

Original Article

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของ ร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไป

กัญจนัญญาตา นิลवास*

นภลัย นิรมิตกุล**

สุทัสวรรณ จิตรสุขสม**

*คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลรามารินทร์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของร้านยาคุณภาพสหเภสัชกรรม และร้านยาทั่วไป เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ถึง ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๗ ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดระดับความพึงพอใจจาก ๑ (ควรปรับปรุง) ถึง ๕ (ดีมาก) ในกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่คัดเลือกตามสะดวกจำนวน ๕๐ คนจากร้านยาคุณภาพ ๕ ร้าน และอีก ๕๐ คนจากร้านยาทั่วไปที่จับคู่เหมือนจำนวน ๕ ร้าน ผลการศึกษา พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง ๒ กลุ่มร้านยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ ๓๑.๕๕±๑๒.๒๑ ปี และ ๓๐.๖๒±๑๑.๓๗ ปี ในกลุ่มร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไป ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากร้านยาคุณภาพและจากร้านยาทั่วไป ใน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) สถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ เท่ากับ ๔.๐๓±๐.๗๗ และ ๓.๕๒±๐.๕๑ ๒) การให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ เท่ากับ ๓.๕๒±๐.๕๗ และ ๓.๕๐±๐.๕๘ และ ๓) ยา และเวชภัณฑ์ เท่ากับ ๔.๑๕±๐.๗๐ และ ๔.๑๕±๐.๖๘ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของร้านยาคุณภาพใน ๒ ประเด็นแรกสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้านยาทั่วไป ผลที่พบเป็นสิ่งบ่งชี้ประการหนึ่งของการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ร้านยาคุณภาพ, บริการร้านยา

บทนำ

จำนวนร้านยาในปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในระหว่าง พ.ศ. ๒๕๔๒ ถึง พ.ศ. ๒๕๔๔ ร้านยาประเภทขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๓๒ และร้อยละ ๓๐ ตาม

ลำดับ^(๑) ร้านยาเหล่านี้มีรูปแบบและคุณภาพของการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกัน ทั้งในด้านสถานที่ตั้ง การบริหารจัดการ การตกแต่งร้าน ราคา ยา การมีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาทำการ และบริการที่มีให้แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากร้านยาเป็นทางเลือกใน

ลำดับต้น ๆ ของประชาชนในการดูแลสุขภาพเบื้องต้น ของตนและครอบครัว เป็นแหล่งกระจายยาที่มีความใกล้ชิดกับชุมชนค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับ สถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ และมีบทบาทสำคัญ ในการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ รวมถึงการคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อส่งต่อสถานบริการสาธารณสุขระดับสูงขึ้นไป ประกอบกับในปัจจุบัน ประชาชนและองค์กรผู้บริโภคมีความสนใจและตื่นตัวเพิ่มขึ้นที่จะแสวงหาความรู้ เรื่องยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและการดูแลสุขภาพสำหรับ ตนเอง จึงมีการเรียกร้องสิทธิและให้ความสำคัญ ในประเด็นคุณภาพของการให้บริการในร้านยามากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ร้านยาในประเทศไทยให้บริการแก่ ประชาชนในแนวทางเดียวกัน มีความถูกต้อง และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ รวมถึงสร้าง ภาพลักษณ์ของเภสัชกรชุมชนในการบริหารทาง เภสัชกรรม มากกว่าการเน้นประโยชน์ทางการค้า เพียงอย่างเดียว สภาเภสัชกรรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสมาคมเภสัชกรรมชุมชน จึงได้ร่วมกันจัดทำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ร้านยาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาร้านยาให้มี คุณภาพที่ดี สามารถเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งบริการ ปฐมภูมิภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ใน พ.ศ. ๒๕๔๖ พบว่ามีร้านยาที่เข้าร่วมโครงการ พัฒนาและรับรองคุณภาพ และผ่านการประเมินจนได้ รับรองคุณภาพในรุ่นแรกรวม ๒๖ ร้าน^(๒) แต่ยังไม่พบว่ามี การศึกษาใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามประเมินผล ตามวัตถุประสงค์ของโครงการดังกล่าว กล่าวคือ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ณ ร้าน ยาที่ได้รับรองคุณภาพ ตามที่ระบุไว้ในความมุ่งหมาย ของมาตรฐานที่ ๓ ของโครงการพัฒนาและรับรอง คุณภาพร้านยา โดยสภาเภสัชกรรม และประเมินความ แตกต่างจากร้านยาทั่วไปที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง พอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของร้านยาที่ผ่านการ รับรองคุณภาพเป็นร้านยาคุณภาพสภาเภสัชกรรม

และร้านยาทั่วไป

วิธีการศึกษา

รูปแบบและเครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบ สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้ บริการของร้านยา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสัมภาษณ์นี้ได้ดัดแปลงมาจากเครื่องมือที่ใช้ใน ปริญญาพนธ์เรื่อง “การสร้างและทดสอบความตรง ของเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในร้านยา” ของคทาศัย เหล่าศรีมงคล^(๓) โดยทำการ ปรับเปลี่ยนคำถามบางข้อร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็น อาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้เหมาะสมและสะดวกในการเก็บข้อมูลยิ่งขึ้น และได้ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์นี้ในกลุ่มผู้รับบริการ ร้านยาในเขตพระโขนงและเขตธนบุรี จำนวน ๑๖ คน สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อประเมินความ เชื่อมั่นได้เป็น ๐.๘๗

แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งที่กำหนดไว้ใน มาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรมใน ๓ ประเด็นได้แก่ ๑) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ จำนวน ๘ คำถาม ๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เภสัชกรรมและการบริหารจัดการ จำนวน ๑๔ คำถาม และ ๓) ความพึงพอใจต่อยา เวชภัณฑ์ และอื่น ๆ จำนวน ๓ คำถาม และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน ๘ คำถาม ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจมี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ๕ อันดับ โดยมี เกณฑ์ในการให้คะแนนบริการที่ได้รับและการแปล ความหมายดังนี้ ๕ หมายถึง ดีมาก ๔ หมายถึง ดี ๓ หมายถึง ปานกลาง ๒ หมายถึง พอใช้ และ ๑ หมายถึง ควรปรับปรุง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการร้านยาคุณภาพ ๕๐ คน และร้านยาทั่วไป ๕๐ คน ที่ได้รับการคัดเลือกแบบสะดวก (convenient sampling) และยินยอมให้ทำการสัมภาษณ์ โดยต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการและซื้อยาหรือเวชภัณฑ์จากร้านยานั้น ๆ อย่างน้อย ๑ ครั้งในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา การกำหนดขนาดของตัวอย่างทำโดยอาศัยข้อมูลการวิจัยที่ผ่านมา^(๓) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนให้ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐ ของค่าความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นในการประมาณค่าประชากรร้อยละ ๙๕^(๔)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คัดเลือกร้านยาคุณภาพให้เป็นร้านที่มีทำเลที่ตั้งและขนาดของร้านต่าง ๆ กัน โดยตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเจ้าของร้านยินดีเข้าร่วมในการศึกษาด้วยการตอบรับเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทำให้ได้ร้านยาคุณภาพจำนวน ๕ ร้าน จากนั้นทำการจับคู่ร้านยาทั่วไปที่มีปัจจัยดังต่อไปนี้คล้ายคลึงกับร้านยาคุณภาพ คือ ทำเลที่ตั้ง ปริมาณยาและสินค้า จำนวนของลูกค้าเฉลี่ยต่อเดือน และการมีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดเวลาทำการ ซึ่งทำให้ได้ร้านยาทั่วไปจำนวน ๔ ร้าน โดย ๑ ร้านในจำนวนนี้ที่มีความคล้ายคลึงกับร้านยาคุณภาพ ๒ ร้าน จากนั้นสัมภาษณ์ผู้รับบริการร้านยาทั้งสองประเภทเมื่อเสร็จสิ้นการรับบริการจากร้านยานั้น ๆ ณ บริเวณนอกร้าน ร้านละ ๑๐ คน ยกเว้นร้านยาทั่วไปจำนวน ๑ ร้านที่มีลักษณะคล้ายร้านยาคุณภาพ ๒ ร้านมีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ๒๐ คน ผู้รับบริการได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และเจ้าของร้านยาไม่ได้รับแจ้งเวลาที่แน่นอนที่จะเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

นิยามศัพท์

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้านยา หลังจากการได้รับการบริการ

หรือบริโกลินค้า ซึ่งเกิดจากการที่ผู้รับบริการตัดสินใจว่าบริการและ/หรือสินค้าที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังไว้ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้านคือ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ ความพึงพอใจต่อยาและเวชภัณฑ์

๒. ร้านยาคุณภาพ หมายถึง ร้านยาที่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานร้านยา จากโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยสภาเภสัชกรรมครั้งที่ ๑ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีทำเลที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร

๓. ร้านยาทั่วไป หมายถึง ร้านยาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานร้านยาจากโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา โดยสภาเภสัชกรรมครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๒ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖ และ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๗ ตามลำดับ

ผลการศึกษา

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นที่แสดงด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เป็น ๐.๙๔ สำหรับคำถามที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด และมีค่า ๐.๗๗, ๐.๙๔ และ ๐.๗๔ สำหรับคำถามในประเด็นความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ และความพึงพอใจต่อยาและเวชภัณฑ์ ตามลำดับ

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด ๑๐๐ คน ซึ่งแบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ กลุ่มผู้ใช้บริการร้านยาคุณภาพ ๕๐ คน และกลุ่มผู้ใช้บริการร้านยาทั่วไป ๕๐ คน พบว่าผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีคุณลักษณะส่วนบุคคลคล้ายคลึงกัน โดยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือเท่ากับ 30.44 ± 0.22 ปี และ $30.52 \pm$

๑๑.๓๗ ปี สำหรับผู้รับบริการร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไป ตามลำดับ ผู้ใช้บริการร้านยาทั้งสองประเภทส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และส่วนใหญ่มีเหตุผลหลักในการมาใช้บริการคือ ร้านยาอยู่ใกล้บ้าน ที่ทำงาน หรือสถานศึกษา แต่เหตุผลรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการร้านยาคุณภาพให้เหตุผลว่า เกสซ์กรมีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ ส่วนผู้ใช้บริการร้านยาทั่วไปตอบว่า ราคาและเวชภัณฑ์มีความเหมาะสม ส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านยาแต่ละแห่งมาแล้วอย่างน้อย ๒ ครั้งในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ใช้บริการร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมากต่อบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง ๓.๔๐-๔.๔๒ (ตารางที่ ๒) โดยมากกว่ากึ่งหนึ่งของประเด็นย่อยที่ทำการประเมิน (๑๖ จาก ๒๕ ประเด็น) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับ ๔.๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดใน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านยาทำให้เดินทางมารับบริการได้สะดวก (๔.๔๒±๐.๔๑) เกสซ์กรสามารถซักถามอาการและประวัติในแง่ที่เป็นประโยชน์ เช่น การซักประวัติการแพ้ยา ประวัติการใช้ยา หรือโรคประจำตัว (๔.๒๙±๐.๔๒) และคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ในร้านยาอยู่ในเกณฑ์ดี เช่น เม็ดยาอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่แตกหัก (๔.๒๘±๐.๗๓) ส่วนประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยเป็น ๓ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ เกสซ์กรสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บรักษา (๓.๔๐±๐.๔๙) เกสซ์กรให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องสุขภาพทั่วไป รวมทั้งมีการแนะนำการปฏิบัติตัวเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากเรื่องยา (๓.๖๓±๐.๙๕) และร้านยามีการตกแต่งสถานที่ได้สวยงาม (๓.๖๔±๐.๘๐)

ผู้ใช้บริการร้านยาทั่วไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงดีต่อบริการที่ได้รับ โดยส่วนใหญ่ของ

ตารางที่ ๑ คุณลักษณะของผู้รับบริการร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไป

คุณลักษณะ	จำนวน (คน)	
	ร้านยาคุณภาพ	ร้านยาทั่วไป
เพศ		
หญิง		
ชาย	๓๔	๔๐
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๕		
๒๕-๓๔	๒๐	๒๔
๓๕ หรือสูงกว่า	๒๐	๑๖
	๑๐	๑๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๑๔	๑๑
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๔	๑๗
ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า	๒๒	๒๒
อาชีพ		
แม่บ้าน/นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๒
พนักงาน/ข้าราชการ	๑๕	๒๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๒
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
≤ ๕,๐๐๐	๗	๑๑
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐	๒๒	๒๑
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐	๑๑	๑๑
> ๑๕,๐๐๐	๑๐	๗
การใช้บริการ ณ ร้านนี้ใน ๖ เดือนที่ผ่านมา (ครั้ง)		
๑	๕	๘
๒	๑๕	๘
๓	๑๒	๕
๔	๕	๖
๕	๔	๓
๖ ครั้งขึ้นไป	๕	๑๖

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไป

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการร้านยาคุณภาพและบริกรร้านยาทั่วไป

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ \pm SD	
	ร้านยาคุณภาพ	ร้านยาทั่วไป
๑. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๓ \pm ๐.๗๗	๓.๘๒ \pm ๐.๘๑
๑.๑ สะอาด	๔.๑๒ \pm ๐.๖๓	๓.๘๔ \pm ๐.๗๘
๑.๒ เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๐๔ \pm ๐.๖๔	๓.๗๕ \pm ๐.๗๒
๑.๓ มีการตกแต่งสถานที่ได้สวยงาม	๓.๖๔ \pm ๐.๘๐	๓.๓๕ \pm ๐.๘๔
๑.๔ มีแสงสว่างเพียงพอ	๓.๕๐ \pm ๐.๕๑	๔.๐๐ \pm ๐.๕๓
๑.๕ ภายในร้านมีอากาศถ่ายเทสะดวก	๓.๕๔ \pm ๐.๘๗	๓.๕๒ \pm ๐.๘๓
๑.๖ สถานที่ตั้งทำให้มารับบริการได้สะดวก	๔.๔๒ \pm ๐.๘๑	๔.๔๐ \pm ๐.๗๐
๑.๗ มีสื่อที่ให้ความรู้ที่มีประโยชน์ในด้านการใช้ยาและสุขภาพทั่วไป	๔.๐๐ \pm ๐.๘๗	๓.๐๗ \pm ๑.๑๑
๑.๘ ยาหรือเวชภัณฑ์ที่ได้รับ บรรจุอยู่ในภาชนะที่เหมาะสม	๔.๑๖ \pm ๐.๖๖	๔.๐๒ \pm ๐.๖๒
๒. การให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ	๓.๕๒ \pm ๐.๘๗	๓.๕๐ \pm ๐.๕๘
๒.๑ จำนวนผู้ให้บริการ มีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๗๖ \pm ๑.๑๕	๓.๖๖ \pm ๐.๕๒
๒.๒ เภสัชกรแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และแสดง ป้ายชื่อหรือแต่งกายให้ทราบว่าเป็นเภสัชกร	๔.๓๕ \pm ๐.๖๕	๓.๖๖ \pm ๑.๑๐
๒.๓ เภสัชกรยินดีให้ตรวจสอบภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์	๓.๗๐ \pm ๐.๕๔	๓.๓๗ \pm ๑.๐๖
๒.๔ เภสัชกรสามารถซักถามอาการและประวัติในแง่ที่เป็นประโยชน์	๔.๒๕ \pm ๐.๘๒	๓.๘๕ \pm ๐.๘๕
๒.๕ บนซองยาที่ได้รับ ระบุชื่อยา ความแรง ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ และข้อควรระวัง	๓.๕๔ \pm ๐.๗๗	๓.๖๐ \pm ๐.๘๕
๒.๖ เภสัชกรสามารถอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ	๔.๑๐ \pm ๐.๗๑	๓.๖๕ \pm ๑.๐๓
๒.๗ เภสัชกรได้ให้คำแนะนำวิธีการกินยาแต่ละครั้ง ได้อย่างชัดเจน	๔.๑๔ \pm ๐.๗๖	๓.๘๕ \pm ๐.๕๓
๒.๘ เภสัชกรอธิบายข้อควรระวังในการใช้ยา และ/หรืออาการข้างเคียงที่อาจเกิดจากการใช้ยา	๔.๐๘ \pm ๐.๗๐	๓.๕๗ \pm ๐.๕๗
๒.๙ เภสัชกรให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องสุขภาพทั่วไป และแนะนำการปฏิบัติตัวเพิ่มเติม	๓.๖๓ \pm ๐.๕๕	๓.๐๕ \pm ๑.๐๗
๒.๑๐ เภสัชกรสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บรักษา	๓.๔๐ \pm ๐.๘๕	๓.๐๓ \pm ๑.๐๗
๒.๑๑ เภสัชกรเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหา หรือข้อสงสัย	๓.๘๗ \pm ๑.๐๐	๓.๓๔ \pm ๑.๐๖
๒.๑๒ เวลาที่เภสัชกรให้บริการเหมาะสม	๓.๗๕ \pm ๐.๕๘	๓.๕๐ \pm ๐.๘๑
๒.๑๓ เภสัชกรตอบปัญหาสุขภาพได้ตรงกับคำถาม และใช้เวลาในการตอบอย่างเหมาะสม	๔.๐๒ \pm ๐.๘๕	๓.๓๕ \pm ๐.๕๗
๒.๑๔ เภสัชกรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสุขภาพมากกว่าการค้า	๓.๘๐ \pm ๐.๕๕	๓.๔๖ \pm ๑.๐๑
๓. ยาและเวชภัณฑ์	๔.๑๕ \pm ๐.๗๐	๔.๑๕ \pm ๐.๖๘
๓.๑ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ในร้านอยู่ในเกณฑ์ดี	๔.๒๘ \pm ๐.๗๓	๔.๒๖ \pm ๐.๖๖
๓.๒ มียาหรือเวชภัณฑ์หลากหลายครบถ้วนตามความต้องการ	๔.๐๖ \pm ๐.๗๕	๔.๑๖ \pm ๐.๗๔
๓.๓ ยาหรือเวชภัณฑ์รวมทั้งอุปกรณ์ในการจ่ายยาสะอาดน่าใช้	๔.๒๔ \pm ๐.๕๕	๔.๑๔ \pm ๐.๖๔

ประเด็นความพึงพอใจย่อยที่ศึกษา (๒๑ จาก ๒๕ ประเด็น) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่า ๔.๐๐ และแต่ละประเด็นย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในช่วง ๓.๐๓-๔.๕๐ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านยาทำให้เดินทางมารับบริการ ได้สะดวก (๔.๕๐±๐.๗๐) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ในร้านอยู่ในเกณฑ์ดี เช่น เม็ดยาอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่แตกหัก (๔.๒๖±๐.๖๖) และมียาหรือเวชภัณฑ์หลากหลายครบถ้วนตามความต้องการ (๔.๑๖±๐.๗๔) ส่วนประเด็นที่มีค่าน้อยที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ เกสซ์กรสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บรักษายา (๓.๐๓±๐.๐๗) เกสซ์กรให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องสุขภาพ ทั่วไป รวมทั้งมีการแนะนำการปฏิบัติตัวเพิ่มเติม นอกเหนือจากเรื่องยา (๓.๐๕±๐.๐๗) และมีสื่อที่ให้ความรู้ที่มีประโยชน์ในด้านการใช้ยาและสุขภาพทั่วไป เช่น บอร์ด เอกสารแผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ (๓.๐๗±๐.๑๑)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการของร้านยาทั้งสองประเภทใน ๓ ประเด็นของคุณภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านยาคุณภาพสูงกว่าของผู้ใช้บริการร้านยาทั่วไปอย่างชัดเจน ในประเด็นสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ และการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของประเด็นสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ พบว่าผู้บริการร้านยาคุณภาพมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการร้านยาทั่วไปเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นการมีแสงสว่างที่พอเพียง ส่วนในประเด็นการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ ผู้บริการร้านยาคุณภาพมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการร้านยาทั่วไปในทุกประเด็นย่อย ส่วนในประเด็นที่ ๓ ยาและเวชภัณฑ์นั้น ความแตกต่างระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้บริการร้านยาทั้งสองประเภทไม่มากเท่ากับประเด็นอื่น โดยผู้บริการร้านยาคุณภาพมีความพึงพอใจที่สูงกว่าเล็กน้อยในประเด็นย่อยเกี่ยวกับคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ในร้าน และยาหรือเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์ในการจัดจ่ายยา สะอาด นำใช้ แต่มี

ความพึงพอใจน้อยกว่าเล็กน้อยในความหลากหลายครบถ้วนของยา หรือเวชภัณฑ์ตามความต้องการ

วิจารณ์และสรุป

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริการร้านยาคุณภาพและผู้บริการร้านยาทั่วไป พบว่าความพึงพอใจของผู้บริการร้านยาคุณภาพสูงกว่าผู้บริการร้านยาทั่วไป ในประเด็นสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ และประเด็นการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบเบื้องต้นของ คทาชัย เหล่าศรีมงคล^(๓) ที่ได้ทำการสร้างแบบวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการร้านยา ซึ่งได้ใช้เป็นต้นแบบของเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ แล้วนำไปทดลองเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้บริการร้านยาคุณภาพจำนวน ๒ ร้าน และร้านยาทั่วไปจำนวน ๓ ร้าน พบว่าในภาพรวม ผู้บริการร้านยาคุณภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อทั้ง ๒ ประเด็นสูงกว่าผู้บริการร้านยาทั่วไป ส่วนประเด็นที่ไม่มีมีความแตกต่างกันคือ คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้านทั้งสองประเภท โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการต่อประเด็นนี้สูงที่สุดใน ๓ เรื่องที่ทำการประเมิน แสดงว่าในภาพรวมร้านยาต่างพยายามนำเสนอสิ่งที่เป็นพื้นฐานของการประกอบการ คือการคัดสรรและจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานให้แก่สาธารณะ ส่วนประเด็นการให้บริการเชิงวิชาชีพและการบริหาร รวมถึงการจัดสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการนั้น เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการร้านยาอาจให้ความสำคัญรองลงมา อย่างไรก็ตาม ร้านยาคุณภาพได้จัดให้มีและนำเสนอสิ่งเหล่านี้ให้แก่ผู้บริการได้ดีกว่าหรือมากกว่าร้านยาทั่วไปจนผู้บริการสามารถรับรู้ได้ แม้ว่าร้านยาทั้งสองประเภทที่ทำการศึกษาจะเป็นร้านที่มีเภสัชกรปฏิบัติการอยู่เต็มเวลาเช่นเดียวกัน ผู้ประกอบการ/ผู้บริการร้านยาทั่วไปจึงควรได้ปรับปรุงสถานที่และบริหารจัดการให้มีบริการเชิงวิชาชีพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ดียิ่งขึ้น และ

เป็นการเตรียมการเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพร้านยาต่อไปได้ หากมีความต้องการ

ข้อค้นพบจากการศึกษา ยังแสดงให้เห็นอีกว่าเภสัชกรร้านยาทั้งสองประเภทอาจไม่ค่อยให้ความสำคัญในการอธิบายวิธีการเก็บรักษายาแก่ผู้รับบริการ โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ เมื่อคำนึงถึงว่าเภสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องยา และผู้รับบริการร้านยามีโอกาสน้อยที่จะได้รับข้อมูลนี้จากแหล่งหรือบุคคลอื่น เภสัชกรร้านยาควรให้ข้อมูลการเก็บรักษายาแก่ผู้ซื้ออย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสม นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าเภสัชกรร้านยาทั่วไปจะให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพนอกเหนือจากเรื่องยาน้อยกว่าเภสัชกรร้านยาคุณภาพ แต่ผู้รับบริการร้านยาทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจในประเด็นนี้ค่อนข้างต่ำ เภสัชกรจึงควรให้เวลาที่แนะนำหรือให้คำปรึกษาในสิ่งเหล่านี้แก่ผู้รับบริการ จึงจะถือว่าเป็นการทำหน้าที่บุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีความใกล้ชิดกับสุขภาพของชุมชนได้อย่างครบถ้วน

ผลการศึกษาในครั้งนี้บ่งชี้ในเบื้องต้นถึงความสำเร็จของการมีโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานร้านยา โดยส่งผลกระทบต่อรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของโครงการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ควรได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการร้านยาใน

จำนวนมากขึ้นและครอบคลุมพื้นที่อื่นในประเทศ รวมถึงมีการประเมินสัมฤทธิ์ผลของโครงการนี้ในมิติอื่น ๆ ร่วมด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ดร. ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ ที่อนุญาตให้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการร้านยาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เภสัชกรและผู้รับบริการร้านยาที่ให้ความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล และคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้สนับสนุนงบประมาณในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

๑. มงคล ณ สงขลา, บรรณาธิการ. รายงานการศึกษาระบบยาของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์; ๒๕๕๕.
๒. กิตติ พิทักษ์นิตินันท์. ร้านยาคุณภาพสภาเภสัชกรรมรุ่นแรก (๒๗ กันยายน ๒๕๕๖). สมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) ๒๕๕๘; ๓:๘-๘.
๓. คทาชัย เหล่าศรีมงคล. การสร้างและทดสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการในร้านยา (ปริญญาโทเภสัชศาสตรบัณฑิต). คณะเภสัชศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; ๒๕๕๕.
๔. สุรินทร์ นิยมางกูร. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; ๒๕๕๖.

Abstract **Customer Satisfaction towards Services of Accredited and General Drugstores**

Kunyada Nilaward*, **Napalai Niramitkusol****, **Sutatsawan Jitsooksom****

*Faculty of Pharmacy, Srinakharinwirot University, **Department of Pharmacy, Ramathibodi Hospital

Journal of Health Science 2006; 15:133-40.

The objective of this study was to compare customer satisfaction towards services provided at accredited and general drugstores. Interviews of customers were conducted between November 15 and December 15, 2004. The satisfaction was rated on a scale from 1 (should be improved) to 5 (excellent). Fifty customers of five accredited drugstores and another 50 customers of four general drugstores, matched in selected characteristics to the accredited drugstores, were interviewed. Most interviewees were female, with average ages of 31.94 ± 12.21 and 30.62 ± 11.37 years for accredited and general stores, respectively. The average satisfaction scores for accredited and general stores in three aspects of services were as follows: 1) 4.03 ± 0.77 and 3.82 ± 0.81 for place and service supports, 2) 3.92 ± 0.87 and 3.50 ± 0.98 for pharmaceutical services and administration, and 3) 4.19 ± 0.70 and 4.19 ± 0.68 for medicines and medical devices. The results showed that customer satisfaction scores towards services received from accredited drugstores for the first and second aspects were higher than those towards services from general drugstores. This finding can be viewed as one indicator of the achievement of objectives of the community pharmacy development and accreditation.

Key words: satisfaction, accredited drugstore, pharmacy service