

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากดำเนินการวิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานเภสัชกรรมชุมชนที่พึงประสงค์ในกลุ่มผู้บริโภครวม โดยใช้ศูนย์ยาเป็นกรณีศึกษา และศึกษาลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อยาของผู้บริโภค ระดับความต้องการของประเภทกิจกรรมการบริการในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน ระดับความต้องการของการบริหารทางเภสัชกรรมเมื่อซื้อยา และศึกษาระดับความสำคัญของคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานจ่ายยาในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน ตลอดจนวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากตัวแปร เช่น อายุ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ กลุ่มประชาชนทั่วไป บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ในการวิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มสัมภาษณ์ประชากรที่เป็นผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ยามถก. ในช่วงระยะเวลาการทำวิจัย(ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2544- มกราคม 2545) ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้ประยุกต์มาจากงานวิจัยรูปแบบร้านขายยาแผนปัจจุบันที่พึงประสงค์กรณีศึกษาในจังหวัดสงขลา (สุบุญญา หุดังคบดี และคณะ, 2539) โดยบวกเข้าด้วยแนวคิดการกำหนดมาตรฐานร้านยาของกลุ่มนักวิชาการทางเภสัชกรรมชุมชน แบบสัมภาษณ์ได้นำมาทดลองใช้ในเบื้องต้นกับประชากรประมาณ 20 ราย และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น โดยคณะที่ปรึกษาโครงการวิจัยและผู้วิจัย ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS รุ่น 9.0 หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และสถิติที่ไม่ใช้พารามเมตริก(Non-parametric statistics) ได้แก่ ไค-สแควร์(Chi-square) และ ครุสคาล-วอลลิส(Kruskal-Wallis) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1. สรุปคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสุ่มสัมภาษณ์ผู้บริโภคของศูนย์ฯ มจก. จำแนกเป็น 3 ประเภทคือ ประชาชนทั่วไป บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจำนวน 403 ราย มีลักษณะข้อมูลทั่วไปสรุปเป็นร้อยละได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง : ประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไปร้อยละ 39.2 บุคลากร มจก. ร้อยละ 23.2 และนักศึกษา มจก. ร้อยละ 37.5

เพศ : ประกอบด้วย เพศหญิงร้อยละ 69 เพศชายร้อยละ 32

อายุ : ประกอบด้วยกลุ่ม อายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 17.1 อายุระหว่าง 20-29 ร้อยละ 56.8 อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.1

การประกันสุขภาพ : มีระบบประกันสุขภาพและสวัสดิการการรักษาพยาบาลร้อยละ 78.2 ไม่มีระบบประกันสุขภาพร้อยละ 21.8

การศึกษา : ประกอบด้วยกลุ่ม ระดับการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 6.7 ระดับมัธยมปลายร้อยละ 15.6 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 49.5 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 28.0

อาชีพ : ประกอบด้วยกลุ่มอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจร้อยละ 6.5 ลูกจ้างร้อยละ 38.2 นักศึกษาร้อยละ 41.9 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 13.4

รายได้ : กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.6 มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา ร้อยละ 32.0 มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 8.4 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 ร้อยละ 11.9 มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท

2. สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อยาของผู้บริโภค

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม 7 ประการที่เกี่ยวกับการซื้อยาของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

2.1 การเลือกร้านเพื่อซื้อยา พบว่าร้อยละ 75.9 ของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจะซื้อยาจะ เลือกซื้อยาจากร้านที่มีเภสัชกร(สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน) ร้อยละ 21.1 เลือกซื้อยาจากร้านยาทั่วไป มีเพียงร้อยละ 2.5 ของกลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อยาจากร้านขายสินค้าปลีกทั่วไปที่มียาจำหน่าย การเลือกประเภทร้านเพื่อซื้อยาร่วมอยู่กับระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05($p=0.046$)

2.2 ทำเลที่ตั้งของร้านที่สะดวกซื้อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.2 สะดวกซื้อยาในทำเลที่ใกล้ที่พักอาศัย ร้อยละ 23.3 สะดวกซื้อยาทำเล่านการค้าเช่นศูนย์การค้า ส่วนทำเลริมถนนและใกล้ที่ทำงานมีกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ ร้อยละ 12.7 เท่ากัน

2.3 ช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการที่ร้านยา กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้ มากกว่า 1 ช่วงเวลา พบว่าร้อยละ 41.7 และ 31.1 ของกลุ่มตัวอย่างสะดวกเวลา 16.00 น.-18.00 น. และ 18.00 น.-20.00 น. ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.6 สะดวกเวลา 8.00 น.-12.00 น. สำหรับช่วงเวลา 12.00 น.-13.00 น. และ 13.00 น. - 16.00 น. กลุ่มตัวอย่างสะดวกใช้บริการในจำนวนร้อยละใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 15.9 และ 15.7 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกน้อยที่สุดคือ 6.00 น.-8.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.9

2.4 ความถี่การซื้อยาเพื่อบริโภคเองในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.4 มีประวัติความถี่ในการซื้อยา 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 36.7 มีประวัติซื้อยาน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 14.4 มีประวัติซื้อยา 3-4 ครั้งต่อเดือน และความถี่การซื้อยาบริโภคในรอบ 6 เดือน ที่ผ่านมา ไม่ขึ้นกับระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ $0.05 (p = 0.678)$ นอกจากนี้ยังพบว่าความถี่การซื้อยาไม่ขึ้นกับการประกันสุขภาพที่ระดับนัยสำคัญ $0.05 (p = 0.757)$

2.5 จำนวนเงินที่ซื้อยาในรอบปีที่ผ่านมา ในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.5 ใช้เงินซื้อยาไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 19.9 ใช้เงินซื้อยาระหว่าง 501-1,000 บาท ร้อยละ 6.9 ใช้เงินซื้อยาระหว่าง 1,001-2,500 บาท ร้อยละ 3.5 ใช้เงินซื้อยามากกว่า 2,500 บาท นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนเงินซื้อยาในรอบปีที่ผ่านมาขึ้นกับระดับรายได้ที่ระดับนัยสำคัญที่ $0.05 (p = 0.001)$

2.6 แหล่งข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกยาเพื่อบริโภค กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.1 เลือกแหล่งข้อมูลยาเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้ยาถือการปรึกษาเภสัชกร ร้อยละ 21.1 เลือกปรึกษาบุคลากรในร้านยา โดยมีได้เจาะจงว่าต้องเป็นเภสัชกร ร้อยละ 9.4 มีแหล่งข้อมูลยาจากที่อื่นๆ เช่น สื่อ เพื่อนญาติ ใบสั่งยาเก่าและจากแพทย์ พบว่าการเลือกแหล่งข้อมูลแนะนำยาไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาที่นัยสำคัญ $0.05 (p = 0.629)$

2.7 ความมั่นใจในแหล่งผลิตยาที่มีคุณภาพ พฤติกรรมเกี่ยวกับความมั่นใจในคุณภาพของแหล่งผลิตยามีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.3 มั่นใจยาที่ผลิตในประเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ร้อยละ 22.1 เภสัชกรต้องยืนยันคุณภาพของโรงงานที่ผลิตยา ร้อยละ 8.4 ตอบว่าต้องเป็นยาที่เคยใช้เท่านั้น และร้อยละ 3 เชื่อมั่นในยาที่นำเข้าจากต่างประเทศเท่านั้น

3. สรุปผลการศึกษาระดับความต้องการประเภทกิจกรรมการบริการในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

ผลวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกระดับความต้องการระดับ 5 วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของแต่ละกิจกรรม และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความต้องการระหว่างกลุ่มผู้บริโภคของศูนย์ยา กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน และอาชีพต่างกัน ได้ผลดังนี้

3.1 สรุปผลการศึกษาระดับความต้องการประเภทกิจกรรมในสถาน ปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน เมื่อจัดหมวดการกิจกรรมบริการเป็น 6 หมวด และพิจารณาความถี่และจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทกิจกรรมที่ความต้องการการบริการในระดับมากที่สุด (ระดับ 5) สรุปผลได้ ดังนี้

- 1) การตรวจสุขภาพเบื้องต้น กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีการวัดไข้ ชั่งน้ำหนัก วัด ส่วนสูงในระดับมากที่สุด(ระดับ 5)ในจำนวนร้อยละ 37.7 ความต้องการบริการวัดความดันโลหิตใน ระดับมากที่สุด(ระดับ 5) ในจำนวนร้อยละ30 ความต้องการการบริการตรวจน้ำตาลในปัสสาวะใน จำนวนร้อยละ 24.1 ความต้องการการบริการตรวจการตั้งครรภ์ในจำนวนร้อยละ 16.1
- 2) บริการล้างแผล กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการในระดับสูงสุด(ระดับ5)เพียงร้อยละ32.3
- 3) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความ ต้องการในระดับสูงสุด(ระดับ 5) พบว่าความต้องการให้มีการจำหน่ายยาตามในสั่งแพทย์ในจำนวน ร้อยละ 58.3 ความต้องการให้มีการจำหน่ายยาตามอาการในจำนวนร้อยละ 52.9 ความต้องการให้มีการ จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในจำนวนร้อยละ 27.3
- 4) การบริการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการในระดับสูงสุด(ระดับ5)พบว่า ความต้องการการปรึกษาเรื่องยาในจำนวนร้อยละ 67.5 ต้องการการปรึกษาเรื่องสุขภาพในจำนวน ร้อยละ 61.4
- 5) ศูนย์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการในระดับสูงสุด(ระดับ5)พบว่าความต้องการ ให้ร้านยาเป็นศูนย์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาในจำนวนร้อยละ 58.6 ความต้องการให้ ร้านยาเป็นศูนย์ข้อมูลยาในจำนวนร้อยละ 53.3 ความต้องการให้ร้านยาเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สาธารณสุขแก่ชุมชนในจำนวนร้อยละ 51.4 ความต้องการให้ร้านยาเป็นศูนย์ข้อมูลความรู้สมุนไพร ในจำนวนร้อยละ 45.7
- 6) บริการอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการในระดับสูงสุด(ระดับ5)พบว่าความต้องการ ให้มีบริการให้ความปรึกษาทางโทรศัพท์ในจำนวนร้อยละ44.7 ความต้องการให้มีระบบจัดทำทะเบียน ประวัติการใช้ยาและระบบส่งต่อผู้ป่วยในจำนวนร้อยละ44.7 เท่ากัน ความต้องการให้มีบริการเฝ้าระวัง และติดตามการใช้ยาในจำนวนร้อยละ 44.7

3.2 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของประเภทกิจกรรมบริการในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

3.2.1 สรุปการจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยของประเภทกิจกรรม สรุปได้ว่า ในประเภท กิจกรรมบริการ 18 ประเภท ระดับค่าเฉลี่ยของความต้องการจำนวน 12 ประเภทอยู่ในช่วง 4.02 – 4.52

จากคะแนนเต็ม 5 โดยมี การให้บริการปรึกษาเรื่องยามีระดับความต้องการในค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.53) ซึ่งถือว่ามีความต้องการมาก และมีระดับความต้องการอีกจำนวน 6 ประการที่มีระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.22 – 3.92 การบริการตรวจการตั้งครรภ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.22) ซึ่งถือว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง

3.2.2 สรุปผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความต้องการอันเนื่องมาจากความแตกต่างของคุณลักษณะเฉพาะของผู้บริโภค สรุปผลได้ดังนี้

ผู้บริโภคของศูนย์ยา 3 กลุ่มคือ ประชาชนทั่วไป บุคลากร มฉก. และนักศึกษา มฉก. ผู้บริโภคของศูนย์ยามีอย่างน้อยสองกลุ่มมีระดับความต้องการประเภทการบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 6 ประเภทคือ บริการตรวจการตั้งครรภ์ ($p=0.02$) การบริการล้างแผล ($p=0.017$) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร($p=0.025$) การให้คำปรึกษาการดูแลสุขภาพ ($p= 0.010$) การเป็นศูนย์ข้อมูลยา ($p=0.036$) และการให้บริการข้อมูลยาทางโทรศัพท์ ($p=0.001$) ส่วนประเภทบริการที่เหลือ จำนวน 12 ประเภทผู้บริโภคของศูนย์ยาทุกกลุ่มมีระดับความต้องการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05($p>0.05$)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 4 กลุ่ม (ตั้งแต่มัธยมปลายลงมา ระดับมัธยมปลาย ต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป) มีอย่างน้อยสองกลุ่มที่มีระดับความต้องการประเภทการบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 4 ประเภทคือ บริการตรวจการตั้งครรภ์($p=0.02$) การบริการตรวจน้ำตาลในปัสสาวะ($p= 0.030$) บริการวัดความดันโลหิต($p=0.029$) การบริการล้างแผล($p=0.003$) การเป็นศูนย์ข้อมูลยา ($p=0.028$) และบริการให้คำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์ ($p=0.001$) ส่วนประเภทบริการที่เหลือจำนวน 15 ประเภทกลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการประเภทกิจกรรมบริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน 4 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอื่นๆ(หมายถึง ประกอบอาชีพอิสระทุกชนิด) ลูกจ้าง และนักศึกษา มีสองกลุ่มอาชีพอย่างน้อยที่มีระดับความต้องการประเภทการบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 5 ประเภทคือ บริการตรวจการตั้งครรภ์($p=0.006$) การบริการตรวจน้ำตาลในปัสสาวะ ($p= 0.030$) บริการวัดความดันโลหิต ($p=0.041$) การบริการล้างแผล ($p=0.001$) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ($p=0.023$) และบริการให้คำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์ ($p=0.018$) ส่วนประเภทบริการที่เหลือจำนวน 13 ประเภท กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษามีระดับความต้องการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. สรุปผลการศึกษาระดับความต้องการการบริบาลทางเภสัชกรรมระยะชื่อยา

การวิเคราะห์ผลได้วิเคราะห์ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกระดับความต้องการระดับ 1-5 วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของแต่ละกิจกรรม วิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความต้องการอันเนื่องจากระดับการศึกษา

4.1 สรุประดับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริบาลทางเภสัชกรรมระยะชื่อยา เมื่อพิจารณาระดับความต้องการสูงสุดที่ระดับ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปมีระดับความต้องการในระดับ 5 เกือบทุกประการ มีเพียง 2 ประการเท่านั้นคือ การซักประวัติสุขภาพย้อนหลัง และการเก็บประวัติการใช้ยาที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการระดับมากที่สุดในงานร้อยละ 46.9 และ 44.7 ตามลำดับ

4.2 สรุปค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการของการบริบาลทางเภสัชกรรมระยะชื่อยาใช้บริการ

4.2.1 สรุปการเรียงลำดับระดับความต้องการของการบริบาลทางเภสัชกรรม ผลการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการแต่ละประการที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องการพบว่าอยู่ในระดับ 4.12- 4.58 ซึ่งการแนะนำวิธีใช้ยามีระดับความต้องการสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 4.58) และการเก็บประวัติการใช้ยามีระดับความต้องการอันดับสุดท้าย(ค่าเฉลี่ย 4.11) ถึงกระนั้นยังถือได้ว่า การบริบาลทางเภสัชกรรมทุกประการเป็นที่พึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างทุกประการในระดับมากขึ้นไป

4.2.2 สรุปความแตกต่างของระดับความต้องการของการบริบาลทางเภสัชกรรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างน้อยสองกลุ่มมีระดับความต้องการของการบริบาลทางเภสัชกรรมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 3 ประการคือ ความต้องการ “บอกอาการข้างเคียงของยา ($p=0.024$)” “บอกวันหมดอายุของยา($p= 0.042$)” “การเขียนชื่อสามัญบนซองยา ($p=0.007$)” นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. สรุปผลการศึกษาระดับความสำคัญของคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานจ่ายยาในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

ระดับความสำคัญของบุคลากรจ่ายยาจำนวน 10 ประการได้สรุปผลได้ดังนี้ การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกระดับความสำคัญของคุณสมบัติของบุคลากร วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญของคุณสมบัติของบุคลากร วิเคราะห์ความแตกต่างของระดับระดับความสำคัญของคุณสมบัติของบุคลากรระหว่างกลุ่มผู้บริโภครของศูนย์ยา

5.1 สรุปความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่ระดับ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.2 ให้ความสำคัญระดับ 5 (มากที่สุด)คือ การมีความรู้เรื่องยาของบุคลากรจ่ายยา สำหรับความรู้ในการปรุงยากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับ 5 เพียงร้อยละ 33.7

5.2 สรุปผลการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของคุณสมบัติของบุคลากรจ่ายยาสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน อันดับหนึ่งคือความรู้เรื่องยา(ค่าเฉลี่ย 4.68) อันดับที่สองคือความสามารถการสื่อสาร(ค่าเฉลี่ย4.64) อันดับสามคือจริยธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณสมบัติเกือบทุกประการมีความสำคัญมากกว่าระดับ 4 มีเพียง อันดับสุดท้ายคือความรู้ในการปรุงยา ที่ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญคือ 3.86

5.3 สรุปผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริโภคต่อคุณภาพของบุคลากรจ่ายยาในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคของศูนย์ฯทั้งสามกลุ่ม (กลุ่มประชากรทั่วไป กลุ่มบุคลากร และกลุ่มนักศึกษา) มีความเห็นต่อคุณสมบัติต่างๆ 9 ประการของบุคลากรจ่ายยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($p > 0.05$) มีเพียงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรเท่านั้นที่พบว่ากลุ่มผู้บริโภคอย่างน้อยสองกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($p = 0.032$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อยา

1.1 การเลือกร้านเพื่อซื้อยาและแหล่งข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อยา กลุ่มตัวอย่างส่วนมากตระหนักในความเป็นผู้ชำนาญเรื่องยาของเภสัชกรตั้งจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.9 เลือกซื้อยาจากร้านที่มีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 59.1 ก่อนตัดสินใจซื้อยาจะปรึกษาเภสัชกร ขณะที่ร้อยละ 21.1 เลือกซื้อยาจากร้านขายยาทั่วไป และร้อยละ 21.1 เท่ากันปรึกษาข้อมูลยาเพื่อซื้อบริโภคกับบุคลากรในร้านยาโดยมิได้เจาะจงว่าจะเป็นเภสัชกรหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า การเลือกแหล่งข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อยาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาที่จำแนกในการวิจัยครั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้บริโภคของศูนย์ฯมากกว่าร้อยละ 90 มีการศึกษาดังแต่ระดับมัธยมปลายขึ้นไป และอยู่ในสังคมเมืองสามารถเข้าใจบทบาทของเภสัชกรและรับรู้ข่าวสารจากสื่อและจากบุคคลแวดล้อม

1.2 การเลือกทำเลและช่วงเวลาสะดวกซื้อยา เมื่อเปรียบเทียบทำเลที่สะดวก กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อยาจากร้านใกล้ที่พักอาศัย ร้อยละ 45.2 ซึ่งมากที่สุดเมื่อเทียบกับทำเลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการเลือกช่วงเวลาสะดวกซื้อยาเป็นช่วงเวลาเลิกงานและกลับที่พักอาศัยคือ 16.00 น- 18.00 น. (กลุ่มตัว

อย่างเลือกมากที่สุดคือร้อยละ 41.7) และ 18.00 น. – 20.00 น. (กลุ่มตัวอย่างเลือกร้อยละ 31.3) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตัวแปรกลุ่มผู้บริโภครที่ เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและมีที่พักอยู่ละแวกที่ตั้งของศูนย์ฯ และกลุ่มตัวแปรที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย

1.3 ความถี่ของการซื้อยาไม่ขึ้นอยู่กับอายุและการประกันสุขภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่า ความถี่การซื้อยาลดลงหลัง 6 เดือนของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับอายุและการมีระบบประกันสุขภาพที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำให้ตั้งข้อสังเกตได้ว่าอาจมาจากลักษณะอายุของกลุ่มตัวอย่างซึ่งร้อยละ 74.2 อายุระหว่าง 20-39 ปีซึ่งเป็นวัยที่แข็งแรง เมื่อผู้วิจัยนำมาแบ่งช่วงอายุเป็นกลุ่มย่อยเพื่อการศึกษา อิทธิพลของอายุต่อความถี่การซื้อยา จึงไม่พบความแตกต่างสำหรับการประกันสุขภาพไม่มีอิทธิพลต่อความถี่ของการซื้อยานั้นอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าอาการที่เจ็บป่วยที่ผู้บริโภคต้องพึ่งบริการร้านยา เป็นความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงอยู่ในวิสัยที่ตนเองได้เมื่อเทียบกับการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปโรงพยาบาลตามสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองจากประกันสังคม ดังนั้นกลุ่มผู้บริโภคจึงยังคงเห็นว่าร้านยาเป็นที่พึ่งของการดูแลการเจ็บป่วยเบื้องต้นเสมอ แต่อย่างไรก็ตามน่าจะทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงผลกระทบของระบบประกันสุขภาพต่อร้านยาในเชิงเปรียบเทียบภาวะก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงของระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายของรัฐบาล

1.4 ความมั่นใจในคุณภาพของยาที่ผลิตภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.3 มั่นใจในคุณภาพของยาที่ผลิตในประเทศจากแหล่งผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ประเด็นนี้น่าสนใจศึกษาเพิ่มถึงเหตุผลของความเชื่อมั่นว่ามาจากความเชื่อถือในการกำกับดูแลมาตรฐานของภาครัฐหรือมาจากปัจจัยอื่นๆ

2. ประเภทกิจกรรมบริการที่พึงประสงค์ในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

ประเภทกิจกรรมบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความความต้องการในระดับ 4 ขึ้นไปสมควรจัดเป็นกิจกรรมที่ต้องมีบริการในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน ดังนี้

1) การตรวจสุขภาพเบื้องต้น ซึ่งเป็นบริการเสริมที่ควรมีไว้บริการคือ การบริการวัดไข้ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง (คะแนนความต้องการเฉลี่ย 4.02) และบริการที่ควรมีคือ บริการวัดความดันโลหิต(คะแนนความต้องการเฉลี่ย 3.91)

2) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักของการดำเนินงานในร้านยาทุกๆ แห่งอยู่แล้ว ซึ่งการจำหน่ายยาตามใบสั่งแพทย์และจำหน่ายยาตามอาการเป็นความต้องการของผู้บริโภคที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.4 และ 4.3 9 ตามลำดับ

3) การบริการให้คำปรึกษา ทั้งการให้คำปรึกษาเรื่องยาและการดูแลสุขภาพเป็นบริการที่พึงประสงค์ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.53 และ 4.43 ตามลำดับ

4) การให้บริการข้อมูล การบริการข้อมูลทั้ง 4 ประเภท คือ การให้บริการความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษา การเป็นศูนย์ข้อมูลยา การให้บริการข่าวสารสาธารณสุขแก่ชุมชน และการให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร ระดับความต้องการมีคะแนนเฉลี่ย 4.4, 4.3, 4.3 และ 4.1 ตามลำดับ และการเป็นศูนย์ข้อมูลยาเพียงประเภทเดียวเท่านั้นที่ผู้บริโภครวมของศูนย์ยาบางกลุ่มมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันที่นัยสำคัญที่ 0.05

5) การให้บริการอื่นๆ เช่น การเฝ้าระวังและติดตามการใช้ยา การมีระบบส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาล การมีทะเบียนประวัติการใช้ยาของสมาชิก และการให้คำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์ เป็นบริการที่เพิ่มคุณภาพการบริหารทางยาแก่ผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการระดับ 4 ขึ้นไป จึงมีความเห็นว่าจะต้องจัดให้มีไว้บริการผู้บริโภค และการบริการเหล่านี้ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาวิชาชีพด้วยเช่นกัน (สภาเภสัชกรรม, 2545) จากการวิเคราะห์พบว่าผู้บริโภคทุกประเภทของศูนย์ยามีความต้องการของการบริการ 3 ประเภทแรกไม่แตกต่างกัน มีเพียงการบริการให้คำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์เท่านั้นที่กลุ่มผู้บริโภคอย่างน้อยสองกลุ่มมีความต้องการแตกต่างกันที่นัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นในการพัฒนางานกิจกรรมบริการในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน ควรให้ความสำคัญในการพัฒนางานกิจกรรมบริการระดับ 4 เป็นอันดับแรก โดยเฉพาะกิจกรรมที่สถานปฏิบัติการส่วนมากยังมีได้ดำเนินการคือในหมวดบริการการเฝ้าระวังและติดตามการใช้ยา การจัดทำทะเบียนประวัติการใช้ยาของสมาชิก พัฒนาระบบส่งต่อผู้ป่วย และการให้บริการคำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์

3. การบริหารทางเภสัชกรรมที่พึงประสงค์เมื่อซื้อยา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแม้จะพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันระดับความต้องการการบริหารทางเภสัชกรรมบางรายการ (เช่น การบอกอาการข้างเคียง การบอกวันหมดอายุ การเขียนชื่อสามัญบนซองยา) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาในระดับคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมแล้วพบว่าระดับความต้องการทุกรายการมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4 ทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อให้บริการทางเภสัชกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคผู้มีหน้าที่ให้บริการต้องปฏิบัติการให้ครบถ้วน พัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานสม่ำเสมอ

4. คุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานง่ายยาในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

เป็นที่น่าสังเกตว่าหากยกเว้นความสามารถในการปรุงยาแล้ว ผู้บริโภครู้ความสำคัญต่อคุณสมบัติของบุคลากรเกือบทุกประการในระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4 และให้ความสำคัญในคุณสมบัติเกี่ยวกับความรู้เรื่องยา ความสามารถในการสื่อสารอธิบายข้อมูล และจริยธรรมในระดับคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันมากคือประมาณ 4.6

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถนำมากำหนดรูปแบบการบริการทางเภสัชกรรมที่พึงประสงค์ของกลุ่มผู้บริโภค ดังนี้

1. ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคสะดวกซื้อยามากที่สุดคือ 16.00-20.00 น.
2. ผู้บริโภคต้องการรับบริการจากเภสัชกร
3. ประเภทบริการที่ต้องมีบริการทั้งการบริการหลักและบริการเสริมในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน โดยพิจารณาจากระดับความต้องการของผู้บริโภคตั้งแต่ระดับ 4
 - 1) การตรวจร่างกายเบื้องต้น : ชั่งน้ำหนัก วัดไข้ วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิต
 - 2) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ : จำหน่ายยาตามใบสั่งแพทย์และจำหน่ายยาตามอาการ
 - 3) การบริการให้คำปรึกษา : การให้คำปรึกษาเรื่องยาและการดูแลสุขภาพ
 - 4) การให้บริการข้อมูล : การให้บริการความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษา การเป็นศูนย์ข้อมูลยา การให้บริการข่าวสารสาธารณสุขแก่ชุมชน และการให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร
 - 5) การบริการอื่นๆ : การเฝ้าระวังและติดตามการใช้ยา การมีระบบส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาล การมีทะเบียนประวัติการใช้ยาของสมาชิก และการให้คำปรึกษาการใช้ยาทางโทรศัพท์
4. การบริหารทางเภสัชกรรมที่ผู้บริโภคต้องการขณะซื้อยาและผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องให้บริการ เรียงลำดับได้ดังนี้ โดยพิจารณาจากระดับความต้องการของผู้บริโภคตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป
 - 1) แนะนำวิธีการใช้ยา
 - 2) การจ่ายยาตรงตามอาการ
 - 3) บอกข้อควรระวังเมื่อต้องใช้ยาร่วมกับยาอื่น
 - 4) การแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและรักษาโรค/อาการ
 - 5) ชักถามอาการเจ็บป่วย

- 6) ซักถามประวัติการใช้ยาและการแพ้ยา
- 7) บอกอาการข้างเคียงของยา
- 8) บอกอาหารที่ควรหลีกเลี่ยงหรือต้องเสริมอาหารเมื่อรับประทานยา
- 9) บอกวันหมดอายุของยา
- 10) บอกชื่อโรค/อาการ/สาเหตุของโรคที่เป็น
- 11) บอกการเก็บรักษายาให้คงคุณภาพ
- 12) เขียนชื่อสามัญของยานบนซองยา
- 13) การซักประวัติสุขภาพย้อนหลัง/โรคประจำตัว
- 14) เก็บประวัติการใช้ยาของท่าน

5. คุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานจ่ายยาที่ผู้บริ โภคต้องการเรียงลำดับความสำคัญ

ดังนี้

- | | |
|---|---|
| 1) มีความรู้เรื่องยา | 6) อ่านและตรวจสอบใบสั่งยา |
| 2) มีความสามารถในการสื่อสารอธิบายข้อมูลแล้วเข้าใจง่าย | 7) มีความรู้เรื่องการดูแลสุภาพ |
| 3) มีจริยธรรมเช่นไม่ชักจูงให้ซื้อยาที่ไม่จำเป็น ขายยาราคาบูคิธรรม | 8) มีความสามารถในการตรวจและอธิบายผลการตรวจวัดไข้ ความดันโลหิต ตรวจชีพจร การตั้งครรภ์ การตรวจปริมาณน้ำตาลในปัสสาวะ |
| 4) มีความรู้เรื่องอาการของโรค | 9) มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ |
| 5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี | |

จากข้อสรุปดังกล่าวสามารถนำมาพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการบริการทางเภสัชกรรมชุมชน ขั้นตอนการบริหารจัดการทางเภสัชกรรม การเลือกสรรบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การลำดับความสำคัญในการพัฒนาการบริการที่ยังไม่ครบถ้วนตามที่ผู้บริ โภคพึงประสงค์ซึ่งสอดคล้องมาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม

นอกจากนี้คุณสมบัติของบุคลากรจ่ายยาที่พึงประสงค์ของผู้บริ โภคและระดับความต้องการการบริหารจัดการทางเภสัชกรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริ โภคอาจใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพื่อการผลิตเภสัชศาสตร์บัณฑิตที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริ โภค

6. ข้อเสนอแนะในการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องนี้ การศึกษาวิจัยขั้นต่อไปควรดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานบริการบางประเภทเช่น การสร้างเครือข่ายเพื่อการส่งต่อการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลทุติยภูมิ และความเป็นไปได้ที่สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนจะให้บริการจ่ายยาแก่ผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

