

คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยาในกรุงเทพมหานคร

อภิรักษ์ วงศ์รัตนชัย* สุพิชชา จันทร์ประทีป กนกนภา คำภิโร และ บุญทริกา กลิ่นศรีสุข

Provision of Advice on Drug Storage to Pharmacy Customers in Bangkok

Apiruk Wongruttanachai*, Supitcha Chanprateep, Kanoknapa Kumpiro

and Boontharika Klinsrisuk

ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จ.พิษณุโลก 65000

Department of Pharmacy Practice, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Naresuan University, Phitsanulok 65000, Thailand.

*Corresponding author. E-mail address: apirukw@yahoo.com (A. Wongruttanachai)

Received 26 June 2008; accepted 18 December 2008

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยาในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการจำนวน 400 คน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการจากร้านยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประเภทยาที่ผู้มารับบริการได้รับมากที่สุด คือ ยารับประทาน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา (ร้อยละ 60.8) โดยมีผู้มารับบริการที่ได้รับคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.3) คำแนะนำที่ได้รับส่วนใหญ่มีความเหมาะสม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ยังมีความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา (ร้อยละ 73.3) โดยเฉพาะยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ (ร้อยละ 60.4) รูปแบบการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาที่ผู้มารับบริการต้องการมากที่สุด คือ การพูดคุย (ร้อยละ 42.2) รองลงมา คือ การเขียนหรือพิมพ์บนฉลากยา (ร้อยละ 28.1) และการมีฉลากช่วย (ร้อยละ 17.5) และมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่ควรให้คำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษาเมื่อมารับบริการที่ร้านยาควรเป็นเภสัชกรมากที่สุด (ร้อยละ 70.3) โดยให้เหตุผลว่า เพราะมีความรู้หรือเรียนมาด้านยา (ร้อยละ 51.6)

คำสำคัญ: ร้านยา; ผู้มารับบริการ; การเก็บรักษา; คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา

Abstract

The purpose of this research was to study the provision of advice on drug storage to pharmacy customers in Bangkok. The samples included four hundred customers aged 18 or over, who had received services from the pharmacies. The structured interview was used as a research tool for this study. The results found that the oral medication was the most received drugs at the pharmacies. Most customers were not informed about drug storage (60.8%). One-hundred twenty-nine (32.3%) customers had received advice about drug storage. Most advices on drug storage were evaluated as appropriate. About 73.3% of people in the survey needed drug storage information and 60.4% needed information on special storage conditions necessary for specific drugs. The three most appropriate ways in delivery of advice to the customers were counseling through verbal communication (42.2%) followed by written communication (28.1%) and additional imprinted label (17.5%). About 70.3% of all customers thought persons who should provide advice on drug storage were pharmacists because of their specialized knowledge (51.6%).

Keywords: Drugstore; Pharmacy; Customer; Drug Storage; Advice on drug storage

บทนำ

คณะกรรมการที่ปรึกษาด้านยาประเทศออสเตรเลีย (Australian Pharmaceutical Advisory Council) (2006) ได้กล่าวถึง วิธีการเก็บรักษาที่ถูกต้องว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษา ทั้งนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับวิธีการเก็บรักษาที่ถูกต้องของเภสัชกรที่ร้านยาเท่านั้น หากยังขึ้นอยู่กับวิธีการเก็บรักษาของผู้มารับบริการ หลังจากได้รับยาจากเภสัชกรด้วย เภสัชกรควรให้คำแนะนำถึงความสำคัญในการเก็บรักษาที่ถูกต้องแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะต้องเก็บไว้ในที่แห้ง เย็น และเป็นสถานที่ปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้น ประสิทธิภาพ และความคงตัวของยาบางชนิด ยังขึ้นอยู่กับวิธีการเก็บรักษาในอุณหภูมิที่เหมาะสม เช่น ยาบางชนิดต้องเก็บไว้

ในตู้เย็น ดังนั้น ผู้มารับบริการจะต้องมีการจัดสถานที่เก็บรักษาให้มีความเหมาะสม ปลอดภัย ห่างจากเด็กหรือผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก รวมถึงเภสัชกรควรแนะนำวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการเก็บและพกพาในกรณีผู้มารับบริการจำเป็นต้องพกพาไปนอกบ้าน เช่น ถ้ายานี้ต้องเก็บไว้ในตู้เย็นให้นำยาใส่ไว้ในกล่องเล็ก ๆ ที่มีฉนวนกันความร้อน เป็นต้น นอกจากนั้น กองพัฒนาดัชนียาของผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข (2549) ยังเล็งเห็นความสำคัญว่า ผู้ป่วยควรทราบข้อมูลที่ถูกต้องในการเก็บรักษา จึงได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลวิธีการเก็บรักษาที่เหมาะสมไว้ ดังนี้

1. ตู้ยาควรตั้งอยู่ในที่ที่แสงแดดส่องไม่ถึง ห่างจากมือเด็ก
2. ไม่ตั้งตู้ยาในที่ชื้น ควรตั้งอยู่ในที่ที่อากาศถ่ายเทได้สะดวก

ควรเก็บยาให้ห่างจากห้องครัว ห้องน้ำ และต้นไม้

3. ควรจัดตู้ยาให้เป็นระเบียบ โดยแยกยาใช้ภายนอก ยาใช้ภายใน และเวชภัณฑ์ออกจากกัน เพื่อป้องกันอันตรายจากการหยิบยาผิด

4. เก็บรักษายาไม่ให้ถูกแสงสว่าง เพราะยาบางชนิดหากถูกแสงแดดจะเสื่อมคุณภาพ จึงต้องเก็บในขวดทึบแสง ซึ่งมักเป็นขวดสีชา เช่น ยาหยอดตา ยาวิตามิน ยาปฏิชีวนะ

การศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากร้านยา ได้รับข้อมูลวิธีการเก็บรักษายาน้อยกว่าความต้องการ (คมสัน และคณะ, 2545; นวรัตน์ และคณะ, 2550) ผู้มารับบริการกว่าครึ่ง เคยได้รับการแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่เหมาะสมเป็นบางครั้ง จากเภสัชกรชุมชน (ร้อยละ 54.0) และผู้มารับบริการประมาณหนึ่งในสี่ ไม่เคยได้รับคำแนะนำเลย (ร้อยละ 23.9) ผู้มารับบริการมีความสงสัย และต้องการสอบถามเกี่ยวกับยาที่ซื้อ เช่น การเก็บรักษายา วิธีการรับประทาน ผลข้างเคียงของยา เป็นต้น และเห็นว่าเภสัชกรจำเป็นต้องบอกวิธีการเก็บรักษายา (ตุจตุต, 2540) นอกจากนี้ ผู้มารับบริการยังมีความเข้าใจ และมีพฤติกรรมในการเก็บรักษายาที่ไม่เหมาะสมอยู่มาก (นุตติยา และคณะ, 2547) การศึกษาเท่าที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาถึงคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มา รับบริการได้รับจากร้านยา ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่องคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยาในกรุงเทพมหานครชั้น โดยคาดว่าผลจากการศึกษานี้ จะทำให้เภสัชกร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญในการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายา เป็นข้อมูลให้แก่เภสัชกร เพื่อพิจารณาในการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม และอาจจะนำข้อมูลจากการศึกษามาพัฒนาคู่มือหรือแนวทางการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาแก่ผู้มารับบริการต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษา และความปลอดภัยจากการใช้ยามากที่สุด

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) นี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (เดิมศรี, 2544) ด้วยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน (E) เท่ากับร้อยละ 5 และสัดส่วนของประชากร (π) เท่ากับ 0.5 สำหรับประชากรที่ใช้เป็นกรอบการศึกษาไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน (infinite population) ได้จำนวนขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน

เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นการได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยา โดยมีคำถามเกี่ยวกับ (1) คำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับในครั้งนี้ จากผู้ให้บริการที่ร้านยา (2) แหล่งข้อมูลที่ผู้มารับบริการเคยได้รับคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายา และ (3) ความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาของผู้มารับบริการ และการเก็บรักษาโดยปกติของผู้มารับบริการ และ ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) และ

ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้มารับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง บริเวณร้านยาในห้างสรรพสินค้าและตลาด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและลำดับของคำถาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive selection) ในผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทุกคนที่ออกจากร้านยาไม่ว่าจะซื้อยาอะไรก็ตาม ในห้างสรรพสินค้า และตลาด ตามเขตที่สุ่มตัวอย่างได้ โดยแบ่งพื้นที่ในกรุงเทพมหานครเป็น 3 กลุ่ม คือ เขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยการจับสลากเขต จำนวน 5 เขต (สัดส่วน 2:2:1) ได้เป็นเขตพญาไท จตุจักร บางเขน ลาดพร้าว และหลักสี่ เก็บข้อมูลเขตละ 80 คน

ข้อมูลทั้งหมดนำมาวิเคราะห์และนำเสนอด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยพร้อมค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่ามัธยฐานพร้อมค่าเบี่ยงเบนควอร์ไทล์ ส่วนความเหมาะสมของคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยา ประเมินจากคู่มือทักษะตามเกณฑ์ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการจ่ายยา (สุชาติ และคณะ, 2550) และแนวทางการพิจารณา ยาที่ควรเก็บ (พินดา, 2543) ดังนี้ ยาเม็ด ยาแคปซูล และยาน้ำใส ได้รับคำแนะนำว่าให้หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น และ/หรือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น และเก็บยาให้พ้นแสง (กรณีเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง) ยาน้ำเชื่อมชนิดผงแห้ง ได้รับคำแนะนำว่าหลังผสมแล้วเก็บไว้ในตู้เย็นช่องธรรมดา และเก็บยาให้พ้นแสง (กรณีเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง) ยาครีม ได้รับคำแนะนำว่าให้หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน และเก็บยาให้พ้นแสง (กรณีเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง) ยาหยอดตา ได้รับคำแนะนำว่า ให้เก็บในตู้เย็นช่องธรรมดา/ไม่ใส่ในช่องแช่แข็ง และ/หรือ ปิดฝาให้สนิท และเก็บยาให้พ้นแสง (กรณีเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง) ยาเหน็บทวารหนัก ได้รับคำแนะนำว่า ให้เก็บในตู้เย็นช่องธรรมดา และเก็บยาให้พ้นแสง (กรณีเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง) ส่วนรายการยาที่ต้องป้องกันแสงจะยึดตามคู่มือการใช้ยาสำหรับบุคลากรสาธารณสุข ของสมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย) (จันทิมา, 2549) โดยจะถือว่าคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายามีความเหมาะสม เมื่อได้รับคำแนะนำตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดตั้งแต่หนึ่งประการขึ้นไป

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.0) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 38.0) อายุเฉลี่ย 35.0 ปี สัดส่วนสูงสุดสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 26.7) รายได้เฉลี่ย 20,210 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือนประมาณ 4 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากไม่เคยได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเกี่ยวกับการเก็บรักษายาจากร้านยาที่เคยใช้บริการ (ร้อยละ 60.3) ส่วนผู้ที่เคยได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเกี่ยวกับการเก็บรักษายานั้นส่วนใหญ่ได้รับเป็นบางครั้งที่รับบริการ (ร้อยละ 77.4) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (N=400)

เพศ	ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง		248	62.0
ชาย		152	38.0
อายุ (ค่าเฉลี่ย±ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)		35.0±13.3 ปี	
ระดับการศึกษาสูงสุด			
ต่ำกว่าประถมศึกษา		7	1.7
ประถมศึกษา		37	9.3
มัธยมศึกษาตอนต้น		19	4.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ		62	15.5
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง		36	9.0
ปริญญาตรี		201	50.3
ปริญญาตรีขึ้นไป		38	9.5
อาชีพ			
พนักงานบริษัทเอกชน		107	26.7
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		84	21.0
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว		78	19.5
รับจ้าง/ผู้ใช้แรงงาน		64	16.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน		17	4.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักเรียน นักศึกษา		50	12.5
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย±ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)		20,210.0±15,623.0 บาท	
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (ค่ามัธยฐาน±ค่าเบี่ยงเบนควอร์ไทล์)		4.0±1.0 คน	
การได้รับคำแนะนำ/พูดคุยเกี่ยวกับการเก็บรักษาจากร้านยาที่เคยใช้บริการ			
ไม่เคยได้รับ		241	60.3
เคยได้รับ		159	39.7
ทุกครั้งที่ได้รับบริการ		7	4.4
เกือบทุกครั้งที่ได้รับบริการ		29	18.2
บางครั้งที่ได้รับบริการ		123	77.4

ส่วนที่ 2 การได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษาจากผู้มารับบริการ ได้รับจากร้านยา

2.1 คำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษาที่ได้รับ

การมารับบริการ ณ ร้านยาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนได้รับยาประมาณ 4 รายการ ส่วนใหญ่เป็นประเภทยารับประทาน (ร้อยละ 82.8) และกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากไม่ได้รับคำแนะนำ หรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษา (ร้อยละ 60.8) (ตารางที่ 2)

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ที่ได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษาประเภทยารับประทาน พบว่าคำแนะนำที่ได้รับมากที่สุดของยาน้ำเชื่อมชนิดผงแห้ง คือ หลังผสมแล้วเก็บไว้ในตู้เย็น โดยไม่ได้แนะนำบริเวณที่เก็บ (ร้อยละ 80.0) ยามืด คือ เก็บยาให้พ้นแสง (ร้อยละ 69.0) ยาแคปซูล คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น (ร้อยละ 95.0) ยาน้ำใส คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น (ร้อยละ 91.7) ยาน้ำแขวนตะกอน คือ ให้เก็บยาไว้ในตู้เย็น โดยไม่ได้แนะนำบริเวณที่เก็บ (ร้อยละ 100.0) และยารับประทานอื่นๆ คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น (ร้อยละ 70.0) (ตารางที่ 3) ส่วนประเภทยาใช้ภายนอก พบว่า

คำแนะนำที่ได้รับมากที่สุดของยาครีม คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น (ร้อยละ 80.0) และยาใช้ภายนอกอื่นๆ (เจลทาแก้ปวด ยาน้ำสำหรับใช้ภายนอก สเปรย์ระงับอาการปวด) คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น (ร้อยละ 100.0) (ตารางที่ 4) และประเภทยาใช้เฉพาะที่ พบว่า คำแนะนำที่ได้รับมากที่สุดของยาหยอดตา คือ ให้เก็บยาไว้ในตู้เย็น โดยไม่ได้แนะนำบริเวณที่เก็บ (ร้อยละ 50.0) ยาพ่นสูด คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น (ร้อยละ 100.0) และหลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น (ร้อยละ 100.0) ยาเหน็บทวารหนัก คือ ให้เก็บยาไว้ในตู้เย็น โดยไม่ได้แนะนำบริเวณที่เก็บ (ร้อยละ 66.7) ยาเหน็บช่องคลอด คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น (ร้อยละ 62.5) และยาใช้เฉพาะที่อื่นๆ คือ หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน (ร้อยละ 42.9) (ตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาที่ได้รับ พบว่า ผู้มารับบริการได้รับคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาที่มีความเหมาะสมเป็นส่วนใหญ่ แม้จะไม่ได้ครบถ้วนทุกประการก็ตาม (ตารางที่ 5)

2.2 การทราบวิธีเก็บรักษายาประเภทต่าง ๆ

ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเคยทราบข้อมูลเรื่องวิธีเก็บรักษายามาก่อน (ร้อยละ 75.0) โดยทราบมากที่สุดมาจากบุคลากรทางการแพทย์ (ร้อยละ 33.3) แหล่งข้อมูลอื่นๆ (อ่านฉลากข้างขวดยา จดจำได้ สมัยเรียน) (ร้อยละ 22.6) และหนังสือหรือบทความทางวิชาการ (ร้อยละ 16.7) ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

2.3 ความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับคำแนะนำเรื่องการเก็บ

รักษา (ร้อยละ 73.3) โดยมีความต้องการระดับปานกลางขึ้นไป สูงถึง ร้อยละ 80.2 ยาที่ต้องการคำแนะนำมากที่สุด คือ ยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ (ร้อยละ 60.4) รูปแบบการให้คำแนะนำที่ผู้มารับบริการต้องการมากที่สุด คือ การพูดคุย (ร้อยละ 42.2) รองลงมา คือ การเขียนหรือพิมพ์บนฉลากยา (ร้อยละ 28.1) และการใช้ฉลากช่วย (ร้อยละ 17.5) ตามลำดับ และผู้มารับบริการเห็นว่าผู้ที่ให้คำแนะนำควรเป็นเภสัชกรมากที่สุด (ร้อยละ 70.3) ด้วยเหตุผลว่า เป็นผู้ที่มีความรู้หรือเรียนมาด้านยา (ร้อยละ 51.6) (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 2 การได้รับบริการครั้งนี้จากร้านยาของผู้มารับบริการ (N=400)

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
จำนวนรายการยาที่ได้รับในการรับบริการครั้งนี้ (ค่ามัธยฐาน+ค่าเบี่ยงเบนควอร์ไทล์)	4.0 (0.5) รายการ/คน	
ประเภทยาที่ได้รับในการรับบริการครั้งนี้		
ยารับประทาน	331	82.8
ยาใช้ภายนอก*	164	41.0
ยาใช้เฉพาะที่**	145	36.3
การได้รับคำแนะนำ/พูดคุยเรื่องการเก็บรักษาในการรับบริการครั้งนี้		
ไม่ได้รับ	243	60.8
ไม่แน่ใจ	28	7.0
ได้รับ	129	32.3
ยารับประทาน	85	65.9
ยาใช้ภายนอก	15	11.6
ยาใช้เฉพาะที่	58	45.0

หมายเหตุ.

ผู้มารับบริการอาจได้รับยา/คำแนะนำมากกว่า 1 รายการ/คำแนะนำ

* หมายถึง ยาที่มุ่งหมายสำหรับใช้กับผิวหนัง ทั้งนี้ไม่รวมถึงยาใช้เฉพาะที่

** หมายถึง ยาที่มุ่งหมายใช้เฉพาะที่กับหู ตา จมูก ปาก ทวารหนัก ช่องคลอด หรือท่อน้ำนม

ตารางที่ 3 คำแนะนำหรือพูดคุยที่ได้รับเรื่องการเก็บรักษาประเภทยารับประทาน

คำแนะนำ/พูดคุยที่ได้รับ	จำนวนคน (ร้อยละ)		
	ยาน้ำเชื่อมชนิดผงแห้ง (N=30)	ยาเม็ด (N=29)	ยาแคปซูล (N=20)
เก็บยาให้พ้นแสง	2 (6.7)	20 (69.0)	3 (15.0)
หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ชื้น	0	10 (34.5)	19 (95.0)
หลังผสมแล้วเก็บไว้ในตู้เย็น แต่ไม่แนะนำบริเวณที่เก็บ	24 (80.0)	0	0
หลังผสมแล้วเก็บไว้ในตู้เย็น และ แนะนำบริเวณที่เก็บ*	9 (30.0)	0	0
หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น	0	13 (44.8)	17 (85.0)

หมายเหตุ.

แสดงข้อมูลเฉพาะยารับประทานในกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับคำแนะนำ/พูดคุยสูงสุด สามลำดับแรก

ผู้มารับบริการอาจได้รับยา/คำแนะนำมากกว่า 1 รายการ/คำแนะนำ

* หมายถึง บริเวณช่องว่างใต้ ประตูตู้เย็น

ตารางที่ 4 คำแนะนำหรือพูดคุยที่ได้รับเรื่องการเก็บรักษาประเภทยาใช้ภายนอกและยาใช้เฉพาะที่

คำแนะนำ/พูดคุยที่ได้รับ	ยาใช้เฉพาะที่ จำนวนคน (ร้อยละ)		ยาใช้ภายนอก จำนวนคน (ร้อยละ)
	ยาหยอดตา (N=22)	ยาเหน็บทวารหนัก (N=15)	เจลทา/สเปรย์แก้ปวด ยาน้ำใช้ภายนอก (N=10)
หลีกเลี่ยงการเก็บยาในที่ร้อน/ ควรเก็บยาในบริเวณที่เย็น	10 (45.5)	2 (13.3)	10 (100.0)
ให้เก็บยาไว้ในตู้เย็นแต่ไม่แนะนำ บริเวณที่เก็บ	11 (50.0)	10 (66.7)	-
ปิดฝาให้สนิท	5 (22.7)	0	-
ให้เก็บยาไว้ในตู้เย็นและ แนะนำบริเวณที่เก็บ*	3 (13.6)	3 (20.0)	-

หมายเหตุ.

แสดงข้อมูลเฉพาะยาใช้เฉพาะที่ชนิดที่กลุ่มตัวอย่างได้รับคำแนะนำ/พูดคุยสูงสุด สองลำดับแรก และยาใช้ภายนอกเฉพาะที่ชนิดที่กลุ่มตัวอย่างได้รับคำแนะนำ/พูดคุยสูงสุด ลำดับแรก

ผู้มารับบริการอาจได้รับยา/คำแนะนำมากกว่า 1 รายการ/คำแนะนำ

* หมายถึง บริเวณช่องว่างไข่ ประตูดุเย็น

ตารางที่ 5 ความเหมาะสมของคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยา

ประเภทยา	จำนวนรายการยา ที่ได้รับคำแนะนำ/ พูดคุยเรื่องการเก็บรักษา	คำแนะนำ/พูดคุยเรื่องการเก็บรักษา มีความเหมาะสม*	
		จำนวนรายการยา	ร้อยละ
ยารับประทาน			
ยาน้ำเชื่อมชนิดผงแห้ง	44	39	88.6
ยาเม็ด	31	24	77.4
ยาน้ำใส	27	26	96.3
ยาแคปซูล	22	19	86.4
ยาใช้ภายนอก			
ยาครีม	5	4	80.0
ยาใช้เฉพาะที่			
ยาหยอดตา	23	17	73.9
ยาเหน็บทวารหนัก	15	13	86.7

หมายเหตุ.

ผู้มารับบริการอาจได้รับยา/คำแนะนำมากกว่า 1 รายการ/คำแนะนำ

* แสดงข้อมูลเฉพาะที่สามารถประเมินความเหมาะสมได้

ตารางที่ 6 การทราบวิธีเก็บรักษาพยาบาลต่าง ๆ (N=400)

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
การทราบวิธีเก็บรักษาพยาบาลต่าง ๆ		
ไม่เคยทราบมาก่อน	51	12.8
ไม่แน่ใจ	49	12.2
ทราบ โดยทราบมาจาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	300	75.0
บุคลากรทางการแพทย์	150	33.3
หนังสือหรือบทความทางวิชาการ	75	16.7
บุคคลภายในบ้าน	63	14.0
รายการทางวิทยุหรือโทรทัศน์	30	6.7
เพื่อน	21	4.7
อินเทอร์เน็ต	9	2.0
อื่น ๆ ได้แก่ อ่านฉลากข้างขวดยา จดจำได้สมัยเรียน	102	22.6

ตารางที่ 7 ความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาของผู้มารับบริการ

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
ความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา (N=400)		
ไม่ต้องการ	69	17.2
ไม่แน่ใจ	38	9.50
ต้องการ โดยมีความต้องการอยู่ในระดับ	293	73.3
มาก	106	36.2
ปานกลาง	129	44.0
น้อย	58	19.8
ยาที่ต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา (N=293)		
ยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ	177	60.4
ยาทุกขนาน	88	30.0
อื่นๆ ได้แก่ ยาที่เพิ่งเคยได้รับครั้งแรก	28	9.6
รูปแบบการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (N=526)		
พูดคุย	222	42.2
เขียนหรือพิมพ์บนฉลากยา	148	28.1
ฉลากช่วย	92	17.5
แผ่นพับ	58	11.0
อื่นๆ ได้แก่ แปะโปสเตอร์ไว้ให้อ่านหน้าร้านหรือในร้าน	6	1.2
ผู้ที่ควรให้คำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษา เมื่อมารับบริการที่ร้านยา (N=400)		
- เกสเซอร์ เพราะ	281	70.3
มีความรู้หรือเรียนมาด้านยา	145	51.6
เป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบ	74	26.3
เวลาไปโรงพยาบาลเกสเซอร์เป็นคนให้คำแนะนำการเก็บรักษา	42	15.0
มีความน่าเชื่อถือ และมีความรู้เรื่องยาเหมือนแพทย์	20	7.1
- บุคคลอื่นที่ไม่ใช่เกสเซอร์ เช่น ใครก็ได้ที่ว่างอยู่ในร้าน	119	29.7
เพราะบางครั้งลูกค้าเยอะ จะได้สะดวก, ใครก็ได้ที่ให้ข้อมูลได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นเกสเซอร์ก็ได้ เป็นต้น		

2.4 การเก็บรักษาตามปกติของผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะเก็บรักษาทุกประเภทไว้ที่เดียวกัน (ร้อยละ 71.0) และไม่ได้เก็บยาไว้ในตู้ยา (ร้อยละ 58.5) โดยเก็บไว้ในกล่องเก็บยาสูงสุด (ร้อยละ 37.6) เก็บรักษาบริเวณห้องครัวมากที่สุด (ร้อยละ 33.3) และมักอยู่ในตำแหน่งที่เด็กไม่สามารถหยิบถึง (ร้อยละ 62.3) ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะเก็บรักษาไว้ในภาชนะบรรจุเดิมที่ได้รับจากร้านยา (ร้อยละ 84.0) และมักจะมีการเขียนหรือติดชื่อยาบนภาชนะบรรจุที่เก็บรักษาไม่ครบทุกรายการ (ร้อยละ 55.0) (ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีผู้มารับบริการ จำนวน 52 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ สูงสุดคือ อยากให้ร้านยาให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา เพื่อจะได้เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (ร้อยละ 32.7) รองลงมาคือ ต้องการให้รูปแบบการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาเป็นแบบฉลากช่วยหรือแผ่นพับมากกว่าการเขียนหรือพูดคุยเพื่อจะได้อ่านอย่างสะดวก และไม่มี (ร้อยละ 23.1) เกสเซอร์หรือคนขายยา

ควรให้คำแนะนำที่จำเป็นแก่ผู้มารับบริการทุกครั้ง เช่น เรื่องการเก็บรักษา โดยผู้มารับบริการไม่ต้องถามก่อน (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

อภิปรายผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุจดดี (2540) ที่ศึกษากับประชาชนที่มาซื้อยาจากร้านยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า วิธีการเก็บรักษาเป็นคำตอบลำดับที่สาม ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเกสเซอร์น้อยที่สุด งานวิจัยของ คมสัน และคณะ (2545) ที่ศึกษากับผู้มารับบริการในร้านยา กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลวิธีเก็บรักษาและวันหมดอายุของยาเป็นข้อมูลยาที่ประชาชนได้รับน้อยที่สุด และงานวิจัยของ นวรัตน์ และคณะ (2550) ที่ศึกษากับผู้มารับบริการร้านยาคุณภาพในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยได้รับข้อมูลเรื่องการเก็บรักษาจากเกสเซอร์เมื่อรับบริการที่ร้านยา ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ถึงร้อยละ 17.8 และเรื่องการเก็บรักษาเกสเซอร์ชุมชนอาจมีการให้คำแนะนำใน

ส่วนนี้เป็นบางครั้งเฉพาะยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษเท่านั้น เช่น ยาที่ต้องเก็บให้พ้นแสง ยาที่ต้องเก็บในตู้เย็น เป็นต้น แต่ไม่ได้ให้คำแนะนำอย่างอื่น ๆ ที่มีวิธีการเก็บรักษาทั่วไป เช่น เก็บไว้ในอุณหภูมิห้อง เก็บให้พ้นจากแสงแดด ห้ามเก็บยาในรถหรือในห้องที่มีความชื้นสูง เป็นต้น

มียาหลายรายการในร้านยาที่ยังไม่ได้ให้คำแนะนำตามข้อมูลวิชาการที่ถูกต้องหรือให้คำแนะนำแต่ไม่ครบถ้วน เช่น แนะนำว่าให้เก็บยาไว้ในตู้เย็นแต่ไม่ได้แนะนำบริเวณที่เก็บ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อคุณภาพยา อาจทำให้ยาเสื่อมสภาพได้ ถ้าผู้มารับบริการเก็บยา

ในช่องแช่แข็ง แต่ยาดังกล่าวไม่ควรเก็บในช่องแช่แข็ง ดังนั้น ผู้ให้บริการในร้านยาควรตระหนัก และให้คำแนะนำเป็นพิเศษในยาเหล่านี้ และสำหรับยาที่ผู้มารับบริการได้รับหากเป็นยาที่ต้องป้องกันแสง หากบรรจุอยู่ในภาชนะที่ป้องกันแสงได้อยู่แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำว่าต้องเก็บยาให้พ้นแสง แต่ร้านยาควรให้คำแนะนำเพิ่มเติมว่า เมื่อไม่ได้ใช้ยาให้เก็บยาไว้ในภาชนะที่บรรจุ ห้ามนำยาออกนอกภาชนะ เช่น ห้ามแกะเม็ดยาออกจากแผงอลูมิเนียม หรือห้ามนำขวดยาออกจากกล่องกระดาษ เพราะจะทำให้ยาโดนแสงและเสื่อมสภาพได้ (จันทิมา, 2549)

ตารางที่ 8 ลักษณะการเก็บรักษาตามปกติของผู้มารับบริการจากร้านยา (N=400)

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
ลักษณะการเก็บรักษา		
เก็บรักษาแต่ละประเภทไว้ที่เดียวกัน	284	71.0
เก็บรักษาแต่ละประเภทไว้แยกกัน	116	29.0
การเก็บรักษาไว้ในตู้ยา		
เก็บไว้ในตู้ยา	166	41.5
ไม่ได้เก็บไว้ในตู้ยา โดยเก็บไว้ที่/ใน	234	58.5
กล่องเก็บยา	88	37.6
ลิ้นชัก	46	19.6
บนโต๊ะ	42	18.0
หลังตู้เย็น	25	10.7
ในตู้กับข้าว	22	9.4
อื่นๆ	11	4.7
บริเวณ/ที่ตั้งในการเก็บรักษา		
ห้องครัว	133	33.3
ห้องพัก/หอพัก	90	22.5
ห้องนอน	68	17.0
ห้องนั่งเล่น	49	12.3
ห้องรับแขก	25	6.3
อื่นๆ เช่น ไม่มีบริเวณที่เก็บแน่นอน	35	8.6
ครัวเรือนของผู้มารับบริการ		
ไม่มีเด็กพักอาศัย	262	65.5
มีเด็กพักอาศัย สถานที่หรือบริเวณเก็บรักษา	138	34.5
อยู่ในตำแหน่งที่เด็กไม่สามารถหยิบถึง	86	62.3
อยู่ในตำแหน่งที่เด็กสามารถหยิบถึง	39	28.3
ไม่แน่ใจว่าเด็กหยิบถึงหรือไม่	8	5.8
อื่นๆ ได้แก่ เด็กสามารถหยิบถึงแต่มีการลือคฤณแจไว้	5	3.6
ลักษณะการเก็บยาในภาชนะบรรจุ		
ภาชนะบรรจุเดิมที่ได้รับจากร้านยา	336	84.0
แบ่งบรรจุยาแต่ละตัวลงภาชนะบรรจุใหม่ (แยกกับยาอื่น)	49	12.3
แบ่งบรรจุยาแต่ละตัวลงภาชนะบรรจุใหม่ (รวมกับยาอื่น)	5	1.3
อื่นๆ*	10	2.5
การเขียนหรือติดชื่อยาบนภาชนะบรรจุที่เก็บรักษาโดยปกติของผู้มารับบริการ		
เขียนหรือติดชื่อ	87	21.8
ไม่เขียนหรือไม่ติดชื่อ	93	23.3
อื่นๆ ได้แก่ มีการเขียนหรือติดชื่อยาไม่ครบทุกรายการ	220	55.0

หมายเหตุ.

* ได้แก่ ผู้มารับบริการมียาหลายรูปแบบ ยาบางรูปแบบมีการเก็บในภาชนะบรรจุเดิมที่ได้รับจากร้านยา และยาบางรูปแบบเปลี่ยนมาใส่ภาชนะบรรจุใหม่

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาของผู้ให้บริการที่ร้านยา (N=52)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนคน	ร้อยละ
อยากให้ร้านยาให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา เพื่อจะได้เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	17	32.7
ต้องการให้รูปแบบการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาเป็นแบบฉลากช่วยหรือแผ่นพับมากกว่าการเขียนหรือพูดคุยเพื่อจะได้อ่านอย่างสะดวก และไม่ลืม	12	23.1
เภสัชกรหรือคนขายยาควรให้คำแนะนำที่จำเป็นแก่ผู้มารับบริการทุกครั้ง เช่น เรื่องการเก็บรักษา โดยผู้มารับบริการไม่ต้องถามก่อน	9	17.3
ร้านยาให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา ทำให้ผู้มารับบริการเก็บรักษาได้ถูกต้องมากขึ้น เพื่อจะได้ไม่เสื่อมสภาพ	8	15.4
ถ้าร้านยาไม่มีเวลาในการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา ควรพิมพ์หรือเขียนวิธีการเก็บรักษาไว้ล่วงหน้า จัดทำเป็นแผ่นพับหรือโปสเตอร์ให้ผู้สนใจอ่านได้เอง	3	5.8
ยาเม็ดหรือยาที่อยู่ในแผงแบ่งขาย ถ้าร้านยามีวิธีเก็บรักษาให้ด้วยจะดีมาก เนื่องจากยาที่อยู่ในกล่องหรือขวดจะมีคำแนะนำอยู่แล้ว	2	3.9
ควรทำซองยาเป็นสีหรือทำสัญลักษณ์บนซองยา เพื่อให้คนที่อ่านหนังสือไม่ออก สามารถเก็บยาได้อย่างถูกต้อง เช่น ซองยาสีแดงเป็นยาภายนอก จะต้องเก็บอย่างไร หรือมีสัญลักษณ์รูปตู้เย็นบนซองยาที่ต้องเก็บในตู้เย็น	1	1.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาอยู่มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสัน และคณะ (2545) ที่พบว่า ประชาชนต้องการทราบวิธีการเก็บรักษาจากเภสัชกรเมื่อมารับบริการที่ร้านยามากกว่า ร้อยละ 50.0 ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ผู้มารับบริการยังมีความต้องการข้อมูลด้านนี้อยู่มาก ดังนั้น การที่ร้านยาให้คำแนะนำดังกล่าวแก่ผู้มารับบริการจะเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลในเรื่องยาแก่ผู้มารับบริการ และยังเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการอีกด้วย

ผู้มารับบริการเก็บยาไว้ในห้องครัวมากที่สุด อาจเนื่องจากห้องครัวเป็นสถานที่ที่สะดวกในการหยิบยารับประทานก่อนหรือหลังอาหาร ซึ่งไม่เหมาะสมเพราะไม่ควรตั้งตู้ยาในที่ชื้น ควรตั้งอยู่ในที่ที่อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรเก็บยาให้ห่างจากห้องครัว ห้องน้ำ และต้นไม้ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2549) เนื่องจากในห้องครัวอาจมีความร้อนหรือความชื้นสูงจากการประกอบอาหาร อาจทำให้ยาเสื่อมคุณภาพได้ง่าย และผู้มารับบริการส่วนใหญ่เก็บยาไว้ในที่ต่างๆ ที่ไม่ใช่ในตู้ยา ซึ่งอาจเป็นบริเวณที่ไม่เหมาะสมในการเก็บยา เช่น เก็บยาไว้หลังตู้เย็น อาจมีความร้อนจากการทำงานของตู้เย็น หรือเก็บไว้ในโต๊ะ หากโต๊ะอยู่ใกล้แสงแดด ก็มีผลทำให้ยาเสื่อมสภาพได้เช่นกัน จากข้อมูลการเก็บรักษาของผู้มารับบริการข้างต้น มีข้อสังเกตได้ว่า ผู้มารับบริการจะเก็บยาให้มีความสะดวกในการใช้มากกว่าที่จะเก็บยาในสภาวะที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรเน้นถึงตำแหน่ง และสถานที่ที่เหมาะสมในการเก็บรักษาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถเก็บรักษาได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม แม้ว่า คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาในการศึกษานี้จะพบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมแต่ยังคงมีบางรายการที่ผู้ให้บริการไม่ได้ให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา อาจเนื่องจากไม่ทราบว่า

จะให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาอย่างไร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาเภสัชกรรมหรือสมาคมเภสัชกรรมชุมชน จึงควรมีการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา รวมทั้งข้อมูลวิชาการในการเก็บรักษาให้ครบถ้วน และชัดเจน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ในด้านผู้ให้บริการที่ร้านยาควรตระหนักถึงความสำคัญของการให้คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษา แม้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นจะมีฉลากหรือเอกสารกำกับยาที่ระบุข้อมูลการเก็บรักษาจากบริษัทผู้ผลิตแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงการเก็บรักษาที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และเลือกภาษาที่เหมาะสมให้กับผู้มารับบริการ เนื่องจากผลการศึกษาที่ผู้มารับบริการมักจะมีกรเก็บยาไว้ในภาษาบรรจเดิมที่ได้รับจากร้านยา อาจเนื่องมาจากยาที่ได้รับมาจากร้านยาอาจมีจำนวนหรือปริมาณไม่มาก หรือภาษาบรรจเดิมที่ได้รับมามีสภาพอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องนำมาเปลี่ยนแปลงภาษาบรรจใหม่ เพราะฉะนั้น หากร้านยาเลือกภาษาบรรจที่เหมาะสมตั้งแต่แรกแล้ว ก็จะส่งผลให้ยาที่ผู้มารับบริการได้รับไปมีประสิทธิภาพตลอดอายุการใช้งาน

จากแหล่งข้อมูล และความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาของผู้มารับบริการ จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เคยทราบข้อมูล คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาามาก่อน แต่ก็ยังคงมีความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาอยู่มาก โดยเฉพาะยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บรักษาที่ผู้มารับบริการเคยทราบมาก่อนอาจไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องหรือล้าสมัยการเก็บรักษา จึงทำให้ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ยังมีความต้องการคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาจากเภสัชกร ซึ่งเภสัชกรในร้านยาควรตอบสนองความต้องการนี้แก่ผู้มารับบริการ

ปัญหาอุปสรรคของผู้ให้บริการที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่มีเวลา เห็นได้ว่า ยาที่ผู้รับบริการได้รับไปจะใช้หมดก่อนเสื่อมสภาพ ไม่ทราบคำแนะนำที่จะให้หรือไม่เห็นความสำคัญ โดยเฉพาะยาทั่วไปที่ไม่ต้องการต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ เพราะฉะนั้น โดยทั่วไปแล้วคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาจึงมักอยู่ลำดับท้ายๆ ของคำแนะนำที่ได้รับ

การศึกษานี้เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้มารับบริการ ซึ่งผลการศึกษอาจแฝงอคติจากการหลงลืม (recall bias) ไปด้วย ขณะที่การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโดยการสังเกต แม้จะสังเกตเห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง แต่ผู้ให้บริการก็อาจมีปฏิกิริยาแตกต่างออกไปเมื่อถูกจับตามอง (Hawthorne effect) และเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการทำการศึกษ ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ให้บริการในร้านยาได้ ทำให้ขาดข้อมูลยืนยันผลซึ่งกันและกัน จึงเป็นข้อจำกัดหนึ่งของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกร้านยาโดยความบังเอิญ (accidental selection) และไม่ได้มุ่งหมายที่จะเปรียบเทียบร้านที่ตั้งอยู่ในตลาดกับในห้าง รวมถึงการมีเภสัชกรประจำร้านหรือไม่ เพราะผู้วิจัยต้องการศึกษาสภาพการณ์โดยรวมของคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยา และมองว่าโดยหลักการแล้วร้านยาเป็นแหล่งที่สามารถให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเอง ตลอดจนการแนะนำและส่งต่อไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม (สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา, ม.ป.ป.)

สรุปผลการศึกษา

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยเรื่องการเก็บรักษายา ส่วนผู้ที่ได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยนั้น พบว่า คำแนะนำเรื่องการเก็บรักษายาทุกรูปแบบในภาพรวมส่วนใหญ่มีความเหมาะสม โดยยาที่ต้องเก็บรักษาเป็นพิเศษ ได้แก่ เก็บให้พ้นแสง เก็บในตู้เย็น และยาที่มีเทคนิคพิเศษในการใช้มีแนวโน้มจะได้รับคำแนะนำหรือพูดคุยมากเป็นพิเศษ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.ภิญญา เปลี่ยนบางช้าง รศ.ดร.จันทร์รัตน์ สิทธิวรนนท์ และดร.พัชรภรณ์ ปัญญาภูมิไกร ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้เข้าร่วมการศึกษทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

คมสัน ลิทธิการิยกุล, ยวพร ศรีน้อย และ อุมารัณท์ เอี่ยมศิลป์. (2545). การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลยาที่ประชาชนต้องการกับข้อมูลยาที่ประชาชน ได้รับจากเภสัชกรชุมชนในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ภ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร.

จันทิมา โยธาพิทักษ์. (2549). ภาชนะบรรจุยาและการเก็บรักษายา. ใน ธิดา นิงสานนท์, ปรีชา มณฑานติกุล และ สุวัฒน์ จุฬวัฒน์

(บรรณาธิการ), คู่มือการใช้ยาสำหรับบุคลากรสาธารณสุข (หน้า 136-153). กรุงเทพฯ: สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย).

ดุจดดี ไชยคุณ. (2540). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการปรึกษาเรื่องยาจากเภสัชกรในร้านยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ภ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล.

เต็มศรี ขำนิจารกิจ. (2544). สถิติประยุกต์ทางการแพทย์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวรรณ์ ร่มจำปา, วัลัญญา พันธกาญจน์กิจ และ ศุภรัตน์ อรรถกุลเรขา. (2550). การศึกษาการให้บริการด้านสิทธิผู้ป่วย: กรณีศึกษาร้านยาคุณภาพเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ภ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร.

นุตติยา วีระวัณชัย, สุวรรณ ภัทรเบญจพล และ นิธิมา สุทธิพันธุ์. (2547). ความรู้เรื่องการใช้ยาของประชาชนที่มาใช้บริการในร้านขายยา จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 6(1), 47-60.

พินดา วัยมสุวรรณ. (2543). แนวทางการพิจารณาที่ควรเก็บ. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2550, จาก http://drug-pharmacy.psu.ac.th/article/file/165_แนวทางการพิจารณาที่ควรเก็บ.pdf

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (พฤศจิกายน 2549). วิธีการเก็บรักษายาที่เหมาะสม. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2550, จาก <http://webnotes.fda.moph.go.th/consumer/csmb/csmb2550.nsf/สำระความรู้/B08A84A2CBF1AF324725727C00309CD4?opendocument>

สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา. (ม.ป.ป.). ทนทางสู่ร้านยาคุณภาพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

สุชาติ ชูติมาวพันธ์, โยชม วงศ์วรวิทย์ และ อภิตี เหมะจุทา (บรรณาธิการ). (2550). คู่มือทักษะตามเกณฑ์ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (พ.ศ. 2550) สภาเภสัชกรรม. นนทบุรี: สภาเภสัชกรรม.

Australian Pharmaceutical Advisory Council. (2006). Guiding principles for medication management in the community. Canberra: Australian Government Publishing Service.