

## รายงานการวิจัย

1. ชื่อโครงการ การพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยา ให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน  
(Development of Drugstores in Payao Province to be primary health posts)
2. ชื่อหน่วยงานที่ทำการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
โทรศัพท์ 94-5353
3. คณะผู้ดำเนินการวิจัย  
หัวหน้าโครงการ รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारาร์ศมี Ph.D.  
Associate Professor Dr. Busabong Jamroendararasame  
ผู้วิจัยหลัก รศ.ดร.บุษบง จำเริญदारาร์ศมี Ph.D.  
Associate Professor Dr. Busabong Jamroendararasame  
ผู้ร่วมโครงการวิจัย นส.ฐิติราภรณ์ โกมลมิศร์ วทบ. (เทคนิคการแพทย์)  
Miss Thitraporn Komonmit

## ABSTRACT

The development of drugstores in Payao province into community healthcare stations project is an action research with the following objectives : 1) to study the drugstore service situation 2) to study the understanding and willingness of drugstore owners on the development of drugstores into community healthcare station 3) to intervene the process of development 4) to conclude the drugstore development model according to lessons learned from the project.

Drugstore services situation was studied by gathering information from documents and reports, simulated – patients shopping at drugstore, indepth - interviews and focus group discussions. The data was based on the HIV/AIDS situation, and the drugstore assessment criteria appointed by the FDA (under the Ministry of Public Health) was applied as a drugstore development indicator. Various activities were involved in the development process, namely meetings, group work, seminar, training and visits to drugstores. The lessons learned were summarized and the model for drugstore development was proposed.

It was found that there are 44 drugstores, rather well distributed in Payao province and sufficient services can be achieved by Payao population. Most drugstore owners did not understand the assessment criteria and were not interested in participating the development of drugstores into community healthcare station project. Only 3 out of 44 drugstores entered the project and have passed the "developed drugstore" level although the medication services aspect has not been satisfied. Subsequently the drugstore personnel meeting was held and the assessment criteria were appropriately adjusted, 38 out of 44 drugstores entered the assessment, of which 13 have passed. Every drugstore understood the reasons for the failure and realized that joining the continued training courses is necessary.

It can be concluded that the collaboration among drugstore personnel, drugstore clubs, Provincial Pharmaceutical Public Health Section and other related agencies is essential for the drugstore development process. Drugstore personnel should be stimulated to improve themselves in order to initially pass the assessment criteria and then to upgrade to meet the standard of community healthcare stations.

The compositions of drugstore development process are as follows: 1) approach drugstore via Provincial Pharmaceutical Public Health Sections with a positive attitude 2) informal and formal communication techniques are applied 3) resources are gather from various organizations 4) work on the participation of the target group 5) the training content is flexible depending on the situation and opportunity and 6) stimulate the target group to enter the drugstore development process by continuously giving the relevant information through different means, self-benefit and the usefulness to the population are emphasized.

#### บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการในร้านขายยา 2) ศึกษาความเข้าใจ และความสมัครใจของเจ้าของร้านในการพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน 3) วางแผนสอดคล้องกระบวนการพัฒนาโดยอาศัยข้อมูลจากสภาพการณ์จริงและ 4) สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาโดยอาศัย บทเรียนที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพของร้านขายยาโครงการศึกษาเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้อง ทำการสัมภาษณ์สมาชิกแบบเจาะลึก และ focus group เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนสอดคล้องกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้ให้สถานการณ์เอดส์เป็นตัวนำ และใช้เกณฑ์การประเมินร้านขายยาที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นเครื่องวัดความเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาร้านยา กระบวนการ

พัฒนาใช้วิธีการหลากหลายได้แก่ ประชุม ปรึกษาหารือ ทำงานกลุ่ม จัดสัมมนาและฝึกอบรม เยี่ยมเยียนร้านขายยา และผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยาจากบทเรียนของโครงการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ร้านขายยาในจังหวัดพะเยามีจำนวน 44 ร้าน กระจายตัวค่อนข้างดี ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงบริการได้ เจ้าของร้านยังไม่มีความเข้าใจโครงการพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุข และสมัครใจเข้ารับการประเมินที่จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (3 ใน 44 ร้าน) แม้ว่าทั้ง 3 ร้านจะผ่านการประเมินเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" ได้ แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาในหมวดการให้บริการ เมื่อเข้าร่วมโครงการพัฒนาได้มีโอกาสทำความเข้าใจเรื่องการพัฒนาร้านขายยามากขึ้น ผู้ขายยาได้ร่วมกันจัดทำเกณฑ์การประเมินเอง และสมัครเข้ารับการประเมินมากถึง 38 ใน 44 ร้าน ในจำนวนนี้ผ่านการประเมิน 13 ร้าน ทุกร้านได้ทำความเข้าใจสาเหตุของการไม่ผ่านเกณฑ์ และตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาร้านโดยแสดงความมุ่งมั่นที่จะเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการพัฒนาร้านขายยา ดังนี้ การพัฒนาร้านขายยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนจะทำได้โดยอาศัยความร่วมมือของร้านขายยา ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และผู้เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นควรกระตุ้นให้ร้านขายยาพัฒนาตนเองให้ผ่านเกณฑ์ประเมินเป็น "ร้านขายยาพัฒนา" เสียก่อน จากนั้นจึงให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนมีความพร้อมจึงจัดให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชนต่อไป

รูปแบบของการพัฒนาร้านขายยาประกอบด้วย 1) เข้าถึงร้านขายยาโดยผ่านฝ่ายเภสัชสาธารณสุขและให้ทัศนคติเชิงบวก 2) ใช้เทคนิคการสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ 3) ระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย 4) ใช้กระบวนการทำงานแบบกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วม 5) มีเนื้อหาการพัฒนาที่ยืดหยุ่น ปรับได้ตามสภาพปัญหาและโอกาสในการดำเนินการ และ 6) กระตุ้นกลุ่มเป้าหมายให้เข้ากระบวนการพัฒนาโดยการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง หลากทาง และเน้นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง การทำงานโดยประสานผลประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องและยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

## บทนำ

จากงานวิจัยของ Sanguansermisri, J. et al (1992)<sup>(1)</sup>; Chaumanochan, P. et al (1993)<sup>(2)</sup>; Jamroendararasame, B. et al (1993)<sup>(3)</sup>; Sanguansermisri, J. et al (1993)<sup>(4)</sup>; Jamroendararasame, B. et al (1993)<sup>(5)</sup>; Jamroendararasame, B. (1996)<sup>(6)</sup> ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมในการรักษาพยาบาลของประชาชนไทยนั้น มีจำนวนไม่น้อยที่นิยมใช้บริการจากร้านขายยาตามเจ็บป่วย (ร้อยละ 60-90) และจากการสำรวจอย่างเร่งด่วนในจังหวัดพะเยาพบว่าประชากรจำนวนร้อยละ 6.8 ของจำนวนทั้งสิ้น 517,850 คน ที่อยู่อาศัยจากร้านขายยาเป็นอันดับแรกยามเจ็บป่วย และมีประชากรอีกจำนวนมากที่ใช้บริการจากร้านขายยาภายหลังจากที่ใช้บริการจากสถานบริการสาธารณสุขอื่นมาก่อน (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานสาธารณสุขพะเยา, ธันวาคม 2538)<sup>(7)</sup> อาชีพร้านขายยาเป็นอาชีพเก่าแก่ที่อยู่ควบคู่กับสังคมไทยมาแต่อดีตกาล ถือเป็นอาชีพที่มีเกียรติเพราะได้รับใช้สังคมและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ในยามเจ็บไข้ได้ป่วย ภาครัฐได้มีการควบคุมการขายยาซึ่งปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร คือมีการตราพระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ 2479 และปรับปรุงมาโดยตลอด ในปัจจุบันกฎหมายที่ยังใช้อยู่คือ พระราชบัญญัติยา 2510

ปัจจุบันระบบยาของประเทศได้มีการพัฒนาในส่วนของการผลิตและการนำเข้าผลิตภัณฑ์ยา ไปสู่มาตรฐานสากลยิ่งขึ้น คือได้นำเอาหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice; GMP) มา

ใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาโรงงานผลิตยาแผนปัจจุบัน ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการผลิตยาของประเทศก้าวหน้าสู่ระบบสากล ในขณะที่เดียวกันการประกอบกิจการร้านยาก็มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งได้มีการนำระบบธุรกิจแบบใหม่มาใช้โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีเงินทุนสูง แต่ยังมีร้านขายยาจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วนี้ กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายที่จะพัฒนาร้านยาให้เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขชุมชนอีกหน่วยหนึ่ง ที่ทางภาคเอกชนจะช่วยเสริมบทบาทของสถานบริการที่มีอยู่แล้วในภาครัฐ ซึ่งคนไทยในทุกพื้นที่ ทั้งในอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน สามารถใช้เป็นที่พึ่งแห่งแรกยามเจ็บป่วยได้

ในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว จะมีความเป็นไปได้ต่อเมื่อ เจ้าของร้านหรือผู้ปฏิบัติการในร้านยาได้ผ่านโครงการพัฒนาตนเอง ให้สามารถควบคุมและปฏิบัติการหน้าที่ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นเบื้องต้นเสียก่อน โดยนัยแล้วเกณฑ์ดังกล่าวจะสามารถพัฒนาร้านขายยาออกเป็น 2 ระดับ เรียกว่า "ร้านขายยาพัฒนา" และ "ร้านขายยามาตรฐาน" และเมื่อร้านขายยามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ก็จะมีป้ายแสดง สัญลักษณ์ไว้ให้เห็นที่สังเกตเห็นได้ โครงการร้านขายยาพัฒนา เริ่มมีการแนะนำในเขต 10 ในปี 2540 เมื่อแรกแนะนำนั้นมีการจัดประชุมระหว่างผู้เกี่ยวข้องหลายครั้งเป็นระยะ ๆ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเบื้องต้นแก่ร้านขายยา และเชิญชวนให้ร้านขายยาสมัครเข้าโครงการ - แต่เนื่องจากมีความเร่งรีบทำให้มีร้านขายยาเพียงจำนวนไม่มากเข้าสู่โครงการดังกล่าว ทั้งๆที่เห็นว่าเป็นโครงการที่ดีทั้งต่อร้านขายยา และต่อประชาชน มีร้านขายยาบางส่วนเห็นว่ายากต่อการปฏิบัติ และเกรงผลกระทบเชิงลบจากการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการได้ทบทวนทำให้โครงการเป็นที่ยอมรับของร้านขายยาและสมัครใจเข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น

งานวิจัยเรื่อง "การพัฒนาร้านขายยาในจังหวัดพะเยาให้เป็นสถานบริการเภสัชสาธารณสุขชุมชน" นี้ จัดเป็น การวิจัยเชิงปฏิบัติการ ( action research ) ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้กระบวนการของ participatory based โดยให้ ร้านขายยาทั้งหมด และผู้เกี่ยวข้องอันได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นที่จะหาวิธีการที่จะให้ร้านยาทั้งหมดให้พัฒนาตนเองให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน

เหตุผลในการเลือกดำเนินในจังหวัดพะเยานั้น มีเหตุผลหลัก 2 ประการ คือ จังหวัดพะเยามีขนาดกลาง มีปัญหาการแพร่ระบาดของเอดส์สูง การดำเนินการวิจัยในลักษณะเช่นนี้สามารถดำเนินการไปได้โดยอาศัยสถานการณ์เอดส์เป็นตัวนำ ร้านขายยาในจังหวัดมีจำนวนไม่มากนัก (44 ร้าน) มีการกระจายตัวค่อนข้างดี เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นจังหวัดทดลองของโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุขอยู่แล้ว ซึ่งการพัฒนาร้านขายยาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการปฏิรูปดังกล่าว ประกอบกับจังหวัดพะเยามีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุข จึงทำให้การทำวิจัยในเรื่องนี้เกิดประโยชน์ในหลายแง่มุม และผลของโครงการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในโครงการอื่นอีกมาก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่มากนัก แม้ว่าจะมีความยากในการลงพื้นที่ แต่คาดว่าจะสามารถทำให้แล้วเสร็จในเวลาอันจำกัดได้ นอกจากนั้นการทำกิจกรรมบางอย่างอาจขอความร่วมมือจากโครงการที่เกี่ยวข้องอื่นได้