแก่เจ้าของร้านยาและเภสัชกร ประจำร้านยา ซึ่งที่จัดสนทนากลุ่มได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ 2 กลยุทธ์ คือ ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และพระราชบัญญัติร้านยาและการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพในสังคม จากการพิจารณายุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ จะพบว่าเจ้าของร้านยาและเภสัชกรประจำร้านยาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานร้านยาทั้ง 5 มาตรฐาน ทั้งนี้เนื่องจากร้านยาชุมชนเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถไปใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถขอคำปรึกษา แนะนำการใช้ยาอย่างถูกต้อง และได้รับเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ สำหรับการดำรงชีวิต หากร้านยาไม่มีมาตรฐานผู้มารับบริการก็จะขาดความเชื่อมั่นในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับของ ทักษิณา เทียนเงิน (2537) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาประเมินทัศนคติและความคิดเห็นของเภสัชกรชุมชน ที่มีต่อมาตรฐานร้านยาฉบับกลุ่มเภสัชกรชุมชนจัดทำขึ้น ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐาน หมวดที่มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยมากที่สุดคือ มาตรฐานที่ 1 : สถานที่คิดเป็นร้อยละ 73.04 มาตรฐานที่มีผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วยและปฏิบัติไม่ได้เลยมากที่สุด คือ มาตรฐานที่ 2 : อุปกรณ์งานบริการ และมาตรฐานที่ 3 : ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 2.87 โดยร้อยละ 80.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ถ้าปฏิบัติตามมาตรฐานนี้จะสามารถยกระดับและบทบาทของร้านยาที่มีเภสัชกรปฏิบัติการ ร้อยละ 79.60 คิดว่าจะได้รับการยอมรับจากภาครัฐบุคลากรสาธารณสุขอื่นและประชาชน และร้อยละ 62.42 คิดว่าจะก่อให้เกิดร้านยาที่มีเภสัชกรชุมชนปฏิบัติการที่มีมาตรฐานเดียวกันในส่วนทัศนคติ มาตรฐานร้านยาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าควรมีข้อกำหนด กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 86.86 โดยส่วนใหญ่คิดว่าควรออกมาในลักษณะให้ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ไม่มีการบังคับคิดเป็นร้อยละ 57.87 โดยภาพรวมเภสัชกรชุมชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานร้านยาของกลุ่มเภสัชกรชุมชน แต่บางส่วนยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ซึ่งอาจต้องปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานบางส่วนเพื่อให้มาตรฐานร้านยาเป็น

ที่ขอมรับ และมีความเหมาะสมต่อร้านขายของเภสัชกรชุมชนโดยทั่วไป อันจะก่อนให้เกิดการบริการเภสัชกรรมชุมชนที่ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกัน และให้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ปัญหาการดำเนินงานสู่มาตรฐานร้านขายของร้านขายยาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ ควรมีหน่วยงานกลางที่ฝึคชอบในการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าของร้านขายยา และเภสัชกรประจำร้านขายยา
2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะจังหวัดนครสวรรค์แต่มาตรฐานร้านขายยาหากนำไปศึกษาที่อื่นอาจมีความแตกต่างกัน
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ร้านยาทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานร้านยาเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การทำงานวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการร้านยา เพื่อหาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานร้านยา