

# บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์: ประสบการณ์ในร้านยา

## Telephone-based Drug Information Service:

### A Community Pharmacy Experience

กิตติยศ ยศสมบัติ\* และ สิริรัช พละภิญโญ

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\*Corresponding author: Y\_kitiyot@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ผลการบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์โดยเภสัชกรชุมชน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนารูปแบบการบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ของร้านยาอื่น ๆ **วิธีการศึกษา:** การศึกษาเชิงพรรณนา รวบรวมข้อมูลจากแบบบันทึกการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (โอสถศาลา) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551 ถึง เมษายน พ.ศ. 2552 ในวันและเวลาทำการ **ผลการศึกษา:** มีคำถามทางโทรศัพท์ทั้งสิ้น 936 คำถามจากการโทร 516 ครั้ง คิดเป็น  $3.14 \pm 0.44$  คำถามต่อวันทำการ คำถามส่วนใหญ่ได้จากประชาชนทั่วไป ซึ่งมักสอบถามเกี่ยวกับวิธีการใช้ยากลุ่มยาที่ถูกถามบ่อยที่สุดสามกลุ่มแรก คือ ยาบรเทาปวด ลดไข้ หรือยาที่ใช้กับโรคกระดูกและข้อ กลุ่มยาระบบทางเดินอาหาร และกลุ่มยาที่ใช้ในโรคติดเชื้อ **สรุป:** งานบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ในร้านยาเปิดบทบาทของวิชาชีพเภสัชกรรม ผลการศึกษานี้สนับสนุนให้ร้านยาในประเทศไทยมีการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ เพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพและการใช้ยาของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** เภสัชสนเทศทางโทรศัพท์, เภสัชกรชุมชน, ร้านยา

*Thai Pharm Health Sci J 2009;4(3):327-333<sup>§</sup>*

#### บทนำ

ร้านยาเป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ เป็นที่พึ่งทางเลือกลำดับต้นของประชาชนในการแก้ไขภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้น มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้องและการดูแลสุขภาพโดยผ่านกระบวนการบริการด้านยา<sup>1,2</sup> ซึ่งบริการด้านยาในรูปแบบงานบริการเภสัชสนเทศ เป็นงานบริการที่ได้รับความนิยมและมีหลายรูปแบบ เช่น การให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต และการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาโดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์เป็นรูปแบบที่พบได้บ่อยเนื่องจากเป็นสื่อที่ใช้ง่าย สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย<sup>3</sup>

การบริการเภสัชสนเทศโดยเภสัชกรมีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้ยา ทั้งในด้าน

ประสิทธิภาพและความปลอดภัย เกิดความคุ้มค่าในการใช้ยา ช่วยแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาจากการใช้ยา (drug-related problem) อีกทั้งช่วยลดความกังวลของผู้ป่วยเกี่ยวกับการใช้ยา บริการเภสัชสนเทศยังเป็นช่องทางในการให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ช่วยให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในด้านสุขภาพและการใช้ยาที่ดีขึ้น<sup>3-6</sup>

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (โอสถศาลา) เป็นร้านยาประจำคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้บริการเภสัชสนเทศ โดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารทางยา ตอบข้อซักถามและให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จุลสารความรู้รายเดือน แผ่นพับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เอกสารรณรงค์หรือให้ความรู้ตามเทศกาลหรือในโอกาสจำเพาะ เช่น เอกสารให้ความรู้เรื่องโรคระบาดตามฤดูกาล

บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของบริการเภสัชสนเทศ ซึ่งคณาจารย์เภสัชกรที่มาปฏิบัติงานที่

<sup>§</sup> 14<sup>th</sup> year of Srinakharinwirot Journal of Pharmaceutical Science

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (โอสถศาลา) ให้บริการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาทั้งบุคลากรสาธารณสุขและประชาชนทั่วไป คำถามที่ได้รับมีความหลากหลายทั้งในเชิงความรู้วิชาการที่เกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากมีการรวบรวมและวิเคราะห์อย่างเหมาะสม ก็จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนารูปแบบการบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ของร้านยาอื่น ๆ ต่อไป ในแง่การเตรียมความพร้อมของความรู้และฐานข้อมูลที่เป็นต่อการตอบคำถาม

การศึกษานี้ เป็นการรวบรวมผลการบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์โดยเภสัชกรชุมชน วิเคราะห์ประเด็นครอบคลุมทั้งวัตถุประสงค์ของการถาม ประเภทคำถาม ประเภทผู้ถาม จำนวนคำถามเฉลี่ยต่อวัน ความถี่ของกลุ่มยาต่าง ๆ ที่ถาม ตัวอย่างข้อคำถามที่น่าสนใจ หนังสือหรือเอกสารอ้างอิงที่ใช้ และอุปสรรคซึ่งพบในการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์โดยเภสัชกรชุมชน

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบบันทึกการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (โอสถศาลา) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551 ถึงเมษายน พ.ศ. 2552 ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00 น. ถึง 19.00 น.

ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการให้บริการเภสัชสนเทศ คือ เมื่อมีโทรศัพท์จากบุคคลภายนอกมายังโอสถศาลาเพื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้ยาหรือสุขภาพ พนักงานประจำโอสถศาลาจะโอนสายโทรศัพท์มายังอาจารย์เภสัชกรหรือเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ส่วนจ่ายยา ในกรณีที่อาจารย์เภสัชกรหรือเภสัชกรไม่สะดวกรับสาย โทรศัพท์จะถูกโอนสายให้นักศึกษาเภสัชศาสตร์ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพที่โอสถศาลา หลังจากให้บริการเภสัชสนเทศเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ตอบคำถามจะบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกการให้บริการข้อมูลยา ซึ่งข้อมูลที่บันทึกได้แก่ สรุปใจความสำคัญของคำถาม ประเภทของผู้ถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ถามหรือผู้ป่วย วัตถุประสงค์ในการถาม ประเภทของคำถาม ผู้ตอบคำถาม สรุปใจความสำคัญของคำตอบ และเอกสารอ้างอิงที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

การวิจัยนี้แบ่งประเภทคำถามเป็น 13 ประเภท คือ อาการไม่พึงประสงค์จากยา ราคายา วิธีใช้ยา ชื่อยา ข้อบ่งใช้ของยา อันตรกิริยาของยา โรคหรืออาการเจ็บป่วย การเก็บรักษา ยา และอายุยา โภชนาการ สมุนไพร เวชภัณฑ์ซึ่งไม่ใช่ยา

ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม และอื่น ๆ โดยประยุกต์จากงานวิจัยก่อนหน้า<sup>3</sup> และปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มบางข้อคำถาม เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทในร้านยา

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล จากนั้นวิเคราะห์และนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 16.0

## ผลการศึกษา

### ผลการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนโอสถศาลาให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ทุกวันเปิดทำการ คือ วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 19.00 น. โดยในระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551 ถึงเมษายน พ.ศ. 2552 ได้บันทึกการให้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ทั้งสิ้นจำนวน 516 ครั้ง รวม 936 คำถาม โดยเฉลี่ย  $3.14 \pm 0.44$  คำถามต่อวันทำการ ในคำถามทั้ง 936 คำถาม มีคำถามที่ได้รับการตอบโดยอาจารย์เภสัชกร เภสัชกร หรือนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์จำนวน 447 คำถาม จากการรับโทรศัพท์ 172 ครั้ง ส่วนข้อคำถามอีก 489 คำถาม จากการโทรศัพท์ 344 ครั้ง เป็นคำถามซึ่งเกี่ยวข้องกับราคายาหรือวัน/เวลาในการเปิดร้านให้บริการหรือคำถามประเภทอื่น ๆ ที่ตอบโดยพนักงานของโอสถศาลา (ตารางที่ 1) ซึ่งคำถามที่ตอบโดยพนักงานของโอสถศาลาจะไม่ใช้ในการวิเคราะห์หรือนำเสนอในการศึกษานี้

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการรับโทรศัพท์ และจำนวนข้อคำถามตามประเภทของผู้ตอบคำถาม

จำนวน	จำนวนคำถามจำแนกตามผู้ตอบ	
	อาจารย์เภสัชกร/เภสัชกร/นิสิตนักศึกษาเภสัชศาสตร์	พนักงานของโอสถศาลา
จำนวนคำถาม (ร้อยละ) (N = 936)	447 (47.76)	489 (52.24)
จำนวนครั้งของการรับโทรศัพท์ (ร้อยละ) (N = 516)	172 (33.33)	344 (66.67)
จำนวนคำถามต่อครั้งของการ โทรศัพท์ (คำถาม/ครั้ง) *	$2.60 \pm 0.39$	$1.42 \pm 0.28$

\* นำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ข้อมูลของผู้ถามและวัตถุประสงค์ของคำถาม

จากคำถาม 447 คำถามซึ่งตอบโดยอาจารย์เภสัชกร เภสัชกร หรือนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์ พบว่าผู้ที่โทรศัพท์มาใช้บริการเภสัชสนเทศส่วนใหญ่ คือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 94.85 ของคำถามทั้งหมด และอีกร้อยละ 5.15 เป็นคำถามที่ได้รับจากบุคลากรสาธารณสุข ได้แก่ แพทย์ สัตวแพทย์ ทันตแพทย์และพยาบาล (ตารางที่ 2)

จำนวนคำถามต่อครั้งของการโทรศัพท์โดยเฉลี่ยคิดเป็น  $2.60 \pm 0.39$  คำถาม โดยพบว่าในกลุ่มผู้ถามซึ่งเป็นบุคลากรสาธารณสุข มีจำนวนคำถามต่อครั้งของการโทรมากกว่าผู้ป่วยหรือญาติ คือ มีจำนวนคำถามต่อครั้งของการโทรศัพท์เป็น  $3.89 \pm 1.33$  และ  $2.63 \pm 1.36$  คำถามตามลำดับ (ไม่แสดงรายละเอียดข้อมูลในบทความนี้)

**ตารางที่ 2** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคำถาม (ร้อยละ) (N = 447)
<b>ผู้ถาม</b>	
ผู้ป่วยหรือญาติ	424 (94.85)
บุคลากรสาธารณสุข	23 (5.15)
แพทย์	4
ทันตแพทย์	8
สัตวแพทย์	9
พยาบาล	2
<b>เพศ</b>	
หญิง	245 (54.81)
ชาย	202 (45.19)
<b>วัตถุประสงค์ของคำถาม</b>	
ดูแลตนเองเบื้องต้น	393 (87.92)
ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	15 (3.36)
ความรู้ทั่วไป	39 (8.72)

## ประเภทคำถามและตัวอย่าง

ผู้วิจัยแบ่งประเภทคำถามที่ได้รับจากการบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์โดยอาจารย์เภสัชกร เภสัชกร หรือนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์ออกเป็น 13 ประเภท (ตารางที่ 3) ประเภทคำถามที่ได้รับมากที่สุดคือ คำถามเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา (98 คำถาม หรือร้อยละ 21.92) โดยมักเป็นคำถามเกี่ยวกับยาที่มีวิธีใช้พิเศษหรือซับซ้อน ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ วิธีการปฏิบัติเมื่อลืมรับประทานยาเม็ดคุมกำเนิด วิธีการใช้ยาเลื่อนประจำเดือนในกรณีต่าง ๆ การใช้ยาอมใต้ลิ้นเพื่อบรรเทาอาการปวดคั่นอกจากโรคหัวใจ วิธีใช้ยาหยอดตา ร่วมกับยาป้ายตา การล้างจมูกด้วยน้ำเกลือ การใช้นิโคติน

ทดแทนรูปแบบหมากฝรั่งและแผ่นแปะ เป็นต้น คำถามประเภทนี้ทั้งหมดเป็นคำถามจากผู้ป่วยหรือญาติ

คำถามที่ได้รับอันดับรองลงมา เรียงตามลำดับคือ 1) ปัญหาเรื่องโรคหรืออาการเจ็บป่วย 2) ข้อบ่งใช้ของยา 3) อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา 4) ราคา ยา 5) ชื่อยา 6) อันตรกิริยาของยา 7) ผลลัพท์เสริมความงาม 8) คำถามเกี่ยวกับสมุนไพร 9) คำถามอื่น ๆ 10) การเก็บรักษาและอายุยา 11) โภชนาการ และ 12) เวชภัณฑ์ซึ่งไม่ใช่ยา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ปัญหาเรื่องโรคหรืออาการเจ็บป่วย**สามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยคือ 1) ผู้รับบริการต้องการความเห็นหรือข้อมูลเพิ่มเติม โดยผู้ป่วยได้รับคำวินิจฉัยและเสนอแนวทางการรักษาจากโรงพยาบาลแล้ว หรือศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเองแล้วบางส่วน ในบางรายแจ้งว่าต้องการความเห็นของอาจารย์เภสัชกรหรือเภสัชกร ในเรื่องแนวทางการรักษาที่เป็นมาตรฐานและเหมาะสมสำหรับตน 2) ผู้รับบริการสอบถามเรื่องโรคประจำตัว ซึ่งโดยมากเป็นโรคเรื้อรังเช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ กระดูกพรุน และหอบหืด ผู้สอบถามบางรายขาดความรู้เรื่องโรค บางรายมีโรคประจำตัวเป็นเวลานานแล้วมีอาการผิดปกติอื่น ๆ เพิ่มขึ้น และต้องการทราบว่าอาการเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับโรคประจำตัวที่เป็นอยู่หรือไม่ ในขณะที่บางรายไม่ทราบว่าย่าที่ตนได้รับจะต้องมีการใช้อย่างต่อเนื่อง จนได้มีโอกาสได้รับคำบอกกล่าวจากญาติหรือคนใกล้ชิดและโทรมาปรึกษาขอเท็จจริง 3) ผู้โทรหรือคนใกล้ชิดมีอาการเจ็บป่วยจึงโทรศัพท์มารับบริการเภสัชสนเทศ โดยประสงค์ที่จะทราบว่าอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นสามารถดูแลตนเองเบื้องต้นได้หรือไม่ ใช้ยาที่มีอยู่เดิมได้หรือไม่หรือต้องดูแลปฏิบัติตัวเบื้องต้นหรือมีข้อสังเกตอย่างไรก่อนไปโรงพยาบาล รวมถึงในบางกรณีที่ต้องการให้เภสัชกรแนะนำว่าอาการผิดปกติที่เกิดขึ้น ควรที่จะพบแพทย์เฉพาะทางด้านใดจึงจะเหมาะสม

**คำถามประเภทข้อบ่งใช้ยาและอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา** มักเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ยาในผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว สตรีมีครรภ์ หญิงให้นมบุตรหรือเด็กเล็ก โดยส่วนใหญ่เป็นคำถามที่แสดงถึงความวิตกกังวลของประชาชนเกี่ยวกับอาการไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดจากการใช้ยา โดยเฉพาะผู้ซึ่งมียาสำหรับโรคประจำตัว ซึ่งนอกจากเภสัชกรจะมีหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลและตอบคำถามแล้ว เภสัชกรอาจต้องเน้นให้ทราบถึงความจำเป็นในการรับประทานอย่างต่อเนื่องและให้กำลังใจผู้รับบริการร่วมไปกับการตอบคำถาม **คำถามประเภทราคา** โดยมากผู้ถามคือผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วย มักเป็นคำถามที่ต่อเนื่องจากข้อบ่งใช้ยา โดยมักเป็นยา

ที่ทราบชื่อมาจากแพทย์ บุคคลใกล้ชิดหรืออินเทอร์เน็ต จากนั้นสอบถามว่าในโสตศอนาสิกมีรายการนั้นจำหน่ายหรือไม่ และราคาประมาณเท่าใด หรือในบางรายเป็นการสอบถามเพื่อเปรียบเทียบราคาจากแต่ละแหล่ง ซึ่งคำถามประเภทนี้เป็นคำถามที่ได้รับความนิยมสูงสุดในข้อมูลทั้งหมด แต่เนื่องจากโดยส่วนใหญ่คำถามประเภทนี้จะได้รับการตอบโดยพนักงานของโสตศอนาสิกจึงไม่ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ในการศึกษานี้

คำถามประเภทชื่อยารวมถึงการระบุเอกลักษณ์ยา ซึ่งโดยมากเป็นคำถามที่ได้รับจากบุคลากรสาธารณสุข ผู้รับบริการจะอธิบายลักษณะเม็ดยา และโรคหรือข้อบ่งชี้ เพื่อให้เภสัชกรช่วยระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา และอาจถามถึงข้อบ่งชี้และวิธีใช้ อาการไม่พึงประสงค์ และนำไปสู่คำถามประเภทอื่น ๆ คำถามเรื่องอันตรายกิริยาของยา เป็นคำถามที่ทั้งบุคลากรสาธารณสุขและผู้ดูแลผู้ป่วยถาม โดยมีทั้งอันตรายระหว่างยาและอันตรายระหว่างยากับอาหาร ตัวอย่างคำถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับยาปฏิชีวนะที่ไม่ควรรับประทานพร้อมนมและแอลกอฮอล์ ยาสำหรับโรคประจำตัวกับยาอื่นที่รับประทาน ทั้งนี้จากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ป่วยนั้น ยาที่ผู้ป่วยสอบถามมักได้จากคนละแห่งกันหรือเป็นผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ได้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต แล้วยังไม่มั่นใจที่จะรับประทาน จึงโทรมาขอข้อมูลเพิ่มเติม

คำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมความงามหรือสมุนไพร มักเป็นคำถามเกี่ยวกับสรรพคุณของสารที่ผสมในผลิตภัณฑ์หรือสมุนไพร เนื่องจากต้องการทราบว่าสารที่ผลิตภัณฑ์เหล่านั้นกล่าวอ้างมีผลการทดลองทางวิทยาศาสตร์ตรงตามที่ได้รับข้อมูลมาก่อนหน้านี้หรือไม่ และมีข้อมูลความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด สำหรับคำถามในหมวดคำถามอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นข้อสงสัยในด้านรูปแบบเภสัชภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ความปลอดภัย หรือความสะดวกในการใช้ ผู้สอบถามมักเป็นญาติของผู้ป่วย ตัวอย่างของคำถามประเภทนี้เช่น “ไม่สามารถหาซื้อยา Nelapine® SR (20 mg) ได้ จะใช้ยา Nelapine® (10 mg) จำนวนสองเม็ดแทนได้หรือไม่” คำถามการเก็บรักษาและอายุยา มักสอบถามเกี่ยวกับวิธีการเก็บยาและอายุยาในกลุ่มวิตามิน ยาตา และยาอื่นที่จำเป็นต้องเก็บในสภาวะพิเศษ เช่น ในตู้เย็น ลักษณะยาเมื่อหมดอายุหรือการอธิบายลักษณะทางกายภาพของยาในกรณีที่เกิดเห็นการเปลี่ยนแปลงของยาที่เก็บไว้แล้วสอบถามว่ายาที่ตนมีอยู่ควรใช้ต่อไปหรือไม่ สำหรับคำถามประเภทโภชนาการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามถึงประโยชน์เฉพาะของวิตามินบางชนิด ซึ่งผู้โทรได้รับข้อมูลจาก

สื่อโฆษณาหรืออินเทอร์เน็ต และต้องการทราบว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร เหมาะสมกับตนหรือไม่ และขนาดที่ใช้ควรเป็นเท่าใด คำถามเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ซึ่งไม่ใช่ยา เป็นคำถามที่พบได้น้อยเนื่องจากเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาส่วนใหญ่มักมีการบริหารจัดการในโรงพยาบาล คำถามส่วนใหญ่จึงเป็นการสอบถามว่ามีจำหน่ายหรือไม่ วิธีการใช้งานและราคาเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายเป็นเท่าไร

ตารางที่ 3 จำนวนคำถามตามประเภทของคำถาม

ประเภทของคำถาม	จำนวนคำถาม (ร้อยละ) (N = 447)	จำนวนคำถามโดยบุคลากรสาธารณสุข (N = 23)
วิธีการใช้ยา	98 (21.92)	0
โรคหรืออาการเจ็บป่วย	70 (15.66)	0
ข้อบ่งชี้ของยา	68 (15.21)	0
อาการไม่พึงประสงค์จากยา	57 (12.75)	0
ราคายา	32 (7.16)	0
ชื่อยา	31 (6.94)	8
อันตรายกิริยาของยา	23 (5.15)	11
ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม	19 (4.25)	0
อื่น ๆ	16 (3.58)	0
สมุนไพร	14 (3.13)	1
การเก็บรักษาและอายุยา	8 (1.79)	3
โภชนาการ	7 (1.57)	0
เวชภัณฑ์ซึ่งไม่ใช่ยา	4 (0.89)	0

### คำถามจำแนกตามกลุ่มยา

จากการโทรศัพท์สอบถามจำนวน 172 ครั้ง กลุ่มยาที่มีผู้สอบถามรายละเอียดมากที่สุดคือ ยาที่ใช้บรรเทาอาการปวดลดไข้ หรือโรคกระดูกและข้อ คิดเป็นร้อยละ 19.19 (ตารางที่ 4) ทั้งนี้คำถามเกี่ยวกับยาที่ได้รับส่วนใหญ่มักเป็นยาที่ได้รับมาจากโรงพยาบาลหรือคลินิกแพทย์ รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้รับการอ่านบทความหรือมีผู้อื่นเขียนเล่าประสบการณ์ในอินเทอร์เน็ตและข้อมูลจากบุคคลใกล้ชิดตามลำดับ (ไม่แสดงรายละเอียดข้อมูลในบทความนี้)

โดยตัวอย่างคำถาม เช่น ผู้ป่วยมีอาการปวดเข่า ได้รับยาจากโรงพยาบาลหลายรายการ มีรายการหนึ่งชื่อ Prevacid® (lansoprazole) ซึ่งฉลากยาของโรงพยาบาลระบุว่าป็นยาลดกรดในกระเพาะอาหาร แต่เนื่องจากผู้ป่วยไม่ได้เป็นโรคแผลในกระเพาะอาหาร จำเป็นต้องใช้ยารายการนี้หรือไม่ เป็นต้น ตัวอย่างคำถามของกลุ่มยาอื่น ๆ เช่น วิธีรับประทานยาปฏิชีวนะ Zithromax® capsule (azithromycin) ซึ่งแพทย์สั่งให้

ใช้ยาวันละ 2 เม็ดเป็นเวลา 3 วัน แต่ผู้ป่วยไม่ได้อ่านฉลากยา วันแรกจึงรับประทานไปเพียง 1 เม็ด ควรซื้อยารับประทานเพิ่มโดยเริ่มนับวันใหม่หรือไม่ สำหรับคำถามในกลุ่มยาโรคเรื้อรัง เช่น ยาระบบจิตเวช ยาลดความดันโลหิต ยาระบบต่อมไร้ท่อ ยาลดไขมันในเลือด มักเป็นคำถามเกี่ยวกับระยะเวลาการใช้ยาที่ผู้ป่วยสังเกตเห็นว่าใช้ยาต่อเนื่องมานานมากแล้ว ปัจจุบันยังจำเป็นต้องใช้ยาอยู่หรือไม่ ความปลอดภัยจะเป็นอย่างไร และควรหยุดเพื่อไม่ให้เกิดการสะสมหรือไม่ เป็นต้น

**ตารางที่ 4** จำนวนครั้งการโทรศัพท์ตามกลุ่มยา

กลุ่มยา	จำนวนครั้ง การโทรศัพท์ (ร้อยละ) (N = 447)
ยาบรรเทาอาการปวด ลดไข้ หรือโรคกระดูกและข้อ	33 (19.19)
ยาในระบบทางเดินอาหาร	26 (15.12)
ยาที่ใช้ในโรคติดเชื้อ	24 (13.95)
ยาด้านแบคทีเรีย	13
อื่น ๆ	11
วิตามินและเกลือแร่	19 (11.05)
ฮอร์โมน	16 (9.30)
ยาระบบจิตเวช	10 (5.81)
ยาด้านฮีสตามีนและยาบรรเทาอาการคัดจมูกหรืออาการไอ	10 (5.81)
ยาสำหรับโรคผิวหนัง	8 (4.65)
ยาปฐมพยาบาล	7 (4.07)
ยาระบบประสาท	7 (4.07)
ยาลดความดันโลหิต	6 (3.49)
ยาระบบต่อมไร้ท่อ	4 (2.33)
ยาลดไขมันในเลือด	2 (1.16)

### แหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับตอบคำถาม

คำถามที่ได้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ร้อยละ 79.07 เป็นคำถามที่อาจารย์เภสัชกร เภสัชกร และนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์สามารถตอบคำถามได้โดยไม่ต้องค้นคว้าเอกสารเพิ่มเติม ส่วนร้อยละ 9.88 ของคำถาม ใช้ข้อมูลอ้างอิงจาก Drug Information Handbook และร้อยละ 8.72 ใช้หนังสืออื่น ๆ เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง เช่น ใช้ MIMS เพื่อช่วยสืบค้นชื่อสามัญทางยา ส่วนการใช้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยสืบค้นข้อมูลในการตอบคำถาม มีเพียงร้อยละ 2.33

### วิจารณ์ผลการศึกษา

ในบริบทของร้านยาซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริการจำหน่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพแก่ประชาชน ให้คำแนะนำในการ

ดูแลตนเองเบื้องต้นในกรณีที่ประชาชนเกิดการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายเบื้องต้นเพื่อคัดกรองความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเรื้อรังต่าง ๆ กิจกรรมบริการอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในร้านยาจึงมีข้อจำกัดด้านเวลา การตอบคำถามโดยพนักงานของโอสถศาลาเป็นทางหนึ่งในการลดภาระการทำงานของอาจารย์เภสัชกร เภสัชกร และนิสิต/นักศึกษา โดยพนักงานของโอสถศาลาที่ทำการตอบคำถามจะทราบถึงขอบเขตของคำถามว่าอยู่ในความรับผิดชอบของตนหรือไม่ เช่น ในบางกรณีที่คำถามแรกเป็นคำถามเกี่ยวกับชื่อยาที่มีจำหน่ายและราคา ซึ่งเป็นคำถามที่พนักงานสามารถตอบให้ได้ แต่หากผู้โทรต้องการทราบข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น วิธีการใช้ยา หรืออาการไม่พึงประสงค์ พนักงานจะโอนสายให้แก่อาจารย์เภสัชกร เภสัชกร หรือนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์เพื่อตอบคำถามต่อไป

จากผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ของโอสถศาลาส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยซึ่งแตกต่างจากการศึกษาอื่น ๆ ที่ทำการศึกษาดูแลเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ในโรงพยาบาล<sup>4, 7-10</sup> ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะและวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ซึ่งร้านยามีจุดเน้นที่การให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ซึ่งต่างจากหน่วยเภสัชสนเทศของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ใช้บริการมักเป็นบุคลากรสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นการถามเพื่อเป็นข้อมูลในการดูแลตนเองเบื้องต้นซึ่งรวมถึงความรู้ในเรื่องยาที่ตนหรือผู้ใกล้ชิดใช้อยู่ วัตถุประสงค์ลำดับรองลงมาเป็นการถามเพื่อได้รับความรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความใส่ใจสุขภาพของตนเองและผู้ใกล้ชิด ผู้ถามคำถามที่มีวัตถุประสงค์เช่นนี้ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากแหล่งอื่นแล้ว จึงโทรศัพท์เข้ามาเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือขอข้อมูลรายละเอียดที่เชื่อถือได้ ผลการศึกษาจึงชี้ให้เห็นความสำคัญของรูปแบบการบริการเภสัชสนเทศที่ควรส่งเสริมให้มีในร้านยา เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไว้วางใจของประชาชน<sup>3</sup>

ประเภทคำถามที่ผู้ใช้บริการเภสัชสนเทศทางโทรศัพท์ถามมากที่สุดคือ คำถามเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา ในขณะที่การศึกษาอื่น มักเป็นคำถามประเภทชื่อยา ข้อบ่งใช้ของยา อันตรกิริยาระหว่างยา อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา หรือขนาดยาที่ใช้<sup>3, 8-9, 11-12</sup> ข้อแตกต่างนี้อาจเนื่องจากส่วนใหญ่ของผู้รับบริการในการศึกษานี้เป็นประชาชนทั่วไปที่ต่างจากการศึกษาในโรงพยาบาล วิธีการใช้ยาซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน จึงเป็นประเภทคำถามที่พบมากที่สุดในการศึกษานี้ และอาจเป็นแนวทางของร้านยาในการเตรียมความพร้อมหากต้องการจะเปิดรูปแบบงานบริการเภสัชสนเทศ อย่างไรก็ตาม การจำแนกประเภทคำถามในการศึกษา

นี้อาจไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้รับบริการมักถามคำถามมากกว่า 1 ข้อคำถามในการโทรศัพท์แต่ละครั้ง ผู้ให้บริการตอบคำถาม อาจมีได้แยกบันทึกข้อมูลหรือจำแนกประเภทคำถามไม่ครบทุกข้อคำถาม นอกจากนี้ การที่โอสถศาลามีการผลัดเปลี่ยนเวรให้บริการโดยอาจารย์เภสัชกร จึงทำให้การจำแนกประเภทคำถามโดยผู้ปฏิบัติหน้าที่แต่ละท่านอาจแตกต่างกันได้

กลุ่มยาที่มีผู้สอบถามเข้ามามากที่สุด 3 กลุ่มแรก คือ 1) กลุ่มยาบรรเทาปวด ลดไข้ และยาที่ใช้กับโรคกระดูกและข้อ 2) กลุ่มยาระบบทางเดินอาหาร และ 3) กลุ่มยาที่ใช้ในโรคติดเชื้อ ซึ่งคำถามโดยมากแสดงถึงความสับสนของข้อมูลของผู้รับบริการได้มา ยกตัวอย่างเช่น “เหตุใดแพทย์จึงสั่งจ่ายยาขับยั้งการหลังกรด ทั้ง ๆ ที่ตนมีเพียงอาการปวดหลังเรื้อรัง” หรือ “แพทย์ลืมนสั่งยาแก้ไอเสบหรือไม่ เนื่องจากตนได้รับเฉพะยาฆ่าเชื้อ ทั้ง ๆ ที่ตนมีอาการคออักเสบ” หรือ “การใช้ยาแก้ไออักเสบต้องใช้เป็นเวลา 5 วันติดต่อกันเหมือนเช่นกรณียาแก้คออักเสบหรือไม่” เป็นต้น ปัญหาความสับสนของประชาชนซึ่งพบในการศึกษานี้คล้ายคลึงกับที่พบในการศึกษาอื่น<sup>6</sup> ซึ่งเภสัชกรชุมชนอาจปรับใช้เป็นแนวทางในการให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ตรงกับปัญหาที่แท้จริงได้

จากผลการศึกษาจะพบว่าผู้ตอบคำถามโดยส่วนใหญ่ ไม่ได้ใช้เอกสารอ้างอิงในการตอบคำถาม ทั้งนี้เนื่องจาก 1) การตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่ในร้านยา มีข้อจำกัดด้านเวลาจึงไม่สามารถค้นคว้าข้อมูลได้มากนัก 2) คำถามส่วนใหญ่ได้รับจากประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปในการใช้ยา ผู้ตอบคำถามสามารถตอบได้โดยไม่ต้องใช้เอกสารอ้างอิง อย่างไรก็ตามควรมีการค้นเอกสารอ้างอิงและบันทึกไว้ทุกครั้งเวลาที่ตอบคำถามหรือกำหนดให้มีการสุ่มตรวจสอบคำตอบของคำถามที่ไม่ได้ระบุเอกสารอ้างอิงเป็นระยะ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพทางหนึ่ง ว่าคำตอบนั้นถูกต้องตามหลักวิชาการและมีหลักฐานที่เป็นปัจจุบัน<sup>3</sup> จากผลการศึกษาในเอกสารอ้างอิงที่ควรเตรียมไว้สำหรับให้บริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์ที่ในร้านยา ได้แก่หนังสือ Drug Information Handbook และ MIMS และหากเป็นไปได้ควรมีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับกรณีที่ต้องการค้นคว้าข้อมูลจากวรรณกรรมปฐมภูมิ หรือข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่ทันสมัยและไม่ปรากฏในหนังสือทั้งสองที่กล่าวมา<sup>13</sup>

อุปสรรคในการให้บริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์ที่ในร้านยาซึ่งพบจากการศึกษานี้ คือ การสื่อสารระหว่างประชาชนและผู้ให้บริการตอบคำถาม คือ อาจารย์เภสัชกร เภสัชกร และนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการบางท่านมีข้อจำกัดในการใช้และเข้าใจภาษาอังกฤษ ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งไม่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นในการตอบคำถาม เช่น

ความแรงของยาที่มี ค่าการทำงานของไต หรือไม่สามารถระบุโรคประจำตัวได้ ดังนั้นการตอบคำถามบางกรณีจึงเป็นการให้ข้อมูลภาพกว้าง ที่ไม่สามารถระบุรายละเอียดจำเพาะกับผู้ป่วยแต่ละรายได้

## สรุปผลการศึกษา

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (โอสถศาลา) เป็นร้านยาประจำคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งให้บริการด้านยาและสุขภาพแก่ประชาชนโดยอาจารย์เภสัชกร เภสัชกรและนิสิต/นักศึกษาเภสัชศาสตร์ เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 8.00 น.- 19.00 น. นอกเหนือจากการจ่ายยาและบริการทางสุขภาพต่าง ๆ โอสถศาลายังมีการบริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551 ถึงเมษายน พ.ศ. 2552 มีคำถามทางโทรศัพท์ทั้งสิ้น 936 คำถามจากการโทร 516 ครั้ง คิดเป็น  $3.14 \pm 0.44$  คำถามต่อวันทำการ คำถามโดยส่วนใหญ่ได้จากประชาชนทั่วไป ซึ่งมักสอบถามเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา โดยกลุ่มยาที่ถูกถามบ่อยที่สุดสามกลุ่มแรก คือ ยาบรรเทาปวด ลดไข้ หรือยาที่ใช้กับโรคกระดูกและข้อ กลุ่มยาระบบทางเดินอาหาร และกลุ่มยาที่ใช้ในโรคติดเชื้อ คำถามส่วนมากไม่ต้องการการสืบค้นข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง เนื่องจากเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปที่ยังเป็นที่สับสนของประชาชน งานบริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์ที่ในร้านยาสามารถสนับสนุนการดูแลสุขภาพและการใช้ยาของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเปิดบทบาทของวิชาชีพเภสัชกรรมแก่สังคม ผลการศึกษานี้ชี้แนะให้ร้านยาในประเทศไทยมีการให้บริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ ควรมีการบันทึกรายละเอียดการให้บริการเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

1. Anantachoti P, Choompon C, Chatpitun B, Siwamutita R. How much do we pay for medicines? a drugstore price survey across Thailand. *Thai J Pharm Sci* 2004;28(3-4): 111-123.
2. Chan RC, Ching PL. Pharmacy practice in Thailand. *Am J Health Syst Pharm* 2005;62(13):1408-1411.
3. พนารัตน์ แสงแจ่ม, พัชรี ลักษณะวงศ์ศรี, กนกวรรณ ชัยพร, มยุรี ตั้งเกียรติกำจาย, เจริญ ตรีศักดิ์. บริการเภสัชชนเทศทางโทรศัพท์: ประสบการณ์โรงพยาบาลเอกชน. *SWU J Pharm Sci* 2005;10(1):48-57.

4. Raynor DK, Sharp JA, Rattebury H, Towler RJ. Medicine information help lines: a survey of hospital pharmacy-based services in the UK and their conformity with guidelines. *Ann Pharmacother* 2000;34:106-111.
5. Melnyk PS, Shevchuk YM, Remillard AJ. Impact of the dial access drug information service on patient outcome. *Ann Pharmacother* 2000;34:585-592.
6. Maywald U, Schindler C, Krappweis J, Kirch W. First patient-centered drug information service in Germany-a descriptive study. *Ann Pharmacother* 2004;38:2154-2159.
7. Joseph A, Franklin BD, James D. An evaluation of a hospital-based patient medicines information helpline. *Pharm J* 2004;272:126-129.
8. Ab Rahman AF, Abu Samh NA. The drug information service at a university hospital in Malaysia: characteristics of drug inquiries. *Drug Inf J* 1998;32:293-298.
9. Joshi MP. University hospital-based drug information service in a developing country. *Eur J Clin Pharmacol* 1997;53:89-94.
10. Grymonpre RE, Steele JW. The medication information line for the elderly: an 8-year cumulative analysis. *Ann Pharmacother* 1998;32:743-748.
11. Lustig A. Experience with a recently introduced drug information service in an Israeli hospital pharmacy. *Pharm World Sci* 1999;21:32-34.
12. Schwarz UI, Krappweis J, Stoelben S, Kirch W. Drug information services: initial experiences in Dresden. *Eur J Clin Pharmacol* 1998;54:667-668.
13. PS Wong J, Ko Y, Sklar GE. Identification and evaluation of pharmacists' commonly used drug information sources. *Ann Pharmacother* 2009;43:347-352.