



# มุมมอง

## ของประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ ต่อบทบาทเภสัชกรร้านยาชุมชน ในประเทศอังกฤษ



### บทนำ

เภสัชกรร้านยาในประเทศอังกฤษมีการเพิ่มบทบาทในการให้บริการด้านสุขภาพมากขึ้นและประชาชนทั่วไปมองว่าเภสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านยาแต่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลสุขภาพ ดังนั้นการใช้บริการในร้านยาจึงยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่

### 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมร้านยาชุมชน

#### 1.1. ข้อมูลทั่วไป

- 1.1.1. การเข้าถึงง่ายและความสะดวกสบายในการไปใช้บริการร้านยาชุมชน
- 1.1.2. การไปร้านยาโดยไม่ต้องมีการนัดล่วงหน้า
- 1.1.3. ในร้านยาที่อังกฤษจะมีระบบการให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (MUR services) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าใช้บริการนี้
- 1.1.4. ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัว
- 1.1.5. มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของการให้บริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิที่บ่อยครั้ง

#### 1.2. แนวทางแก้ไขปัญหา

- 1.2.1. ควรจะมีการจัดแบ่งพื้นที่ ที่มีความเป็นส่วนตัวในการให้บริการผู้ป่วยโรคเรื้อรัง
- 1.2.2. เภสัชกรควรตระหนักในการเก็บข้อมูลของแพทย์และรายเป็นความลับ
- 1.2.3. ควรมีการประชาสัมพันธ์บทบาทของเภสัชกรในการให้บริการ MUR services โดยอาจใช้สโลแกน "Ask your pharmacist" และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาช่วยประชาสัมพันธ์บทบาทเภสัชกรดังกล่าวด้วย
- 1.2.4. ควรมีการทำวิจัยการให้บริการ MUR services เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบบริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

### 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกรและพนักงานผู้ช่วย

#### 2.1. ข้อมูลทั่วไป

- 2.1.1. เภสัชกรควรมีทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางบวก
- 2.1.2. เภสัชกรมีความมั่นใจในความสามารถที่จะให้บริการสุขภาพแต่ก็อาจจะถูกจำกัดด้วยจำนวนในสาขาที่มาก ทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในผู้รับบริการแต่ละราย
- 2.1.3. ในมุมมองของแพทย์ยังไม่มีความมั่นใจว่าเภสัชกรจะให้การบริบาลเภสัชกรรมโรคเรื้อรัง (MUR services) ในผู้ป่วยได้

#### 2.2. แนวทางแก้ไขปัญหา

- 2.2.1. ควรมีการแก้ปัญหาการนัดหมายและการจ่ายยาอย่างเป็นระบบ
- 2.2.2. ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรเภสัชกรรมตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โดยเน้นให้บัณฑิตมีทักษะและความสามารถในการสื่อสารที่ดี(ทั้งต่อบุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วย) และเข้าใจกระบวนการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- 2.2.3. โมเดลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ ใน UK และไทย เป็นการเรียนหลักสูตรบูรณาการเภสัชกรรมเพื่อปรับปรุงความสามารถของนักศึกษาและความเข้าใจในแง่ของต่อการฝึกฝนทางเภสัชกรรม

1.สภาพแวดล้อมร้านยา

4.ประชาชนทั่วไป

2.เภสัชกรและพนักงาน

5.GP service

3.การประชาสัมพันธ์

6.ระบบสุขภาพและนโยบาย



ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวกับร้านยาชุมชนในประเทศอังกฤษ



### 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์การให้บริการ

#### 3.1. ข้อมูลทั่วไป

- 3.1.1. ขาดการประชาสัมพันธ์การให้บริการสุขภาพต่างๆในร้านยา ซึ่งทำให้ประชาชนทั่วไปไม่เข้าใจในบทบาทของเภสัชกรร้านยา
- 3.1.2. แนะนำให้มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น ใบปลิว สื่อโฆษณาต่างๆ การแนะนำโดยแพทย์ แต่อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์ยังไม่ประสบผลมากเนื่องจากคุณภาพการบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร

#### 3.2. แนวทางการแก้ไขปัญหา

- 3.2.1. มีแนวทวนเสนอจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของเภสัชกร ให้มีเทคนิคการการประชาสัมพันธ์ที่มีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายที่ทางร้านยาได้ให้บริการ เช่น กลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน

### 4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรกรรม

#### 4.1. ข้อมูลทั่วไป

- 4.1.1. แพทย์มีความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรเนื่องจากช่วยแบ่งเบาภาระงานของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรกรรม
- 4.1.2. แพทย์มีความไม่แน่ใจในความสามารถของเภสัชกรในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

#### 4.2. แนวทางการแก้ไขปัญหา

- 4.2.1. เภสัชกรควรมีทักษะในการทำงานและสร้างงานบริการร่วมกับทีมบุคลากรทางการแพทย์ให้มากขึ้น

### 5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วไป

#### 5.1. ข้อมูลทั่วไป

- 5.1.1. ประชาชนรับรู้และเข้าใจบทบาทเภสัชกรในร้านยา ในหน้าที่ของการจ่ายยาและแนะนำยา แต่ไม่ได้ตระหนักและเข้าใจในบทบาทเภสัชกร ในการดำเนินงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง
- 5.1.2. ผู้สูงอายุพึงพอใจที่จะเข้ารับบริการจากแพทย์มากกว่าเภสัชกร

#### 5.2. แนวทางการแก้ไขปัญหา

- 5.2.1. ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบทบาทใหม่และศักยภาพของเภสัชกรในการให้บริการเภสัชกรรมแก่ประชาชน
- 5.2.2. ปรับทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเภสัชกรและพนักงานขายยา

### ความต่าง

1. การเข้าถึงยาในประเทศอังกฤษจะมีความเข้มงวดมากกว่าประเทศไทย เพราะมีความแตกต่างเกี่ยวกับกฎหมายยา
2. การมีเภสัชกรประจำร้านยาตลอดเวลาคือเป็นเรื่องที่เข้มงวดมากในประเทศอังกฤษ
3. ตามกฎหมายในประเทศอังกฤษ เภสัชกรไม่สามารถจ่ายยาเองได้ โดยไม่มีใบสั่งยาจากแพทย์ ในขณะที่ตามกฎหมายประเทศไทย เภสัชกรสามารถประเมินอาการและจ่ายยาอันตรายได้
4. ร้านยาชุมชนในประเทศอังกฤษจะได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณในการขยายบทบาทเภสัชกรในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จาก National Health Service (NHS) นานกว่า 3 ปีมาแล้ว ในขณะที่ประเทศไทย กำลังจะได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในการขยายบทบาทเภสัชกรดังกล่าว

### เอกสารอ้างอิง

1. Saramunee K, Krska J, Mackridge A, Richards J, Suttajit S, Phillips-Howard P. How to enhance public health service utilization in community pharmacy?: General public and health providers' perspectives. Res Social Adm Pharm. 2012 Oct 19; pii: S1551-7411(12)00074-5. doi: 10.1016/j.sopharm.2012.05.006.
2. Saramunee K, Chaiyasong S, Janet Krska. Public health roles for community pharmacy : Contrasts and similarities between England and Thailand. IJPS, 2011; 7(2): 1-11.

### จัดทำโดย

กฤษฎา คุ้มกุดเขียว  
จิระเดช ดงรุ่ง

53010710058  
53010710065

จุฑารัตน์ สมศรี  
ปฐมพล คันชะรินทร์

53010710067  
53010710084

ยุทธิภูมิ อินทิตานนท์  
ศิริกุล สิงหราช

53010710096  
53010710104

### 6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพและนโยบาย

#### 6.1. ข้อมูลทั่วไป

- 6.1.1. ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ
- 6.1.2. มีข้อจำกัดของการทำงานร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพ
- 6.1.3. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ(การบริการสุขภาพด้านปฐมภูมิ)
- 6.1.4. มีปริมาณใบสั่งยาเพิ่มขึ้นในแต่ละวัน ทำให้เภสัชกรต้องทำหน้าที่หลัก ในการเช็ดยาและจ่ายยา จึงไม่มีเวลาเพียงพอในการทำงานด้านบริหารเภสัชกรรม

#### 6.2. แนวทางการแก้ไขปัญหา

- 6.2.1. ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของร้านยา เพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนอย่างเพียงพอ และสามารถจัดอบรมเชิงวิชาการร่วม เพื่อพัฒนาทักษะด้านงานบริหารเภสัชกรรม
- 6.2.2. ควรใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้ในร้านยาชุมชน
- 6.2.3. ลดภาระงานของเภสัชกร เพิ่มจำนวนพนักงานในร้าน
- 6.2.4. ส่งเสริมให้มีการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น
- 6.2.5. กำหนดบทบาทและมาตรฐานเภสัชกรในร้านยาให้ชัดเจนมากขึ้น
- 6.2.6. ปรับปรุงหลักสูตรเภสัชศาสตร์



**บทบาท** ของร้านยา  
ในงานบริการ **สาธารณสุข**  
ความเหมือนและความต่าง  
ระหว่าง **ประเทศอังกฤษ** และ **ไทย**

### ความเหมือน

1. เภสัชกรร้านยาชุมชนในทั้ง 2 ประเทศ มีการเพิ่มบทบาทในการให้บริการสุขภาพ
2. ประชาชนในอังกฤษและไทยมีมุมมองที่เหมือนกันต่อเภสัชกรร้านยาชุมชนว่ามีความเชี่ยวชาญในเรื่องของยา

