

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติการจ่ายยาและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา ซึ่งได้แก่ ความรู้ ประสิทธิภาพการทำงานในร้านขายยา การแสวงหาความรู้ ความคิดเห็นของบุคลากรในการให้บริการ และปัจจัยจากผู้รับบริการ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

เครื่องมือในการศึกษามี 3 ชนิด ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเอง คือ แบบสอบถามเรื่องข้อมูลทั่วไปและความรู้เรื่องโรคและการรักษาระบบทางเดินอาหารและระบบทางเดินหายใจ แบบสังเกตการปฏิบัติการจ่ายยา และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth interview) ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยา เครื่องมือแบบสอบถามได้หาความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่าน ทำการแก้ไขปรับปรุงและนำไปทดลองใช้กับบุคลากรร้านยาในอำเภอเมืองและอำเภอโคกสำโรง จำนวน 19 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีของคูเดอร์ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson, KR-20) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.71 ถือว่าอยู่ในระดับดี ซึ่งโดยทั่วไปค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.7 (ดิลกา ไตรไพบูรณ์, 2543, หน้า 3) และนำมาแก้ไขปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลทั่วไปและผลการทดสอบความรู้ได้จากแบบสอบถาม ข้อมูลการปฏิบัติการจ่ายยาได้จากการสังเกต แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาแยกแยะตามประเด็น และเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือทั้งสามเข้าด้วยกัน

ผลการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของชุมชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านขายยา

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของชุมชน

อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี ระยะทาง 57 กิโลเมตร ประกอบด้วย 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองสารเดช ยางโตน หนองม่วง บ่อทอง ขอนสมบูรณ์ และคงคินแดง ปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนหลังคาเรือน 9,283 หลังคาเรือน ประชากรทั้งสิ้น 34,675 คน เป็นชาย 17,111 คน และหญิง 17,564 คน มากกว่าร้อยละ 80 มีอาชีพด้านเกษตรกรรม ได้แก่ ทำไร่ ทำนา ทำสวน และเลี้ยงสัตว์

ประชาชนสามารถใช้บริการสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน จากโรงพยาบาลประจำอำเภอ 1 แห่ง คลินิกแพทย์ 2 แห่ง สถานีอนามัย 7 แห่ง ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 66 แห่ง และร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ 11 ร้าน กระจายไปตามชุมชนในตำบลต่างๆ 5 ตำบล สัดส่วนจำนวนร้านขายยาต่อประชากรทั้งหมดแต่ละตำบล ดังนี้ ตำบลหนองสารเดช 1:5,034 ขอนสมบูรณ์ 1:4,831 ยางโตน 1:4,551 บ่อทอง 1:3,327 และหนองม่วง 1:1,533

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านยา

ร้านขายยาส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณเขตชุมชนแต่ละตำบล การเดินทางสะดวกในการมาใช้บริการ การให้บริการของบุคลากรร้านยามีความเป็นกันเองเนื่องจากเป็นคนในพื้นที่ ลักษณะการจัดร้านขายยาแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทที่หนึ่งจัดเรียงยาบนชั้นไม้ไม่มีกระจกปิด ประเภทที่สองจัดเรียงบนชั้นวางยาที่มีกระจกปิดมิดชิด ดังนั้นจึงมีความสะอาดมากกว่าประเภทแรก การจัดวางยาแยกเป็นประเภท ยาเม็ด ยาน้ำ และยาทาภายนอก ยาบรรจุเสร็จที่หีบขายบ่อย เช่น ยาพาราเซตามอล ยาแก้หวัดลดน้ำมูก ยาลดกรด และยาทาถูวนวดโดยจัดเรียงในตู้กระจกบริเวณหน้าร้านเพื่อสะดวกในการให้บริการ

เวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้านขายยา ปริมาณยาที่มีจำหน่ายในร้านขายยามีความแตกต่างไปตามปริมาณผู้มารับบริการ เขตตำบลหนองม่วงมีผู้มาใช้บริการมากกว่าจึงมีปริมาณยามากกว่าเขตรอบนอก แต่ประเภทยาที่มีจำหน่ายนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ยาบรรจุเสร็จที่มีจำหน่ายมากเป็นยารักษาโรคหวัด โรคกระเพาะ ยาทาภายนอก และจากนั้นยังพบการจำหน่ายยาอันตรายส่วนใหญ่ได้แก่ ยาปฏิชีวนะและยาต้านการอักเสบที่ไม่ใช่สเตียรอยด์ เหตุผลที่สามารถจำหน่ายยาประเภทนี้ได้เนื่องการเป็นการอนุโลมของทางจังหวัดโดยอิงตามแนวทางการดำเนินการเพื่อลดและขจัดปัญหาการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายด้านยา ปี 2541 (compliance policy) มีตัวชี้วัดว่าในร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ ต้องไม่ขายยาชุด ยาไม่มีทะเบียน และยาหมดอายุ

นอกจากจำหน่ายยาแล้วร้านขายยาบางร้านได้จำหน่ายสินค้าอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น สินค้าเบ็ดเตล็ด ปุ๋ยเคมี ยาปราบศัตรูพืช และเมล็ดพันธุ์ทางการเกษตร เหตุผลเป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ร้านขายยามีรายได้ลดลงจึงจำเป็นต้องขายสินค้าอื่นเสริม การจัดวางสินค้าบางร้านจัดแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนห่างจากบริเวณที่ขายยา แต่บางร้านจัดสินค้าที่เป็นอันตราย เช่น ปุ๋ยเคมี ยาปราบศัตรูพืชใกล้บริเวณที่ขายยา ซึ่งอาจไม่ปลอดภัย

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา

บุคลากรร้านยาในอำเภอหนองม่วงส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร้านและมีหน้าที่ขายยาตลอดช่วงเวลาที่เปิดดำเนินการ บางช่วงเวลาอาจให้ภรรยา หรือลูกช่วยขาย

การปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยาในระบบทางเดินหายใจและระบบทางเดินอาหาร แยกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. การซักถามอาการก่อนจ่ายยา พบว่า บุคลากรร้านยาได้ซักถามอาการก่อนจ่ายยาในโรกระบบทางเดินหายใจจำนวน 3 ร้าน ไม่ซักถามจำนวน 1 ร้าน และซักถามบางครั้งจำนวน 2 ร้าน ในโรกระบบทางเดินอาหารบุคลากรร้านยาได้การซักถามอาการก่อนจ่ายยาจำนวน 4 ร้าน ไม่ซักถามจำนวน 1 ร้าน บุคลากรร้านยามีความเห็นว่าควรซักถามอาการลูกค้าก่อนจ่ายยาแต่ละครั้ง แต่ที่ไม่ปฏิบัติเนื่องจากลูกค้าขอซื้อยาบรรจุเสร็จ เช่น พาราเซตามอล ยาแก้หวัดลดน้ำมูก ซื้อยาเพิ่มจากร้านขายยาได้จ่ายไปแล้วบางส่วน หรือซื้อยาที่ลูกค้าใช้ประจำ จึงไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องซักถามอาการ

2. การเลือกยาที่เหมาะสมกับอาการ พบว่า บุคลากรร้านยาได้เลือกยาที่เหมาะสมกับอาการในโรกระบบทางเดินหายใจจำนวน 3 ร้าน เลือกยาไม่เหมาะสมจำนวน 1 ร้าน และเลือกยา

เหมาะสมบางครั้งจำนวน 2 ร้าน ในโรกระบบทางเดินอาหารบุคลากรร้านยาได้เลือกยาที่เหมาะสมกับอาการทุกร้านซึ่งเป็นจำนวน 5 ร้าน พิจารณาการเลือกจ่ายยาสูตรผสมทั้ง 2 ระบบ พบว่าบุคลากรร้านยาไม่นิยมจ่ายสูตรผสมในโรกระบบทางเดินหายใจโดยเฉพาะในเด็กเล็ก เนื่องจากมีความเห็นว่า ทำให้ได้รับยาบางชนิดโดยไม่จำเป็นซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ แต่ในโรกระบบทางเดินอาหาร พบว่า บุคลากรร้านยานิยมจ่าย เช่น Disento[®] และ Coccila[®] เพราะต้องการหยุดอาการในระยะเวลาอันสั้น ยาสูตรผสมเหล่านั้นประกอบด้วยตัวยาปฏิชีวนะมากกว่าหนึ่งตัวและเป็นยาที่ในปัจจุบันไม่มีข้อบ่งใช้การรักษาโรคท้องร่วงเพราะมียาชนิดอื่นที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากกว่า

นอกจากนั้น พบการจ่ายยาผิดประเภทในร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจรูปร่างที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ คือ การจ่ายยาหยุดถ่าย Lomotil[®] ซึ่งเป็นยาที่จัดอยู่ในประเภทยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 3 ห้ามจำหน่ายในร้านยาประเภทดังกล่าว

3. การจ่ายยาในขนาดที่ถูกต้องและปลอดภัย พบว่า บุคลากรร้านยาได้จ่ายยาขนาดที่ถูกต้องและปลอดภัยในโรกระบบทางเดินหายใจจำนวน 4 ร้าน จ่ายยาขนาดที่ไม่ถูกต้องจำนวน 2 ร้าน และในโรกระบบทางเดินอาหารบุคลากรร้านยาได้จ่ายยาขนาดที่ถูกต้องและปลอดภัยจำนวน 3 ร้าน จ่ายยาขนาดที่ไม่ถูกต้องจำนวน 2 ร้าน รูปแบบที่บุคลากรร้านยาได้จ่ายยาขนาดที่ไม่ถูกต้องคือ การจ่ายยาตามที่ลูกค้าขอซื้อโดยไม่บอกชื่อยา ปริมาณและจำนวนครั้งการรับประทานยา ซึ่งพบได้บ่อย อีกประเด็นหนึ่ง คือ เมื่อจ่ายยาปฏิชีวนะบุคลากรร้านยาจะคำนึงถึงการจ่ายยาให้ครบตามระยะเวลา แต่มีปัจจัยอื่นที่ทำให้ร้านขายยาไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ ได้แก่ เศรษฐฐานะของลูกค้าจึงทำให้ไม่สามารถซื้อยาได้ตามที่แนะนำ

4. การแนะนำวิธีการใช้ยาและการปฏิบัติในการดูแลตนเอง พบว่า บุคลากรร้านยาได้แนะนำวิธีการใช้ยาและการปฏิบัติในการดูแลตนเองในโรกระบบทางเดินหายใจจำนวน 2 ร้าน ไม่แนะนำจำนวน 3 ร้าน และแนะนำบางครั้งจำนวน 1 ร้าน ในโรกระบบทางเดินอาหารได้แนะนำวิธีการใช้ยาและการปฏิบัติในการดูแลตนเองจำนวน 2 ร้าน ไม่แนะนำจำนวน 3 ร้าน ขั้นตอนการแนะนำวิธีการใช้ยาและการปฏิบัติในการดูแลตนเองของโรคทั้งสองระบบนี้ จำนวนบุคลากรร้านยาได้ปฏิบัติน้อยที่สุด โดยให้เหตุผลว่าลูกค้าไม่ต้องการฟังคำอธิบายต่างๆ หรือยาที่จำหน่ายเป็นยาบรรจรูปร่างที่ผลยากามีรายละเอียดชื่อยา และวิธีรับประทานยาระบุไว้ชัดเจน หรือเป็นยาที่ลูกค้าใช้ประจำ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา

4.1 ความรู้

บุคลากรร้านยามีการศึกษาในระดับสูงสุดจบจากมัธยมตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า มากที่สุด รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และปริญญาหรือเทียบเท่า ผลการศึกษาความรู้เรื่องโรคและการรักษาในระบบทางเดินอาหารและระบบทางเดินหายใจ พบว่า บุคลากรร้านยามีความรู้เรื่องโรคและการรักษาระบบทางเดินอาหารถูกต้องมากกว่าระบบทางเดินหายใจ ความรู้ระบบทางเดินอาหารที่ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ อาการท้องผูก รองลงมา คือ โรคกระเพาะอาหาร น้อยที่สุด คือ อาการท้องร่วง ความรู้ระบบทางเดินหายใจ จำนวนบุคลากรร้านยาตอบถูกต้องในเกณฑ์ที่ต่ำ นอกจากนั้นยังมีความเข้าใจผิด การรักษาโรคหัดภูมิแพ้โดยจ่ายยาปฏิชีวนะ ซึ่งเป็นการจ่ายยาที่ไม่เหมาะสม

ความรู้ของบุคลากรร้านยาจากการสัมภาษณ์การปฏิบัติการจ่ายยาโรกระบบทางเดินอาหาร พบว่า บุคลากรร้านยามีความรู้การซักถามอาการและการวินิจฉัย เช่น ซักถามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการ แต่บกพร่องด้านความรู้การเลือกยาที่เหมาะสมการรักษาอาการท้องเสีย ส่วนโรคกระเพาะอาหารบุคลากรร้านยามีความรู้การเลือกยาที่เหมาะสมดีพอสมควร นอกจากนั้นได้จ่ายยาเลียนแบบการรักษาของแพทย์ ซึ่งได้จากการที่ถูกค้าของซื้อขายที่เคยได้รับจากโรงพยาบาล และมีความรู้ในการให้คำแนะนำการไอซ์ยาและการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยดีพอสมควร เช่น แนะนำผู้ป่วยที่มีอาการท้องเสียให้ดื่มน้ำละลายผงเกลือแร่ น้ำที่ใช้ผสมต้องสะอาด ผู้ป่วยที่มีอาการปวดกระเพาะอาหารได้แนะนำให้หลีกเลี่ยงอาหารที่อาจก่อให้เกิดอาการรุนแรงขึ้นได้ ผู้ป่วยที่เป็นไข้หวัดได้แนะนำการรับประทานยาและการดูแลตนเองให้อาการหายเร็วขึ้น

บุคลากรร้านยาทราบถึงประเภทยาที่สามารถจำหน่ายได้ในร้านขายยา แต่การที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรร้านยาเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ คือ ถูกค้าที่มารับบริการ เช่น ถูกค้าบางรายขอซื้อยานอนหลับ ซึ่งเป็นวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษไม่สามารถจำหน่ายได้ แต่บุคลากรร้านยาจึงนำเอาอาการไม่พึงประสงค์ของยาคนนำมาใช้รักษา พร้อมทั้งแนะนำให้รับประทานเมื่อมีอาการเท่านั้น ที่เห็นได้ทั่วไปอีกกรณีหนึ่ง คือ ร้านขายยาบางร้านจัดยาในรูปยาชุดเปียก ร้านขายยาทราบว่า ไม่ถูกต้อง แต่ที่ได้กระทำเนื่องจากความไม่สะดวกในการรับประทานยาของผู้ป่วย และผู้ป่วยบางรายขอซื้อยาในปริมาณที่น้อย ร้านขายยาไม่สะดวกที่จัดยาแยกของ

4.2 ประสบการณ์ในการทำงานร้านยา

บุคลากรร้านยาจำนวนหนึ่งในสามมีระยะเวลาทำงานในร้านขายยาอยู่ในช่วง 21-30 ปี ระยะเวลาต่ำสุด 7 ปี และสูงสุด 37 ปี ส่วนใหญ่บุคลากรร้านยาเคยเป็นลูกจ้างในร้านขายยามาก่อนที่จะมาเปิดร้านเอง ดังนั้นประสบการณ์ที่ได้ ได้จากการสอนของเจ้าของร้านเดิม การอ่านหนังสือตำราเพิ่มเติม การอบรมวิชาการ การสังเกตจากผู้รู้ และการสังเกตอาการผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จนเกิดความชำนาญในการรักษา

4.3 การแสวงหาความรู้

แหล่งความรู้ที่บุคลากรร้านยาใช้ในการแสวงหาความรู้ข่าวสารทางด้านโรคและยา คือ จากการอ่านหนังสือ วารสารสมาคมร้านยา หนังสือพิมพ์ การดูรายการทางโทรทัศน์ การสอบถามจากบุคลากรทางการแพทย์ การพูดคุยระหว่างร้านขายยา และการเข้าร่วมการอบรมวิชาการจากทางจังหวัดหรือจากบริษัทยา ร้านขายยาให้ความเห็นว่าต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากความรู้ไม่หยุดนิ่ง มีเกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา

ร้านขายยามีขีดจำกัดการแสวงหาความรู้ เนื่องจากไม่มีเวลา ขาดแหล่งทรัพยากรในการค้นคว้า ได้เสนอความต้องการให้ทางโรงพยาบาลช่วยสนับสนุน เช่น วารสารแผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ความรู้เรื่องการระบาดของโรคแต่ละฤดู ซึ่งให้เห็นว่าร้านขายยาต้องการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ให้แก่คนในชุมชนและการดำเนินงานเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนนั้นจะสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างโรงพยาบาลและร้านขายยา

4.4 จริยธรรมของบุคลากรร้านยาในการให้บริการ

บุคลากรร้านยามีความเห็นตรงกันในเรื่องจริยธรรมของบุคลากรร้านยาในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ที่มาใช้บริการ ยาที่จ่ายต้องมีคุณภาพ เพราะถูกค้าเปรียบเสมือนญาติของเรา การเลือกยามาจำหน่ายพิจารณาจากบริษัทที่มีมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) โดยคำนึงในเรื่องคุณภาพมากกว่าราคา รูปแบบการให้บริการประกอบด้วย การซักถามอาการ จ่ายยาตามอาการ การให้คำแนะนำการใช้ยาและการปฏิบัติตัวในการดูแลตนเอง การรักษาผู้ป่วยต้องดูความสามารถของตัวเอง ถ้าไม่สามารถรักษาได้ควรแนะนำให้รับการรักษาที่โรงพยาบาล

4.4 ปัจจัยจากผู้รับบริการ

ลักษณะของผู้มารับบริการเองมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- การระบุยาที่ต้องการ โดยภาพรวมเป็นการซื้อยาที่เคยได้รับจากโรงพยาบาล คลินิก หรือร้านขายยาเป็นประจำโดยอาจมีตัวอย่างยามาด้วย กรณีเช่นนี้ร้านขายยาได้ซักถามอาการ การจ่ายยาพิจารณาว่ายาที่ต้องการมีในร้านหรือไม่ เมื่อมีการเปลี่ยนยาที่ลูกค้าเคยได้รับจะขึ้นอยู่กับ ความสมัครใจของลูกค้า แต่อีกลักษณะหนึ่งเป็นการซื้อยาบรรจุเสร็จ เช่น ยาแก้หวัดลดน้ำมูก พาราเซตามอล ร้านขายยาจะไม่ซักถามอาการเพิ่มเติมและการแนะนำการใช้ยาให้แก่ผู้ป่วย เนื่องจากมีความเห็นว่าเป็นยาที่เคยใช้ประจำและที่ตลาดยามีเอกสารกำกับวิธีรับประทานยา อย่างชัดเจน

- การรับฝากซื้อยา เมื่อผู้ป่วยไม่สามารถมารับบริการเองได้ จึงอาจให้ญาติ พี่น้อง ซื้อยาให้ ทำให้เกิดลักษณะการให้บริการจากร้านยา 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่หนึ่งร้านขายยา ซักถามอาการเพิ่มเติมจากลูกค้า เพื่อให้ได้ปัญหาและสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ แต่ถ้าไม่สามารถทราบปัญหาของลูกค้าได้ กรณีเช่นนี้ร้านขายยาจะบอกให้ผู้ป่วยมาเอง และอีกลักษณะหนึ่ง โดยการจ่ายยาให้ตามความต้องการของลูกค้า โดยให้เหตุผลว่าบางรายเป็นการใช้ยาที่เคยใช้เป็น ประจำ หรือเป็นการซื้อยาเพิ่มจากที่ได้จ่ายไปแล้วบางส่วน หรือเมื่อลูกค้ามาซื้อยาต้องได้ยากกลับไป

- เศรษฐฐานะของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของ บุคลากรร้านยา เช่น กรณีที่ต้องจ่ายยาปฏิชีวนะให้ครบตามระยะเวลาในการรักษา ลูกค้าเองไม่สามารถจ่ายค่ายาได้ ร้านขายยาจึงจ่ายรักษาเพียงบางส่วนแต่แนะนำให้มาซื้อเพิ่มในวันหลัง มีเป็นส่วนน้อยที่กลับมาซื้อเพิ่ม ลักษณะเช่นนี้สามารถส่งผลให้เกิดปัญหาการซื้อยาได้ในอนาคต

- การใส่ใจในการฟังคำอธิบายและการซักถามเพิ่มเติมของลูกค้า จัดได้ว่าลูกค้า ที่มาใช้บริการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ลักษณะที่หนึ่งมีการดูแลผลประโยชน์ของตนเองในฐานะ ผู้บริโภคมากขึ้นและเอาใจใส่เรื่องสุขภาพตัวเอง ดังนั้นจะตั้งใจฟังคำอธิบายที่บุคลากรร้านยาได้ แนะนำ มีการซักถามขอคำชี้แนะในเรื่องสุขภาพมากขึ้น ลักษณะที่สองที่พบน้อย คือ ไม่สนใจฟัง คำอธิบายจากบุคลากรร้านยา หรือไม่ต้องการฟัง ดังนั้นร้านขายยาจึงไม่แนะนำเรื่องต่างๆ

เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้ว บุคลากรร้านยามีการปฏิบัติการจ่ายยาในโรกระบบทางเดิน อาหารและระบบทางเดินหายใจไม่ครอบคลุมทั้ง 4 ประเด็น ประกอบด้วย การซักถามอาการก่อน จ่ายยา การเลือกยาที่เหมาะสมกับอาการ การจ่ายยาในขนาดที่ถูกต้องและปลอดภัย การแนะนำวิธี การใช้งานและการปฏิบัติในการดูแลตนเอง ความความเห็นของบุคลากรร้านยานั้น การให้บริการควร คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญและต้องการปฏิบัติการจ่ายยาครอบคลุมทุกประเด็น

แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ เนื่องมาจากบุคลากรร้านยาขาดความรู้ที่ถูกต้องในโรคและการรักษาของระบบทางเดินอาหารและระบบทางเดินหายใจ เห็นได้จากการเลือกยาที่ไม่เหมาะสมกับอาการท้องร่วง บุคลากรร้านยาได้จ่ายยาสูตรผสมที่มียาปฏิชีวนะมากกว่าหนึ่งตัวและเป็นยาที่ไม่มีข้อบ่งใช้ในการรักษาอาการดังกล่าว อาการโรคหัดติดเชื้อ บุคลากรร้านยาได้จ่ายยา ampicillin ซึ่งปัจจุบันมียาชนิดอื่นที่มีประสิทธิภาพการรักษามากกว่า การขาดความรู้ที่ถูกต้องนี้เนื่องมาจากการขาดแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย การให้บริการบุคลากรร้านยาอาจไม่ให้ความสำคัญในการใช้ยาบรรจุเสร็จแต่ลูกค้าย เหตุผลเนื่องจากร้านขายยามีความเห็นว่าไม่จำเป็นเพราะหน้าของยามีเอกสารกำกับยา แสดงวิธีการใช้ยาครบถ้วน ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา คือ ลูกค้ายามาใช้บริการ ทั้งในเรื่องการระบุยาที่ต้องการ การรับฝากซื้อยา การซื้อยาที่ห้ามจำหน่ายในร้านขายยา เศรษฐฐานะและการใส่ใจในการหึ่งคำอธิบายของลูกค้าย

ข้อจำกัดของการศึกษารั้งนี้

1. ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษมีทั้งหมด 11 ร้าน แต่กลุ่มตัวอย่างที่ได้ ได้เพียง 9 ร้าน เนื่องจากมีหนึ่งร้านที่บุคลากรร้านยาไม่สามารถทำหน้าที่ได้จึงหยุดกิจการชั่วคราว และอีกร้านอยู่ห่างจากตัวอำเภอเป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร การเดินทางไปมาไม่สะดวก
2. การเก็บข้อมูลในเรื่องการสังเกตการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยานั้น ผู้ถูกสังเกตอาจประหม่า หรืออาจจะให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม การเกิดลักษณะเช่นนี้จึงได้ทำ ความคุ้นเคยกับบุคลากรร้านยาก่อนที่จะเข้าไปสังเกต และใช้การสัมภาษณ์เรื่องการให้บริการช่วย ในการเก็บข้อมูลร่วมด้วยอีกวิธีหนึ่ง
3. ในช่วงเวลาที่เข้าไปสังเกต บางร้านไม่มีลูกค้ายามาใช้บริการจึงไม่สามารถเก็บข้อมูล การปฏิบัติการจ่ายยาแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ ต้องใช้การสัมภาษณ์เข้าช่วยเพื่อเก็บข้อมูล ปัญหานี้อาจแก้ไขโดยการสร้างสถานการณ์ผู้ป่วยจำลองซื้อยา

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

เมื่อนำเอาผลการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติการจ่ายยาและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา มาใช้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยาที่ครบถ้วนทั้ง 4 ประเด็นนั้น ยังอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ที่ควรปรับปรุงมากที่สุดในด้านการให้คำแนะนำการใช้ยา และการปฏิบัติตัวดูแลตนเอง ต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรร้านยาให้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติการจ่ายยาที่ครบถ้วน มองให้เห็นการณ์ไกลว่าร้านขายยาต้องพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงประเภทร้านขายยาในอนาคต

2. จากผลการศึกษาพบว่า ความรู้ในเรื่องโรคและการรักษาในระบบทางเดินอาหาร และระบบทางเดินหายใจ ส่วนที่บกพร่องและควรปรับปรุงอย่างยิ่ง คือ การเลือกยาที่เหมาะสมกับอาการ อาจเนื่องจากการรักษาอาการเจ็บป่วยที่คุ้นเคย เป็นความรู้แต่ดั้งเดิมที่เคยทราบ อาจไม่ครอบคลุมทั้งหมด ซึ่งตัวบุคลากรยอมรับว่ายังขาดความรู้สมัยใหม่อยู่ ต้องการให้ทางโรงพยาบาลช่วยสนับสนุนในด้านความรู้ ดังนั้นจึงควรร่วมมือระหว่างร้านขายยาและโรงพยาบาลในการวางรูปแบบการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรร้านยา

3. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรร้านยาขาดแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพ และเครือข่ายร้านยาไม่ได้ประสานงานหรือกระจายข่าวสารต่างๆ ได้ทั่วถึงทั้งอำเภอ ร้านขายยามีความเห็นว่าการให้โรงพยาบาลเป็นแกนหลักในการประสานงาน ดังนั้นจึงควรวางรูปแบบของเครือข่ายร้านขายยาให้ชัดเจน โดยโรงพยาบาลมีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และเป็นแหล่งให้คำปรึกษาเมื่อบุคลากรร้านยามีปัญหาในด้านการรักษา

4. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรร้านยาจำหน่ายยาชุดเปียกแก่ประชาชนเนื่องจากเป็นความต้องการของลูกค้าหรือเป็นเจตนาของบุคลากรร้านยา ซึ่งเมื่ออิงตามแนวทางการดำเนินการเพื่อลดและขจัดปัญหาการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายด้านยา ปี 2541 ถือว่าผิดกฎหมาย ดังนั้นควรชี้แจงและขอความร่วมมือจากบุคลากรร้านยาหลีกเลี่ยงการปฏิบัติเช่นนั้น รณรงค์ให้ความรู้การใช้ยาที่ถูกต้องชี้ให้เห็นโทษที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนทั่วไป

5. ปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยา คือ ผู้มาใช้บริการ เช่น การไม่ใส่ใจในการฟังคำอธิบาย ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ป่วยหรือผู้บริโภคไม่เห็นความสำคัญในสิทธิที่ควรได้รับในฐานะผู้บริโภค ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนในฐานะผู้บริโภคและตระหนักในเรื่องการดูแลสุขภาพตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากเป็นการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยาของบุคลากรร้านยาซึ่งมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยา

เมื่อต้องการทำการศึกษารั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัวในเชิงปริมาณ เพื่อให้เห็นผลที่ชัดเจนและทำให้สามารถวางแผนแก้ไขในส่วนที่เป็นปัญหานั้นๆ

2. การศึกษารั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบุคลากรร้านยาเพียงกลุ่มเดียว และผู้ที่มาใช้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยา ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงมาจากฝ่ายเดียวอาจไม่ถูกต้องและชัดเจนมากนัก จึงควรศึกษาในกลุ่มของผู้ที่มาใช้บริการเพิ่มเติมเพื่อช่วยสนับสนุนผลการศึกษาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษทั้งจังหวัด แล้วเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้ระหว่างร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจ่ายยา เพื่อวางเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาทั้งจังหวัด

4. ดำเนินกิจกรรมแก้ไขปัญหาโดยอยู่บนพื้นฐานความคิดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังการดำเนินการเพื่อประเมินประสิทธิผลของกิจกรรม