

## ทัศนคติและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ของเภสัชกรเจ้าของธุรกิจร้านยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### Attitudes and Stage of Change Towards Participation to the Community Pharmacy Development and Accreditation Project of Pharmacist Drug Store Owners in Muang District, Chiang Mai Province

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Article

ภัณฑิรา ปริญญารักษ์ และ พิศกรวิภา สุวรรณพรหม\*

ศูนย์วิจัยและพัฒนาาระบบยาชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

\* ติดต่อผู้นิพนธ์: puckwipa@gmail.com

วารสารไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ 2557;9(4):164-169

Pantira Parinyarux and Puckwipa Suwannaprom\*

Center for Community Drug System Research and Development, Faculty of Pharmaceutical Science, Chiang Mai University, Muang, Chiang Mai, 50200

\* Corresponding author: puckwipa@gmail.com

Thai Pharmaceutical and Health Science Journal 2014;9(4):164-169

#### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาทัศนคติและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านยาและปฏิบัติการเองตลอดเวลาทำการ ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ **วิธีการศึกษา:** การศึกษาแบบผสม (Mixed method) ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของเภสัชกรที่เป็นเจ้าของร้านยาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเองตลอดระยะเวลาเปิดทำการ ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ที่ยังไม่ผ่านการรับรองโครงการร้านยาคุณภาพทั้งหมด 134 คน ในระยะที่ 2 คัดเลือกเภสัชกรผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน แบบเฉพาะเจาะจงเพื่อสัมภาษณ์ถึงคำอธิบายคำตอบที่ได้จากระยะที่ 1 **ผลการศึกษา:** การสำรวจได้รับแบบสอบถามส่งกลับร้อยละ 40.6 พบว่าเภสัชกรเจ้าของธุรกิจร้อยละ 46.0 อยู่ในขั้นยังไม่สนใจ และร้อยละ 44.0 อยู่ในขั้นสนใจแต่ยังไม่ถึงเล ส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดการเข้าร่วมโครงการ ไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของโครงการ และไม่เห็นด้วยกับการเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมโครงการ ผลการสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิดพบว่าการตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการไม่ได้เกิดจากข้อจำกัดของร้านยาเพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกิดจากข้อจำกัดอื่น เช่น ขาดการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ขาดการให้ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมกับร้านยา อย่างไรก็ตามเภสัชกรร้อยละ 84.4 เชื่อว่าร้านของตนมีศักยภาพที่จะร่วมโครงการ และร้อยละ 53.1 เห็นด้วยกับการนำโครงการร้านยาคุณภาพมาบังคับใช้ตามกฎหมาย **สรุป:** เภสัชกรที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านยาที่ปฏิบัติการด้วยตนเองตลอดเวลาทำการ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสนใจในการนำร้านยาเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ในปัจจุบันยังไม่สนใจหรือลังเลต่อการเข้าร่วมโครงการ และยังคงขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการ

**คำสำคัญ:** โครงการร้านยาคุณภาพ, เภสัชกร, ร้านยา, stage of change

#### Abstract

**Objective:** To study attitudes and stage of change towards participation to the community pharmacy development and accreditation (CPA) project among the pharmacists who were drug store owners and worked there full-time in Muang district, Chiang Mai province. **Methods:** Mixed method technique was used. In phase 1, a mailed survey was used to explore attitudes of the full-time practicing pharmacist drug store owners who had not participated in the CPA project. All 134 pharmacist store owners in Muang district, Chiang Mai province were asked to respond the survey. In phase 2, 11 pharmacists were purposively selected for an interview for further explanations regarding findings in phase 1. **Results:** The mailed survey response rate was 40.6%. The majority of pharmacist drug store owners (46.0%) were in pre-contemplation phase (i.e., no intention to join the project), and 44.0% in contemplation phase (having a concern about the project). The majority of them did not know about the process of project participation, nor see clear benefits of the project; some disagreed with the project registration fee. Findings from interviews and open-ended questions suggested that the decision not to participate in project was not only limitations on the drug store side, but also on the project side, for instance lack of regular publicity and no tangible benefits to drug store owners. However, 84.4% stated they had a potential to participate in the program and 53.1% agreed that the program should be enforced by law. **Conclusion:** The pharmacist drug store owners, a potential target for the community pharmacy development and accreditation project, were currently had no intention and no motivation to join the project.

**Keywords:** community pharmacy development and accreditation project, pharmacist, drug store, stage of change

#### บทนำ

ร้านยาเป็นหน่วยบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ในการให้คำแนะนำการใช้ยา การดูแลสุขภาพ ดูแลความเจ็บป่วยเล็กน้อยของประชาชน ช่วยคัดกรองส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ตามความเหมาะสม และสะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ง่าย โครงการร้านยาคุณภาพได้เริ่มขึ้นในปี.ศ. 2546 โดยความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสภาเภสัชกรรมเพื่อผลักดันให้ร้านยาได้พัฒนาตนเองเข้าสู่ร้านยาคุณภาพที่ได้มาตรฐานในการ

ให้บริการด้านยาและสุขภาพที่ดี อย่างไรก็ตาม จำนวนร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพนั้นยังน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมดจำนวน 12,123 ร้าน ในปี.ศ. 2556<sup>2</sup> ในจำนวนนี้มีร้านยาคุณภาพเพียง 547 ร้าน<sup>3</sup> คิดเป็นเพียงร้อยละ 4.5 ของร้านยาทั้งหมด ดังนั้นเพื่อพัฒนาร้านยาคุณภาพให้เกิดขึ้นเร็วขึ้น การเข้าใจสถานการณ์ ความตั้งใจ และอุปสรรคในการเข้า

ร่วมโครงการร้านยาคุณภาพจึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถค้นหาวิธีสนับสนุนให้โครงการนี้ได้รับการตอบรับมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาก่อนหน้านี้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการร่วมโครงการร้านยาคุณภาพประกอบด้วย การเป็นเจ้าของร้านยาเอง และการเห็นถึงประโยชน์ที่ร้านยาจะได้รับ<sup>4</sup> ร้านยาที่ผ่านการรับรองคุณภาพและมีเภสัชกรเป็นเจ้าของมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วมโครงการ โดยคิดว่าเป็นการเพิ่มบทบาทวิชาชีพ และไม่คิดว่ากระบวนการต่าง ๆ ไร้ความยุ่งยากใด ๆ<sup>5</sup> แต่ในทางตรงกันข้าม ผลการศึกษาในเจ้าของกิจการร้านยาที่ไม่ใช่เภสัชกรพบว่า ไม่มี ความสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการเนื่องจากขาดความพร้อมในหลายด้าน โดยเฉพาะการที่ต้องมีเภสัชกรประจำการตลอดเวลา<sup>6</sup>

ในปัจจุบันมีเภสัชกรรุ่นใหม่จำนวนมากที่เปิดกิจการร้านยาเป็นของตนเอง และอยู่ปฏิบัติการที่ร้านอย่างเต็มเวลา หากเป็นดังนั้นแล้วจากข้อมูลข้างต้น จำนวนร้านยาที่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพน่าจะเพิ่มขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วจำนวนร้านยาคุณภาพกลับไม่ได้เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนร้านยาที่มีเภสัชกรเป็นเจ้าของ ดังนั้น หากพิจารณาตามหลักในการเร่งความสำเร็จของโครงสร้างที่ควรให้ความสนใจกับกลุ่มที่สนใจและมีศักยภาพก่อนนั้น ก็จำเป็นต้องศึกษาว่าหากจะพิจารณาเน้นเป็นพิเศษก่อนที่กลุ่มเภสัชกรที่มีศักยภาพอย่างมากในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ คือ กลุ่มที่เป็นเจ้าของร้านยาเองและปฏิบัติการเอง คนกลุ่มนี้มีความพร้อมเพียงไรและมีเหตุผลอย่างไรในการที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

แนวคิดของ Transtheoretical Model and Stage of Change<sup>7</sup> ซึ่งอธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นขั้นตอนที่แต่ละคนจะใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างหนึ่ง โดยการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ พร้อมกับประเมินศักยภาพของตนเอง ในการพิจารณาร้านยาของตนเองเข้าสู่โครงการร้านยาคุณภาพ เภสัชกรบางคนอาจอยู่ในขั้นที่ 1 คือ ไม่รู้จักหรือไม่สนใจ (Pre-contemplation) ขั้นที่ 2 คือ เริ่มสนใจแต่ยังคิดทบทวนหรือลังเล (Contemplation) ขั้นที่ 3 ขั้นหาข้อมูลและเตรียมพร้อม (Preparation) และขั้นที่ 4 คือ การลงมือสมัครเข้าร่วมโครงการ (Action) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบสถานการณ์ และสามารถให้การสนับสนุนที่จำเพาะเจาะจงได้ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ และขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านยา ที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ

## วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสม (Mixed method) ระยะเวลาเป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Descriptive cross-sectional survey) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของเภสัชกรเจ้าของร้านยา หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจแล้ว ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการอธิบายเหตุผลเพิ่มเติม

## ระยะที่ 1 การศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากร คือ เภสัชกรที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านยาและปฏิบัติการด้วยตนเองตลอดเวลาทำการ กลุ่มตัวอย่างคือเภสัชกรที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านยาแบบอิสระ (Independent pharmacy) ที่ปฏิบัติการด้วยตนเองตลอดเวลาทำการ ตั้งอยู่ในเขต อ.เมือง จ. เชียงใหม่ และยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ในวันที่ 4 เมษายน 2556 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 134 คน

**เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล**ในการศึกษาส่วนที่ 1 คือแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบทางไปรษณีย์ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจร้านยา ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลงในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ตามแนวคิดของ Transtheoretical Model and Stage of Change<sup>7</sup> เพื่อประเมินว่ากลุ่มเป้าหมายอยู่ในขั้นตอนใดของการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ 1 คำถามประเมินขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงต่อการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ

**เครื่องมือส่วนที่ 3** เป็นการประเมินทัศนคติต่อการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ คำถามประกอบด้วยส่วนของการรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพซึ่งผู้วิจัยพัฒนามาจากเกณฑ์ประเมินโครงการร้านยาคุณภาพ<sup>1</sup> ในส่วนของการรับรู้ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินด้วยตนเองว่าตนเอง ทราบ ไม่ทราบ หรือ ไม่แน่ใจ ต่อขั้นตอนต่าง ๆ และส่วนของทัศนคติมีคำตอบแบบ 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่เห็นด้วย (3) ไม่เห็นด้วย (2) หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

**เครื่องมือส่วนที่ 4** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมีคำตอบแบบ 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่เห็นด้วย (3) ไม่เห็นด้วย (2) หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และคำถามปลายเปิด

เครื่องมือได้รับการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามรอบแรก จากนั้นผู้วิจัยได้นำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน คือ เภสัชกรผู้ประสานงานโครงการร้านยาคุณภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และอาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะด้านความตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** แบบสอบถามพร้อมซองที่ติดแสตมป์และจำหน่ายของกลับถึงผู้วิจัยได้ส่งไปถึงกลุ่มตัวอย่างทุกคนโดยใช้ชื่อและที่อยู่ร้านตามที่ได้แจ้งไว้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

เชียงใหม่ ภายหลังจากส่งแบบสอบถาม 1 เดือนผู้วิจัยได้รับจดหมายตีกลับเนื่องจากร้านได้ปิดกิจการแล้วหรือไม่มีชื่อในที่อยู่นั้น 6 ฉบับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับเพียง 29 ฉบับ ผู้วิจัยจึงจัดส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ให้กับผู้ที่ยังไม่ได้ตอบกลับ พร้อมกับได้โทรศัพท์ขอความร่วมมือ ในรอบที่ 2 นี้ได้รับแบบสอบถามกลับ 21 ฉบับ และมีจดหมายตีกลับเนื่องจากร้านยาได้ปิดกิจการไปแล้ว 5 ฉบับ ดังนั้น จำนวนตัวอย่าง (sampling pool) จึงเหลือเพียง 123 คน และมีแบบสอบถามกลับคืนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 50 ฉบับ คิดเป็นสัดส่วนการส่งคืนร้อยละ 40.6

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยจัดกลุ่มคำตอบในสถานการณ์รับรู้เป็น 2 กลุ่มคือ ทราบ และ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในส่วนของทัศนคติจัดเป็น 2 กลุ่มคือ เห็นด้วยมาก (5) และ ไม่เห็นด้วย/ไม่แน่ใจ (1-4) และในส่วนของปัญหาอุปสรรค ผู้วิจัยจัดกลุ่มคำตอบใหม่เป็น 3 กลุ่มคือ เห็นด้วยมาก (5) เห็นด้วยปานกลาง (3-4) และ ไม่เห็นด้วย (1-2) เพื่อความเหมาะสมของการกระจายของข้อมูล และให้สะดวกต่อการทำความเข้าใจ หลังจากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคือความถี่ และร้อยละ

## ระยะที่ 2 การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากระยะที่ 1 ผู้วิจัยคัดเลือก เกสซ์กรเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) สำหรับการสัมภาษณ์จำนวน 11 คน ตามเกณฑ์คัดเลือกคือ ยินดีที่จะให้สัมภาษณ์ แบ่งตามกลุ่มอายุ และอยู่ในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกัน (ผลการวิจัยก่อนหน้าระบุว่าผู้ที่จบการศึกษามานานมีแนวโน้มเห็นด้วยกับโครงการนี้น้อยกว่าคนที่เพิ่งจบการศึกษา) จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจำนวน 50 ชุด มีเกสซ์กรที่ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมจำนวน 22 คน ในจำนวนนี้ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คนเพื่อสัมภาษณ์จึงได้ข้อมูลที่มีตัวตน

**เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล** คือ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ที่เกสซ์กรผู้ให้ข้อมูลจะช่วยขยายความอธิบาย และเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเชิงปริมาณ ประเด็นคำถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านที่ได้พิจารณาแบบสอบถามในระยะที่ 1

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยติดต่อเกสซ์กรผู้ให้ข้อมูลโดยโทรศัพท์ติดต่อเพื่ออธิบายกระบวนการเก็บข้อมูล สิทธิของผู้ให้ข้อมูล และขอทราบความสมัครใจในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งพร้อมนัดหมายเวลา การสัมภาษณ์เกิดขึ้นที่ร้านยาของเกสซ์กรผู้ให้ข้อมูล และใช้เวลาประมาณ 30 นาที

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา โดยผู้วิจัยถอดเทปอัดเสียง แล้วอ่านเนื้อหาทั้งหมดเพื่อกำหนดประเด็น จากนั้นจัดกลุ่มเนื้อหา และรวบรวมเขียนเป็นข้อสรุป โดยวิเคราะห์ข้อมูลทุกครั้งหลังการสัมภาษณ์ จนข้อมูลมีตัวตนจากการสัมภาษณ์เกสซ์กรจำนวน 11 คน

โครงการวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 32/ 2013 วันที่ 29 กรกฎาคม 2556

## ผลการศึกษา

จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด 50 ฉบับ ในจำนวนนี้ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.0) อายุน้อยกว่า 35 ปี (ร้อยละ 42.0) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 80.0) และมีระยะเวลาการประกอบธุรกิจ 1 - 5 ปี (ร้อยละ 42.0) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 50)

| ลักษณะ                  | จำนวน (ร้อยละ) |
|-------------------------|----------------|
| เพศ                     |                |
| ชาย                     | 23 (46.0)      |
| หญิง                    | 27 (54.0)      |
| ช่วงอายุ                |                |
| น้อยกว่า 35 ปี          | 21 (42.0)      |
| 35-45 ปี                | 13 (26.0)      |
| มากกว่า 45 ปี           | 16 (32.0)      |
| ระดับการศึกษา           |                |
| ปริญญาตรี               | 40 (80.0)      |
| ปริญญาโท                | 10 (20.0)      |
| ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ |                |
| น้อยกว่า 1 ปี           | 6 (12.0)       |
| 1-5 ปี                  | 21 (42.0)      |
| 6-10 ปี                 | 9 (18.0)       |
| 11-15 ปี                | 3 (6.0)        |
| มากกว่า 15 ปี           | 11 (22.0)      |

เกี่ยวกับความตั้งใจปรับร้านยาเป็นร้านยาคุณภาพ เกสซ์กรส่วนใหญ่ยังอยู่ในขั้นไม่สนใจ (ร้อยละ 46.0) ตามด้วยสนใจแต่ยังไม่ถึง (ร้อยละ 44.0) มีเพียง 4 คนอยู่ในขั้นตอนของการเตรียมตัว และ 1 คนที่ได้ลงมือสมัครแล้ว (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงสู่การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ (N = 50)

| ขั้นตอน                                      | ข้อคำตอบ   | จำนวน (ร้อยละ) |
|--|--|----------------|
| ขั้นที่ 1 ยังไม่สนใจ (Precontemplation)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ยังไม่รู้จักโครงการร้านยาคุณภาพ หรือ</li> <li>รู้จักโครงการร้านยาคุณภาพแต่ยังไม่สนใจจะเข้าร่วม หรือ</li> <li>ไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับร้านยาคุณภาพมาก่อน หรือ</li> <li>เคยได้รับข้อมูลมาแล้วแต่ยังไม่เข้าใจ หรือ</li> <li>เคยลงสมัครเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพมาแล้ว แต่ไม่ผ่านการประเมิน</li> </ul> | 23 (46.0)      |
| ขั้นที่ 2 สนใจแต่ยังไม่ถึง (Contemplation)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ แต่ยังขาดความพร้อม หรือ</li> <li>มีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพในอนาคต</li> </ul>   | 22 (44.0)      |
| ขั้นที่ 3 ตัดสินใจและเตรียมตัว (Preparation) | <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัดสินใจแล้วว่าเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ หรือ</li> <li>มีการวางแผน ขอคำปรึกษา หาข้อมูล หรือ</li> <li>มีการสมัครเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพแล้ว</li> </ul>   | 4 (8.0)        |
| ขั้นที่ 4 ลงมือปฏิบัติ (Action)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ หรือ</li> <li>ได้รับการประเมินผ่านเป็นร้านยาคุณภาพแล้ว</li> </ul>   | 1 (2.0)        |



ตารางที่ 5 ลักษณะเภสัชกรผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (N = 11)

| ขั้นตอนการเปลี่ยน                        | อายุ (ปี)   | เพศ  | เห็นด้วยกับการบังคับเป็นร้านยาคุณภาพ | เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล |
|--|-------------|------|--------------------------------------|---------------------|
| ขั้นที่ 1 ยังไม่สนใจ (pre-contemplation) | น้อยกว่า 35 | หญิง | เห็นด้วย                             | A                   |
|  | น้อยกว่า 35 | ชาย  | เห็นด้วย                             | B                   |
|  | น้อยกว่า 35 | หญิง | ไม่เห็นด้วย                          | C                   |
|  | 35 - 45     | หญิง | ไม่เห็นด้วย                          | D                   |
|  | มากกว่า 45  | ชาย  | ไม่เห็นด้วย                          | E                   |
| ขั้นที่ 2 ยังลังเล (contemplation)       | น้อยกว่า 35 | ชาย  | เห็นด้วย                             | F                   |
|  | น้อยกว่า 35 | หญิง | เห็นด้วย                             | G                   |
|  | น้อยกว่า 35 | หญิง | ไม่เห็นด้วย                          | H                   |
|  | 35 - 45     | ชาย  | ไม่เห็นด้วย                          | I                   |
| ขั้นที่ 3 เตรียมตัว (preparation)        | น้อยกว่า 35 | หญิง | เห็นด้วย                             | J                   |
|  | มากกว่า 45  | หญิง | เห็นด้วย                             | K                   |

จากการสัมภาษณ์พบว่าเภสัชกรผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนเห็นประโยชน์ของโครงการในทิศทางเดียวกันคือการพัฒนาคุณภาพร้านยา เพื่อแก้ไขปัญหาเภสัชกรแขวนป้าย ให้เกิดการยอมรับจากสังคมมากขึ้น เช่นดังคำกล่าวที่ว่า

*"ร้านยาคุณภาพเป็นโครงการที่ต้องการจะเข้ามาแก้ไขปัญหาเภสัชกรแขวนป้ายและการจ่ายยาโดยไม่มีเภสัชกร"*

*"ร้านยาคุณภาพเป็นโครงการที่ยกมาตรฐานร้านยาทำให้ร้านยาทุกที่มีความน่าเชื่อถือกับทั้งประชาชนและเพื่อนร่วมวิชาชีพ"*

การที่เภสัชกรผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังไม่ได้เข้าร่วมในโครงการร้านยาคุณภาพนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดข้อมูลด้านรายละเอียดของโครงการ โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในขั้น Precontemplation จะไม่ทราบรายละเอียดของโครงการมากนัก (3 ใน 5 คน) แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ที่อยู่ในขั้น Contemplation และ Preparation จะมีข้อมูลที่มากกว่า เพราะได้ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และแหล่งข้อมูลที่สำคัญคืออินเตอร์เน็ต

**เหตุผลที่ไม่เข้าร่วมโครงการที่เภสัชกรเจ้าของกิจการให้ข้อมูลมี 2 ประเด็นหลักคือ**

1) การขาดแรงจูงใจทางธุรกิจ สำหรับเจ้าของกิจการการลงทุนและผลตอบแทนเป็นเรื่องสำคัญดังนั้นการนำร้านยาเข้าสู่โครงการร้านยาคุณภาพนั้นต้องลงทุน แต่ไม่มีผลด้านบวกต่อยอดขายหรือกำไร จึงไม่ใช่สิ่งจูงใจมากนัก ดังคำกล่าวที่ว่า

*"คิดว่าการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพตอนนี้ยังไม่มีความคุ้มค่าและผลตอบแทนก็คงไม่เพิ่มขึ้น"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล E

*"สุดท้ายชาวบ้านเลือกเข้าร้านยาที่ราคาถูกอยู่ดี"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล I

2) ความเชื่อมั่นในคุณภาพร้านของตนเอง ในกลุ่มเภสัชกรที่สัมภาษณ์นี้มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของร้าน และมั่นใจว่าลูกค้าหรือคนในชุมชนรับทราบว่าร้านนี้มีเภสัชกรประจำ และรับรู้ถึงคุณภาพที่ได้รับซึ่งสำคัญมากกว่าการเข้าร่วมโครงการ ดังคำกล่าวที่ว่า

*"ไม่รู้จะเข้าไปทำไมถ้าเราสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้อยู่แล้วมาตรฐานอะไรที่โครงการร้านยาคุณภาพสร้างมาเราก็ทำให้ได้คุณภาพ"*

*อยู่แล้ว เพราะฉะนั้นไม่มีความจำเป็นจะต้องเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล I

**แนวทางการสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการที่ได้จากการสัมภาษณ์มี 2 ประเด็นหลักคือ**

1) การประชาสัมพันธ์ร้านยาคุณภาพให้กับประชาชนและสังคมจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับเภสัชกรในการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว

*"ทุกวันนี้ประชาชนก็ยังไม่มีความรู้ยังไม่รู้จักร้านยาคุณภาพ บางคนยังเลือกใช้บริการจากร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรประจำหรือร้านขายของชำด้วยซ้ำ จึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล F

*"ทราบแต่ยังไม่ประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จัก โครงการร้านยาคุณภาพก็ยังไม่ส่งผลดีกับร้านยาที่เป็นร้านยาคุณภาพ เพราะลูกค้าก็ยังตามหาร้านที่ขายถูกกว่า ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าต้องการคำปรึกษาคำถึงจะตามหาร้านยาที่มีเภสัชกรประจำ ซึ่งก็ไม่ได้มองหาป้ายร้านยาคุณภาพอยู่ดี"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล C

2) มีหน่วยงานที่ช่วยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงาน เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือชมรมร้านยา เนื่องจากยังมีข้อเข้าใจคลาดเคลื่อนบางประการ เช่น การบริหารเวชภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องเป็นระบบคอมพิวเตอร์ การควบคุมคุณภาพยาที่ไม่จำเป็นต้องติดเครื่องปรับอากาศ และสนับสนุนให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

*"การที่ไม่มีหน่วยงานใดหรือฝ่ายใดมาสนับสนุนทำให้เกิดความท้อใจที่จะทำ"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล K

*"คิดว่าเภสัชกรที่เปิดร้านยาเองน่าจะสนใจเข้าร่วมในโครงการร้านยาคุณภาพทุกร้าน แต่เมื่อไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานไหนเลยก็ไม่รู้จะทำไปทำไม ทำดีแทบตายแต่ไม่ได้อะไรคืนกลับมา ... โครงการร้านยาคุณภาพมีการดำเนินการที่ช้ามาก จากไฟแรง รอจนหมดไฟ"* เภสัชกรผู้ให้ข้อมูล J

## อภิปรายผลการศึกษา

โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาเริ่มต้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 อย่างไรก็ตาม จำนวนร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพยังคงมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบัน งานวิจัยนี้ศึกษาถึงทัศนคติและขั้นตอนความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพของเภสัชกรที่เปิดร้านยาเป็นเจ้าของกิจการเอง เป็นเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพในการนำร้านยาเข้าสู่โครงการร้านยาคุณภาพได้อย่างไม่ยากนัก จากผลการศึกษาพบว่า เภสัชกรเจ้าของร้านยาส่วนใหญ่รับทราบถึงประโยชน์ของโครงการร้านยาคุณภาพว่าจะช่วยยกระดับคุณภาพร้านยา และเพิ่มการยอมรับในวิชาชีพของสังคมพร้อมกับเห็นด้วยกับเกณฑ์ส่วนใหญ่ที่กำหนดขึ้น ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของเภสัชกรที่เข้าร่วม

โครงการแล้ว จากการสำรวจก่อนหน้านี้ที่สนับสนุนโครงการและ  
ไม่คิดว่าเกณฑ์ต่าง ๆ มีความยุ่งยาก<sup>5</sup> ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่  
แตกต่างจากกลุ่มเจ้าของกิจการร้านยาที่ไม่ใช่เภสัชกร ที่ระบุว่า  
ตนเองยังไม่พร้อมเนื่องจากขาดความพร้อมหลายด้าน โดยเฉพาะ  
การที่ต้องมีเภสัชกรปฏิบัติการตลอดเวลาทำการ<sup>6,8</sup>

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาเมื่อสอบถามถึงขั้นตอนการ  
เปลี่ยนแปลงหรือ Stage of change ผู้เข้าร่วมโครงการร้านยา  
คุณภาพ พบว่าเภสัชกรส่วนใหญ่อยู่ในขั้น Pre-contemplation  
และ Contemplation คือยังไม่สนใจหรือยังลังเล<sup>7</sup> ซึ่งยังเป็นระยะ  
เริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่คนยังไม่ให้ความสนใจ ไม่ให้  
ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง เหตุผลที่แม้ว่าจะเห็นด้วยต่อ  
โครงการแต่ก็ยังไม่พร้อมที่จะนำร้านยาของตนเองเข้าสู่โครงการ  
เนื่องจาก ขาดแรงจูงใจในเชิงธุรกิจ ประกอบกับความมั่นใจใน  
คุณภาพของร้านยาตนเองที่มีเภสัชกรอยู่ให้บริการตลอดเวลาจะ  
เป็นเครื่องประกันคุณภาพบริการได้ดีกว่าการมีป้ายร้านยา  
คุณภาพ และประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงโครงการและ  
ประโยชน์ที่จะได้จากโครงการ อย่างไรก็ตาม เภสัชกรเหล่านี้ก็เชื่อ  
ว่าร้านยาตนเองจะผ่านการประเมินหากมีการบังคับใช้ตาม  
กฎหมาย ในทางทฤษฎีแล้วหากต้องการผลักดันให้เกิดการขยาย  
ของกลุ่มเป้าหมายให้มีความพร้อมและความสนใจในเรื่องราว  
ดังกล่าวนี้ ต้องมีการให้ข้อมูลให้มากขึ้น ให้เห็นถึงประโยชน์  
ผลกระทบทั้งในแง่บวกและลบ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านี้มี  
ความสนใจ และพร้อมที่จะไปสู่อีกขั้นต่อไปของการเปลี่ยนแปลง<sup>7</sup>

ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการผลักดันโครงการร้านยา  
คุณภาพต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอสำหรับเภสัชกรเจ้าของ  
กิจการ พร้อมกับการประชาสัมพันธ์โครงการให้เกิดกระแสความ  
ต้องการจากประชาชนทั่วไป และสร้างกลไกการดำเนินงานที่  
รวดเร็วเพื่อสนับสนุนให้เภสัชกรส่วนใหญ่ที่ยังอยู่ในขั้น  
Precontemplation และ Contemplation ยอมรับและต้องการที่จะ  
ขยายตนเองเข้าสู่โครงการต่อไป เนื่องจากการเห็นถึงประโยชน์ของ  
โครงการเป็นปัจจัยที่สำคัญของการเข้าร่วมโครงการร้านยา  
คุณภาพ<sup>4</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเภสัชกรรุ่นใหม่ที่อยู่ยังน้อย<sup>8</sup>

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดบางประการ ประกอบด้วย 1) เนื่องจาก  
เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงในเขตอำเภอเมืองจังหวัด  
เชียงใหม่ และผลการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ร้อยละ  
40.6 การนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในระดับประเทศจึงต้องอาจจะ  
ต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดนี้ 2) การประเมินการรับรู้ข้อมูลเป็นการ  
ประเมินด้วยตนเอง (self-report) ว่าผู้ตอบทราบ/ไม่ทราบ/หรือไม่  
แน่ใจ ต่อเรื่องนั้น ๆ ซึ่งมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถทราบได้อย่าง  
ชัดเจนว่าเป็นการรับรู้ที่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนอย่างไร อย่างไรก็ตาม  
ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับความช่วยเหลือเพิ่มเติมของว่างทางการ

วิจัย ทำให้เข้าใจทัศนคติของเภสัชกรเจ้าของร้านยามากขึ้น อันจะ  
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการร้านยาคุณภาพต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณเภสัชกรร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่ที่กรุณา  
ช่วยตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ เภสัชกรประจำสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้ข้อมูลสำหรับการเก็บรวบรวม  
ข้อมูล และคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้ทุน  
สนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

## References

1. Office of Community Pharmacy Development and Accreditation Project. Project introduction. (Accessed on Jun. 6, 2014, at <http://newsr.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/introduce.php>) (in Thai)
2. Bureau of Drug Control, Ministry of Public Health. Statistics of nationwide licensed drug stores, 2013. (Accessed on Jul. 6, 2014, at [http://drug.fda.moph.go.th/zone\\_search/files/sea001\\_d18.asp](http://drug.fda.moph.go.th/zone_search/files/sea001_d18.asp)) (in Thai)
3. Office of Community Pharmacy Development and Accreditation Project. Project introduction. Searching for quality drug stores. (Accessed on Jul. 6, 2014, at <http://newsr.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/search.php>) (in Thai)
4. Settasuntri P. Factors affecting the drugstores' tendency to join the pharmacy advancement project for quality drugstores. *Dep Health Serv Support J* 2013;9(1):44-56. (in Thai)
5. Tositarat P. Development process of quality pharmacies enrolling in the community pharmacy development and accreditation project in Muang Chiang Mai district. Independent study. Master of Business Administration degree program (Business Administration). Chiang Mai. Graduate School, Chiang Mai University, 2009. (in Thai)
6. Panyasawanchit T. Attitudes of drugstore business entrepreneurs in Chiang Mai District towards the community pharmacy development and accreditation. Independent study. Master of Business Administration degree program (Business Administration). Chiang Mai. Graduate School, Chiang Mai University, 2006. (in Thai)
7. Prochaska JO, Redding CA, Evers KE. The transtheoretical model and stage of change. In: Glanz K, Rimer BK, Lewis FM (ed.). *Health behavior and health education*. 3 ed. San-Francisco, Jossey-Bass, 2002: pp.99-120.
8. Wongsak K, Siriwithanapornkul N, Chanmitkul W. Obstacle factors in participating in the Community Pharmacy Development and Accreditation project among drug stores in Thon Buri, Bangkok. Bangkok. Faculty of Pharmacy, Siam University, 2011. (Accessed on May 2, 2013, at <http://pharmacy.siam.edu/images/project/2011/2554-S-03.pdf>) (in Thai)

### Editorial note

Manuscript received in original form on July 22, 2014;  
accepted in final form on December 16, 2014