

สรุปผลการติดตามและประเมินผลและข้อเสนอแนะ

การติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาความรู้และบริการการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดแก่ร้านขายยา มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อติดตามผลการพัฒนาและยกระดับความรู้ ช่างสารด้านเภสัชกรรมแผนกเภสัชกรโดยเน้นเรื่องของการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดของโครงการฯ การติดตามและประเมินผลนี้ใช้แหล่งข้อมูลหลัก ๆ 4 แหล่งคือ เภสัชกรในจังหวัดสงขลา พนักงานขายยาที่มีใช้เภสัชกร สตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิดในจังหวัดสงขลา และคณะกรรมการผู้ดำเนินการจัดโครงการฯ การเก็บข้อมูลในทุกแหล่งข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยทางไปรษณีย์ แบบสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์ และแบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานขายยากับสตรีผู้รับบริการพื้นที่ดำเนินการติดตามผลรวม 10 อำเภอ ในจังหวัดสงขลา ในส่วนของแหล่งข้อมูลที่เป็นเภสัชกรได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 2 รอบ คือ ก่อนอบรม และหลังอบรม ในแหล่งข้อมูลที่เป็นพนักงานขายยาที่มีใช้เภสัชกรได้เก็บข้อมูล 3 รอบ คือ หลังอบรมครั้งที่ 1 (รอบที่ 1) หลังอบรมครั้งที่ 2 (รอบที่ 2) และเมื่อสิ้นสุดโครงการอีก 1 รอบ (รอบที่ 3) โดยใช้ในการสัมภาษณ์ในรอบสุดท้าย ในส่วนของแหล่งข้อมูลสตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิดในจังหวัดสงขลา นั้น ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 2 รอบ กล่าวคือในรอบแรกได้เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของตัวอย่างในการติดตามและประเมินผลว่า ต้องเป็นสตรีที่ใช้การวางแผนครอบครัวโดยใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดในปัจจุบันและต้องเป็นยาเม็ดคุมกำเนิดที่ซื้อจากร้านขายยาในเขตที่ใกล้กับที่อยู่อาศัยกับสตรีผู้รับบริการ แหล่งข้อมูลสุดท้ายคือ คณะกรรมการผู้ดำเนินการจัดโครงการฯ ซึ่งมีตัวแทนจาก 3 องค์กร คือ ตัวแทนจากคณะเภสัชศาสตร์ ตัวแทนจากกลุ่มเภสัชกรภาคใต้ และตัวแทนจากชมรมร้านขายยาในจังหวัดสงขลา ได้เก็บข้อมูล 1 รอบ ภายหลังจากได้ดำเนินการจัดอบรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้นคือ จำนวน และร้อยละดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการติดตามและประเมินผลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการติดตามและการประเมินผลในกลุ่มเภสัชกรในจังหวัดสงขลา

ก่อนอบรม คณะผู้ดำเนินการโครงการฯ ได้ส่งแบบสอบถาม (pre-test) ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าอบรม จำนวน 59 รอบ ผลปรากฏได้รับคืนเพียง 17 ราย (ร้อยละ 28.81) หลังอบรมผ่านไป 2 เดือนจึงได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เข้าอบรมทั้งหมด 54 ราย และได้รับแบบสอบถามหลังการอบรม (post-test) จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 29.63) เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปทั้งก่อนอบรมและหลังอบรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.0, ร้อยละ 56.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 75.00, ร้อยละ 81.25) จบการศึกษาส่วนใหญ่ 1 - 3 ปี (ร้อยละ 39.5, ร้อยละ 37.5) ลักษณะการดำเนินกิจการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการในร้านขายยาเอง (ร้อยละ 64.71, ร้อยละ 70.00) ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 - 3 ปี

ก่อนอบรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การเข้าอบรมเกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิด (ร้อยละ 64.7) และมีความสนใจที่จะเข้าอบรมมากที่สุด (ร้อยละ 82.35) หลังอบรมแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และมีความสามารถในการบริการเกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิดเพิ่มขึ้นจากเดิมในระดับปานกลาง (ร้อยละ 43.75) โดยระบุประโยชน์ที่ได้จากการอบรมว่าทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดเพิ่มขึ้นและสามารถแนะนำกับผู้รับบริการได้ถูกต้องและทำให้ใช้ยาด้วยความมั่นใจขึ้น และมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรมครั้งนี้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.0) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการจัดอบรมในครั้งนี้น่าจะเป็นที่เพียงพอ (ร้อยละ 68.75) โดยระบุเหตุผลว่าความรู้ในเรื่องของยาเม็ดคุมกำเนิดยังมีความรู้ใหม่ ๆ อีก และการจัดอบรมครั้งนี้ระยะเวลาสั้นไปจึงทำให้ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้อย่างมั่นใจ

ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงความรู้เกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิดนั้น พบว่าก่อนอบรมและหลังอบรมในภาพรวม ความรู้เกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิดของเภสัชกรยังอยู่ในเกณฑ์ดีมากเหมือนเดิม แต่เมื่อพิจารณาในภาพย่อยของความรู้เป็นรายข้อ พบว่าความรู้ในเรื่องการลึ้มกินยาเม็ดคุมกำเนิด 2 เม็ด กลุ่มตัวอย่างตอบไม่ถูกต้องทั้งหมดแต่เกณฑ์ความรู้ยังอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทในการให้คำแนะนำการให้บริการการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดส่วนใหญ่จะเห็นด้วยเกือบทุกข้อรายการ (ร้อยละ 100.0) ยกเว้นบทบาทหน้าที่ในการ

ติดตามลูกค้าและการแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดทั้งสามีและภรรยาที่กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยทั้งหมด (ร้อยละ 87.5, ร้อยละ 87.5) ในเรื่องของพฤติกรรมการปฏิบัติในการให้คำแนะนำกับสตรีผู้รับบริการ โดยภาพรวมสัดส่วนร้อยละในด้านการปฏิบัติจะต่ำกว่าด้านความคิดเห็น โดยพบว่า มีบทบาท 2 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติได้เป็นประจำทั้งหมดร้อยละ 100.0 คือ เรื่องการซักประวัติประจำตัวและการอธิบายผลข้างเคียงของการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่วนลดความล้มเหลวของผู้รับบริการได้บ้าง แต่มีบทบาทหน้าที่อีก 5 - 6 ข้อรายการที่เภสัชกรไม่สามารถปฏิบัติได้เป็นประจำคือ ด้านการติดตามผลการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า หน้าที่ของเภสัชกรในการให้ความรู้แก่ผู้ช่วยขายยา ด้านการแนะนำใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดทั้งสามีและภรรยา และด้านการจัดแหล่งข้อมูลข่าวสารในร้านขายยาสำหรับลูกค้า (ร้อยละ 62.72, ร้อยละ 90.0) โดยระบุเหตุผลว่าบทบาทที่กล่าวทำประจำไม่ได้เนื่องจากใช้เวลานาน ไม่ได้อยู่ประจำร้านตลอดเวลาและลูกค้าที่มาซื้อยากุมกำเนิดเองมีพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น มีการเปลี่ยนตัวผู้ซื้อยาหรือฝากกันซื้อยา (ลูกค้าประจำ) ความไม่สม่ำเสมอในการมารับบริการ ลูกค้ารีบร้อนซื้อยาลูกค้าบางคนอาจไม่ต้องการคำอธิบาย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เภสัชกรไม่สามารถเข้าไปจัดการได้ เมื่อสรุปโดยภาพรวม หลังอบรม เภสัชกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสารด้านการวางแผนครอบครัวเกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิด

ส่วนในด้านการคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการต่อต้านธุรกิจการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดและผลต่อความร่วมมือระหว่างองค์กรในขนาดตั้น พบว่าในด้านผลของโครงการต่อต้านธุรกิจการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.75) ระบุว่าโครงการนี้ไม่ได้ทำให้การจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดเพิ่มขึ้นเพียงแต่ทำให้คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าดีขึ้น เนื่องจากมีความรู้ความมั่นใจมากขึ้น และมีสื่อสารเช่น แผ่นพับแจกให้แก่ลูกค้าทำให้เข้าใจง่าย สะดวกและจุใจที่อยากจะทำให้ความรู้แก่ลูกค้า แต่มีผลทางอ้อมต่อไปสำหรับลูกค้าคือ ความพอใจของลูกค้าที่จะมาใช้บริการในด้านอื่น ๆ อีกในภายหน้า ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการต่อความร่วมมือระหว่างองค์กรภายในและภายนอกกลุ่มตัวอย่างระบุว่า มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 50.00) แต่ควรมีการสานต่อโครงการให้ต่อเนื่อง โดยหาแหล่งสนับสนุนให้เพียงพอ

2. ผลการติดตามและการประเมินผลในกลุ่มพนักงานขายยา (มิใช่เภสัชกร) ในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขายยา (มิใช่เภสัชกร) จากากรเก็บข้อมูลทั้ง 3 รอบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 81.0, ร้อยละ 72.34 และร้อยละ 73.17) อายุเฉลี่ย 33.7 - 39.15 ปี ประสบการณ์การขายยาเฉลี่ย 6.7 - 9.2 ปี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการร้านขายยา (ร้อยละ 69.0, ร้อยละ 59.57 และร้อยละ 73.80) ประสบการณ์ด้านการศึกษาส่วนใหญ่ชั้นมัธยมศึกษา (ร้อยละ 73.0, ร้อยละ 65.96 และร้อยละ 48.78) ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมากในการปฏิบัติตามหน้าที่การขายยา (ร้อยละ 81.0, ร้อยละ 33.19 และร้อยละ 53.66) โดยระบุเหตุผลว่ามีความเป็นอิสระและทำประโยชน์ให้แก่สังคมได้มาก

ในด้านการเปลี่ยนแปลงความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและให้บริการยาเม็ดคุมกำเนิดของพนักงานร้านขายยา (มิใช่เภสัชกร) ในประเด็นความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการให้คำแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดโดยภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ความสามารถในเรื่องนี้ในระดับหนึ่ง โดยพบว่าเรื่องของความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดเม็ดแรกภายใน 5 วันแรกของประจำเดือน หรือวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยาเม็ดคุมกำเนิด 1 เม็ด กลุ่มตัวอย่างตอบถูกในอัตราร้อยละที่ค่อนข้างสูง (เกณฑ์ดี) ทั้ง 3 รอบ ใกล้เคียงกันแต่มีประเด็นที่น่าสังเกตในเรื่องความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยาเม็ดคุมกำเนิด 2 เม็ด กลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องยังมีอัตราร้อยละที่ไม่สูงมากนัก (ร้อยละ 69.0, 57.45 และ 63.41) และเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั้ง 3 รอบกับพบว่าอัตราร้อยละของผู้ตอบถูกต้องลดลง แต่ความรู้ในเรื่องผลข้างเคียงและการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดหลังร่วมเพศ (PORTINOR)^(R) ของกลุ่มตัวอย่างกลับมีอัตราร้อยละของผู้ตอบถูกต้องสูงขึ้น ซึ่งประเด็นนี้เป็นเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในการซักถามทั้งจากการเข้าอบรมและจากการเยี่ยมชมตรวจ (follow on training) เนื่องจากพบว่า มีสตรีผู้มารับบริการยาเม็ดคุมกำเนิดมาซื้อยา (PORTINOR)^(R) ในอัตราที่สูงขึ้นในปัจจุบัน

ส่วนความรู้ความสามารถในเรื่องการแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดประเภท 21 เม็ด, 22 เม็ด, 28 เม็ด และ 35 เม็ดนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในการแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดแผงแรกได้ถูกต้องมากกว่าในแผงต่อไป และพบว่าความรู้ในการแนะนำการใช้

ยาเม็ดคุมกำเนิด ประเภท 21 เม็ด /22 เม็ด ทั้งรอบที่ 2 และรอบที่ 3 (รอบที่ 1 มิได้สำรวจ โดยใช้สถานการณ์จำลองจากแผงยาเม็ดคุมกำเนิด) กลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องในอัตราร้อยละที่ไม่สูง (ร้อยละ 58.45, ร้อยละ 65.96, ร้อยละ 68.3 และร้อยละ 60.98) การที่ข้อมูลปรากฏเช่นนี้อาจมีข้อมูลสนับสนุนจากการทำ secret-shopping พบว่า ส่วนใหญ่ร้านขายยาจะแนะนำและจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดประเภท 28 เม็ด มากที่สุด (รอบที่ 1 ร้อยละ 53.23, รอบที่ 2 ร้อยละ 80.77) เนื่องจากวิธีการรับประทานอย่างง่ายและสะดวกกว่าการใช้แบบประเภท 21/เม็ด/22 เม็ด

ในด้านพฤติกรรมการให้คำแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดจากการสังเกตพฤติกรรม โดยให้พนักงานสัมภาษณ์ปลอมเป็นลูกค้ารายใหม่ เข้าไปซื้อยาเม็ดคุมกำเนิดจากพนักงานขายยา (secret-shopping) พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับอัตราร้อยละของพฤติกรรม การให้คำแนะนำในรอบที่ 3 ของการทำ secret-shopping สูงกว่ารอบที่ 1 นอกจากนี้รายละเอียดของการให้คำแนะนำของพนักงานขายยาเม็ดคุมกำเนิดในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันระหว่างรอบที่ 1 กับรอบที่ 3 มาก เช่น พฤติกรรมให้คำแนะนำในเรื่องวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยา ในรอบที่ 1 มีเพียงร้อยละ 1.9 แต่ในรอบที่ 3 พบร้อยละ 30.60 และวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อมีอาการข้างเคียงในรอบที่ 1 พฤติกรรมที่สังเกตได้พบว่า พนักงานขายยาแนะนำเพียงร้อยละ 11.7 แต่ในรอบที่ 3 พบร้อยละ 36.00 ซึ่งปัจจัยด้านการศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเมื่อลืมกินยาและเมื่อมีอาการข้างเคียงนั้นว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สตรีผู้ใช้บริการยาเม็ดคุมกำเนิดเกิดความล้มเหลว (User failure) ได้ (ซึ่งจากการศึกษาของสุรชัย และคณะ (2531) จากตัวอย่าง 168 ราย ใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดไม่สม่ำเสมอเนื่องจากมีอาการข้างเคียงและลืมกินยาถึงร้อยละ 51.2

ประเด็นที่เห็นชัดถึงพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงการให้บริการแนะนำการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดซึ่งเป็นผลของโครงการนี้ว่าได้ นั่นคือพฤติกรรมการประชาสัมพันธ์ของพนักงานขายยา พบว่า ในรอบที่ 1 รอบที่ 2 และรอบที่ 3 พฤติกรรมการประชาสัมพันธ์เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมการอธิบายการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดเป็นรายบุคคล (มีถึงร้อยละ 82.93 ในรอบที่ 3) และการแจกเอกสารแผ่นพับ (มีถึงร้อยละ 70.73) ในรอบที่ 3 จากการศึกษาที่มีข้อมูลนี้อาจสนับสนุนปรากฏการณ์นี้ได้คือ พนักงานขายยาเม็ดคุมกำเนิดรู้สึกว่าการ

เองมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นในความรู้ที่ให้คำแนะนำหลังจากเข้าอบรมและได้รับเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นโปสเตอร์ คู่มือ แผ่นพับ โดยเฉพาะแผ่นพับ พบว่าพนักงานร้านขายยาจะเรียกให้ลูกค้าถือติดมือไปอ่านที่บ้านหรือฝากให้เพื่อนบ้านได้อ่าน บางรายพบว่าลูกค้าปฏิเสธ แต่พนักงานร้านขายยาได้ขอให้ลูกค้าอ่านที่ร้านก่อนออกจากร้าน (ลูกค้าประจำ) ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความล้มเหลวของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นที่ควรให้ความสนใจและติดตามเพื่อลดความล้มเหลวของสตรีผู้รับบริการฯ เมื่อดูเมื่อกำเนิด นั่นคือหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการติดตาม/ เชื่อมตรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานขายยาเมื่อดูเมื่อกำเนิดในร้านขายยาได้ต้นตัว และตระหนักถึงผลการให้บริการแนะนำเกี่ยวกับยาเมื่อดูเมื่อกำเนิดแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพดังตาราง 2.5

การเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและยกระดับความรู้ ข่าวสารด้านการวางแผนครอบครัวโดยใช้ยาเมื่อดูเมื่อกำเนิด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง การเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับความรู้เรื่องยาเมื่อดูเมื่อกำเนิดในรอบที่ 1 (หนึ่งอบรมครั้งที่ 1) มากกว่าในรอบที่ 2 (หลังการอบรมครั้งที่ 2) และรอบที่ 3 (สิ้นสุดโครงการ) โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าในการอบรมครั้งที่ 2 เนื้อหาการอบรมเกี่ยวกับยาเมื่อดูเมื่อกำเนิด มีความซ้ำซ้อนกับลักษณะเนื้อหาในการอบรมครั้งที่ 1 มาก นอกจากนี้รูปแบบการจัดในครั้งที่ 2 ไม่มีความแปลกใหม่ ไม่มีการจัดนิทรรศการ การฉายเทปโทรทัศน์ หรือสไลด์มาช่วยกิจกรรมในการเพิ่มความรู้ในการอบรม ความพร้อมด้านเอกสารและความพร้อมของวิทยากรในการจัดครั้งที่ 2 ไม่มีความสมบูรณ์เท่ากับการจัดอบรมในครั้งที่ 1 นอกจากนี้ก่อนการเข้าอบรมครั้งที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีโอกาสได้รับความรู้จากวิทยากรในการทำ Follow on training แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงความรู้ในครั้งที่ 2 ลดลง จากครั้งที่ 1 มาก (รอบที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 98.0 ในรอบที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงความรู้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 40.42)

ในด้านการรับรู้เกี่ยวกับสไลด์แกนจากโครงการพบว่าในรอบที่ 3 มีการรับรู้เกี่ยวกับสไลด์แกนนี้เพิ่มขึ้นเล็กน้อย (ร้อยละ 95.61) แต่มีประเด็นที่น่าสนใจที่พบว่าการเพิ่มขึ้นของแหล่งที่รับรู้ ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้อะไรจากสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ สติกเกอร์และโปสเตอร์ เพิ่มขึ้นทั้งในรอบที่ 2, 3 แต่เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละที่ค่อนข้าง

ข้างต่ำ อาจเนื่องจากการผลิตสื่อหรือการใช้สื่อบางอย่างไม่ได้ เริ่มต้นกำหนดรวม ๆ การจัดโครงการฯ เนื่องจากคณะผู้ดำเนินงานขาดบุคลากรทางด้านสื่อโดยเฉพาะจึงต้องใช้เวลาในการดำเนินการพอสมควร

ส่วนในเรื่อง ความคิดเห็นกับผลของโครงการต่อต้านธุรกิจการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิด เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดตั้งแต่เริ่มมีโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ พบว่า ปริมาณการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิด (แผง/เดือน) ในรอบแรกส่วนใหญ่จำหน่ายได้ต่ำกว่า 50 แผง/เดือน แต่ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดได้มากกว่า 50 แผง/เดือน และเมื่อสัมภาษณ์ถึงผลของโครงการต่อธุรกิจการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าโครงการนี้ไม่ได้ทำให้ปริมาณการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดเพิ่มขึ้นกว่าเดิม เพียงแต่ทำให้ผู้ชายมีความมั่นใจในการขายยาเม็ดคุมกำเนิดมากขึ้น และเข้าใจถึงวิธีการแนะนำหรือเลือกใช้การจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดให้กับลูกค้ามากขึ้น แต่บางครั้งก็มีข้อจำกัดในการจำหน่ายให้ ลูกค้า เช่น ลูกค้ามักจะขอซื้อยาเม็ดคุมกำเนิดที่เคยใช้ประจำถึงแม้ผู้ชายแนะนำยาเม็ดคุม ตามลักษณะลูกค้าก็ตาม หรือบางครั้งยาเม็ดคุมกำเนิดในร้านหมดเนื่องจากขาดตลาด (ร้านขายยาในเขตนอกเมือง)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องนี้ ได้ระบุว่าการให้ข้อมูลในเรื่องปริมาณการจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดที่ให้ระบุขึ้น เป็นข้อมูลที่ไม่น่าสนใจในเรื่องของสถิติ เพราะทางร้านขายยาไม่เคยรวบรวมสถิติยอดขายไว้เลย แต่ในด้านผลกระทบต่อการทำงานในด้านคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างระบุว่าเพิ่มขึ้นในเรื่องของความมั่นใจ ความรู้ และทักษะการอธิบายลูกค้า (ร้อยละ 63.42 และร้อยละ 51.22)

เนื่องจากการพัฒนาความรู้เป็นกระบวนการต่อเนื่อง คณะติดตามและประเมินผลโครงการจึงได้สำรวจความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความต้องการในการมีส่วนร่วมต่อ (โครงการ พัฒนาความรู้ฯ) การจัดโครงการเช่นนี้ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่าต้องการมีส่วนร่วมต่อการจัดโครงการเช่นนี้ต่อไปในอนาคตถึงร้อยละ 100.0 ทั้ง 3 รอบ ส่วนในเรื่องการมีส่วนร่วมต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยินดีจะเสียค่าใช้จ่ายบางส่วน (ขึ้นกับภาวะเศรษฐกิจ) ทั้ง 3 รอบ และยังให้ข้อเสนอแนะว่าควรขอสปอร์เซอร์

จากบริษัทฯ โดยติดต่อให้ร้านขายยาให้ความร่วมมือ เพราะโครงการเช่นนี้มีประโยชน์ต่อกลุ่มตัวอย่างมาก โดยระบุว่าควรรีให้หน่วยราชการ เช่น คณะเภสัชศาสตร์ โรงพยาบาลสงขลา ชมรมเภสัชกรในภาคใต้ เป็นผู้บริการด้านวิชาการและงบประมาณบางส่วน แต่ในเรื่องของการประสานงานการติดต่อและงบประมาณบางส่วนควรรีให้องค์กรภายนอกมาสนับสนุน เพื่อให้มีโครงการเช่นนี้ได้อย่างต่อเนื่อง

3. ผลการติดตามและประเมินผลในกลุ่มสตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิดในจังหวัดสงขลา

จากการสำรวจทั้งในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี (ร้อยละ 61.1 และร้อยละ 73.9) ซึ่งอยู่ในระยะต้น ๆ ของภาวะเจริญพันธุ์ การศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 39.3 และร้อยละ 36.0) กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 41.5 และร้อยละ 57.6) มีรายได้ระหว่าง 2,001-4,000 บาท (ร้อยละ 39.2 และร้อยละ 57.6)

ในเรื่องเกี่ยวกับภาวะเจริญพันธุ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนบุตรครบครัวละ 1-2 คน (ร้อยละ 62.8 และร้อยละ 72.8) ประเด็นที่น่าสังเกตคือแนวโน้มของกลุ่มตัวอย่างนี้ที่จะมีการวางแผนครอบครัวสูงเนื่องจากมีสัดส่วนร้อยละของความไม่ต้องการมีบุตรสูงในรอบที่ 2 (รอบที่ 1 มีร้อยละ 55.5 และรอบที่ 2 มีร้อยละ 66.3)

ในเรื่องเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการในการวางแผนครอบครัวเกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิด พบว่า ระยะทางในการไปซื้อยาเม็ดคุมกำเนิดจากร้านขายยาส่วนใหญ่ต้องเดินทางที่มีระยะทางมากกว่า 600 เมตร (ร้อยละ 41.4 และร้อยละ 66.8) มีข้อน่าสังเกตอีกประเด็นที่พบในเรื่องของการใช้เวลาในการมารับบริการซื้อยา คือ ในรอบที่ 1 กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาเฉลี่ยคือ 1-5 นาที (ร้อยละ 81.5) แต่ในรอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ใช้เวลาการมารับบริการเพิ่มขึ้น คือ 6-10 นาที (รองลงมาคือ 11-15 นาที ร้อยละ 30.4 และร้อยละ 27.2) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของพนักงานขายยาที่เข้าอบรมว่าหลังอบรมมีความมั่นใจในความรู้เกี่ยวกับยาเม็ดคุมกำเนิดมากขึ้น สามารถอธิบายให้ลูกค้าได้มากขึ้น ทำให้เสียเวลาในการขายมากขึ้น แต่ทำให้ลูกค้าได้เข้าใจว่าวิธีการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้สตรีผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มารับบริการซื้อยาเม็ดคุมกำเนิดจากร้านเดิม กลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 1 ระบุ

ว่ามีข้อหาเมื่อดำเนินการจากบ้านเดิม (ร้อยละ 46.3) และซื้อจากร้านขายยาเพียง 1 ร้าน (69.6) เท่านั้น ในเรื่องการได้รับหลังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด กลุ่มตัวอย่างระบุว่าได้รับรู้จากเพื่อน ๆ และญาติ จากพนักงานขายยามีน้อย (ร้อยละ 12.2) จากสื่อต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์จากร้านขายยา รายการวิทยุ ผ่านพบ พบว่าเป็นแหล่งข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารในสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำมาก ในรอบที่ 1 แต่ในรอบที่ 2 พบว่าแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมีเพิ่มขึ้นมากมายหลายแหล่งข้อมูลเช่น กลุ่มตัวอย่างระบุว่าในรอบที่ 2 แหล่งข้อมูลจากพนักงานขายยามีเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20.7 โปสเตอร์จากร้านขายยาร้อยละ 37.0 รายการวิทยุร้อยละ 29.3 สติกเกอร์มีร้อยละ 10.9 การพูดคุยกับเพื่อน ๆ ในรอบที่ 1 กับรอบที่ 2 ใกล้เคียงกัน แต่ในเรื่องแหล่งข่าวสารจากแผ่นพับใบปลิว พบว่า ในรอบที่ 2 มีสัดส่วนการเพิ่มค่อนข้างสูงมาก (ร้อยละ 43.5) เนื่องจากในรอบที่ 2 นั้น คณะกรรมการดำเนินงานได้ผลิตสื่อต่าง ๆ (เช่น โปสเตอร์ สปอตวิทยุ คู่มือสำหรับร้านขายยา (OC manuals) เอกสารแจกสำหรับลูกค้า (leaflets) สติกเกอร์ ซึ่งเป็นสื่อแทนที่เข้าใจง่าย ๆ เพิ่มขึ้น และพนักงานขายยาส่วนใหญ่ก็ยินดีแสดงบทบาทในด้านนี้มากขึ้นเช่นกัน (ดูผลการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2) จึงเป็นข้อดีที่พนักงานจะสามารถติดตามและประเมินผลของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นพนักงานขายยาได้ตระหนักถึงจุดนี้ยอมทำให้ผู้รับบริการล้มเหลวจากการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดลดลงได้ระดับหนึ่ง (ดังตารางที่ 3.1-3.4)

ในด้านผลการเปลี่ยนแปลงความรู้ การปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดของสตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิด ในจังหวัดสงขลา ระหว่างรอบที่ 1 กับรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนความรู้ การปฏิบัติตนในการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดของสตรีผู้รับบริการฯ ในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมแล้วการเปลี่ยนในด้านบางด้านในระดับหนึ่งแต่สัดส่วนการตอบที่ถูกต้องยังไม่สูงมากนัก เพราะยังมีบางรายการที่เกี่ยวกับความรู้เรื่องยาเม็ดคุมกำเนิด กลุ่มตัวอย่างยังตอบถูกต้องค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงความรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยา 2 เม็ด กับวิธีการกินยาเม็ดคุมกำเนิด ชนิด 21/22 เม็ด กลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องลดลงในรอบที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงความรู้ของพนักงานขายยา (มิใช่เภสัช) ที่สำรวจในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 พบว่าความรู้เกี่ยวกับเรื่อง วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องในการกินยาเม็ดคุมกำเนิด 2 เม็ดและวิธีการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด ประเภท 21/22

เมื่อดูผล เหตุผลเชิงสนับสนุนที่บอานี้เนื่องจากร้านขายยาส่วนใหญ่ (ดูส่วนที่ 2) จะจำหน่ายยาเม็ดคุมกำเนิดแบบ 28 เม็ด เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากง่ายและสะดวกในการใช้ทั้งผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการสามารถอธิบายได้ง่าย นอกจากนี้เมื่อลูกค้ามาซื้อยาข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการทำ Secret shopping พบว่า พนักงานขายยาส่วนใหญ่ จะแนะนำเฉพาะวิธีการกินยาเม็ดแรกเท่านั้น แต่มีส่วนน้อยที่จะแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยาเม็ดคุมกำเนิด 1 เม็ด/2 เม็ด และเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่องนี้ลดลงคือ ในด้านการปฏิบัติการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด พบว่า ทั้งในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างใช้ยาเม็ดคุมกำเนิดประเภท 28 เม็ด เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.5 และร้อยละ 67.4 และประเด็นที่น่าสังเกตอีกประเด็นหนึ่งสำหรับข้อมูลในรอบที่ 2 ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างยังมีประสบการณ์ลืมกินยาค่อนข้างสูง (ร้อยละ 71.1) ซึ่งเป็นประเด็นที่ทำให้สตรีผู้รับบริการอาจเกิดความล้มเหลวในการวางแผนครอบครัวได้มาก ดังตารางที่ 3.5-3.6)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิดเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานขายยาในจังหวัดสงขลา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพนักงานขายยาเม็ดคุมกำเนิด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในบทบาทของพนักงานร้านขายยาสูงขึ้นในรอบที่ 2 (ในข้อความข้อ 1 และ 2) คือร้อยละ 97.8 และร้อยละ 96.7

2. ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทที่พนักงานขายยามีต่อผู้รับบริการในสภาพปัจจุบัน พบว่า ในข้อความที่ 3-10 ในรอบที่ 2 สัดส่วนคำตอบที่ได้เพิ่มขึ้นทุกข้อรายการ โดยเฉพาะบทบาทในการให้คำปรึกษา (ข้อ 3) บทบาทให้การอธิบายวิธีการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด (ข้อ 7) และบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารแก่ผู้รับบริการ (ข้อ 10) เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน (ดังตารางที่ 3.7)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผู้ให้บริการ

สำหรับกลุ่มเภสัชกรในด้านความรู้นั้นมีความรู้อยู่ในเกณฑ์ดีมากแต่ในด้านปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับความรู้ทั้งหมด โดยเฉพาะในเรื่องการให้ความรู้กับผู้ป่วยชายยา การติดตามและการแนะนำลูกค้ายังสามมีและภรรยานั้นก็ยังมี ความจำเป็นที่ต้องกระตุ้น และส่งเสริมในด้านนี้ให้เกิดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับผิดชอบอาจใช้วิธีการเยี่ยมชมตรวจพบปะสังสรรค์กันภายในองค์กร โดยมีการสอดแทรกหน้าที่เหล่านี้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงบทบาทในด้านนี้

สำหรับกลุ่มพนักงานชายยาที่มีใช้เภสัชกรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเม็ดคุมกำเนิดอยู่ในเกณฑ์ดี โดยความรู้บางส่วนคงต้องมีการเสริมความเป็นระยะ ๆ ในด้านการปฏิบัติพนักงานชายยาส่วนใหญ่เริ่มตระหนักและมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารวางแผนครอบครัวในเรื่องการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล และการแจกแผ่นพับมีมากขึ้น แต่พฤติกรรมนี้อาจมีข้อจำกัด เช่น กรณีที่เอกสาร (แผ่นพับ) หหมด แนวโน้มพฤติกรรมด้านนี้อาจลดลง ดังนั้น จึงควรกระตุ้นพฤติกรรมการให้คำแนะนำปรึกษาเป็นรายบุคคลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเยี่ยมชมหรือมีการติดตามโดยใช้จุลสาร เป็นสื่อระหว่างพนักงานชายยากับกลุ่มพัฒนาขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการต่อไป

2. ด้านผู้รับบริการ (สตรีผู้รับบริการยาเม็ดคุมกำเนิด)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากการติดตามครั้งนี้ มีแนวโน้มที่จะใช้การวางแผนครอบครัว รู้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการวางแผนครอบครัวสาเหตุมิใช่จากพนักงานชายยาเพียงปัจจัยเดียว ปัจจัยที่สำคัญคือผู้รับบริการเอง เช่น การศึกษา ความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะในเรื่องความสม่ำเสมอในการกินยา การปฏิบัติตัวเมื่อลืมกินยา 2 เม็ด ดังนั้น ผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะเภสัชกรพนักงานชายยาควรจัดวิธีให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการในประเด็นดังกล่าว จะช่วยทำให้ภาพพจน์การให้บริการแก่สังคมเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนกว่าเดิมที่ผ่านมา

3. ด้านข่าวสารการวางแผนครอบครัว

การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมที่เห็นชัดเจน สามารถสังเกตและวัดได้จากผลของโครงการพัฒนาฯ คือ เรื่องสื่อ จากการติดตามฯ พบว่า คือผู้ให้บริการ (ส่งสื่อมากขึ้น) และผู้รับบริการ (มีการรับสื่อมากขึ้น) แต่การส่งสื่อมากขึ้นมีปัจจัยมาจากผู้ให้บริการได้รับแจกจากโครงการ ถ้าโครงการนี้สิ้นสุด การผลิตสื่อลดลงเป็นไปได้ที่พฤติกรรมด้านนี้มีแนวโน้มลดลง ดังนั้น องค์กรทั้ง 3 องค์กร ควรหาแนวทางสานต่อโครงการนี้ต่อไป เช่น

- (1) จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษา โดยให้คณะเภสัชศาสตร์ กลุ่มเภสัชกรภาคใต้เป็นแกนกลางด้านวิชาการ กลุ่มร้านขายยาฯ เป็นผู้ประสานงาน
- (2) จัดตั้ง "กองทุนองค์กรยา" เนื่องจากการผลิตสื่อต้องใช้งบประมาณ และบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านสื่อ การทำประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายย่อมต้องอาศัยความร่วมมือขององค์กรทั้ง 3 ในการหาทุน ซึ่ง "กองทุนองค์กรยา" สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น ขอสปอนเซอร์จากบริษัทฯ ประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ประกอบการกองทุนฯ เป็นต้น
- (3) แต่งตั้งกรรมการเฉพาะกิจ (ACHOC) ในการประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่องเมื่อสมาชิกเข้าใจดีจึงอาจเปลี่ยนเป็นกรรมการรูปอื่นต่อไป

4. ด้านความร่วมมือในองค์กร

ความร่วมมือขององค์กรสำหรับโครงการนี้ถือว่าเป็นโครงการนำร่อง (Pilot study) ที่ดีทำให้สมาชิกที่เกี่ยวข้องได้เห็นการรวมตัวภายในขององค์กรตัวเองกับระหว่างองค์กรชัดเจนขึ้น การวางแผนทางให้มีความร่วมมือระหว่าง 3 องค์กรต่อไปมีแนวโน้มดีขึ้น ถ้ามีการสานต่อโครงการเช่นนี้ต่อไป เพราะทุกฝ่ายต่างต้องการให้มีการพัฒนาทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอีก