

อิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการ
ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชน
ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**The Influence of Good Pharmacy Practice and Service Quality Effecting the
Satisfaction of Citizens in Mueang Chiang Rai District Chiang Rai Province.**

นางสาวนุจี สมอ

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และอิทธิพลของ
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง และปรับปรุงขึ้นเพื่อใช้ในการวัดข้อมูล จำนวน 4 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง
คำถามเกี่ยวกับหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน ส่วนที่สาม คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านขายยา
และส่วนที่สี่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1.) หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์ คุณภาพการให้บริการ
ของร้านขายยาด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) 2.) หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรม
ชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน คุณภาพการให้บริการของร้านขายยาด้านความเป็นรูปธรรมของการ
บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) 3.) หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดสถานที่ ไม่ส่งผล
ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$)

คำสำคัญ: หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน, คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

ABSTRACT

This research aims to study the influence of Good Pharmacy Practice and service quality that affect
the satisfaction of using pharmacy by citizens in Mueang District Chiang Rai province. The sample group for
this study are 400 citizens aged 18 years and over in Mueang District in Chiang Rai Province, include the
stratified random sampling method. The instrument used for data collection is a questionnaire that the

researcher created and developed by using 4 measurements. The first part is the general information of respondents. The second part are questions about community pharmacopoeia practices. The third part are quality of services from the pharmacies. Lastly, the fourth part are satisfaction of using the services. The statistics for data measurement will consist of percentage, median, deviation ranges, and multiple regression analysis with statistical significance level of 0.05.

The hypothesis test results are summarized as follows: 1.) Community pharmacy practices in sections of equipment quality, service quality of Assurance and Empathy attention to the service recipients affects the satisfaction of using the pharmacy service with a statistical significance at the level of 0.05 ($t \geq 1.96$) 2.) Community pharmacy practices in sections of pharmacist practice, service quality of Tangibles, Reliability and Responsiveness attention to the service recipients affects the satisfaction of using the pharmacy service with no statistical significance at the level of 0.05 ($t \geq 1.96$) 3.) Community pharmacy practices in sections of location categories do not affect the satisfaction of using pharmacy services with statistical significance at the level of 0.05 ($t \geq 1.96$)

Keywords: Good Pharmacy Practice, Service quality and Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ร้านขายยาเป็นหนึ่งในระบบสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ในการกระจายยาเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของชุมชน เป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการเข้ารับบริการ เมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น นอกจากนี้ ร้านขายยายังเป็นแหล่งให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ การแนะนำและส่งต่อไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม ประเทศไทยมีร้านขายยาจำนวนมาก และกระจายในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศประชาชนจึงสามารถเข้าถึงบริการได้ (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561) นอกจากนี้ร้านขายยาถือเป็นธุรกิจหนึ่งในธุรกิจทางด้านการแพทย์และสุขภาพที่มีการแข่งขันสูง และกำลังเติบโตต้อนรับสังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน โดยจากการรายงานของสำนักยา กระทรวงสาธารณสุข (สำนักยา, 2560) ระบุว่าปี พ.ศ.2560 มีร้านขายยาแผนปัจจุบันได้เปิดดำเนินการ 17,069 ร้าน แบ่งเป็นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,965 ร้าน และต่างจังหวัด จำนวน 12,104 ร้าน ในจำนวนนี้มีร้านขายยาที่เปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงราย จำนวน 159 ร้าน ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจำนวน 86 ร้าน ธุรกิจร้านขายยาเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากบริษัทค้าปลีกขนาดใหญ่ให้ความสำคัญกับตลาดร้านขายยาในปัจจุบัน สอดคล้องกับทิศทางการเติบโตของธุรกิจทางด้านการแพทย์และสุขภาพ จึงเป็นเหตุสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจร้านขายยา (อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช, ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2560, หน้า 55-56) สืบเนื่องจากปริมาณร้านยาที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้มีการตรวจพบการกระทำผิดของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการเพิ่มมากขึ้น (จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม, 2557, หน้า 7; 2558, หน้า 6; 2558, หน้า 6) จากสถิติของสภาเภสัชกรรม จำนวนคดี และความรุนแรงในการลงโทษนั้นมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นตั้งนั้นการกำหนดหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (Good Pharmacy Practice: GPP) ที่ได้รับการประกาศเป็นกฎหมายภายใต้ กฎกระทรวงเรื่อง การขออนุญาต และการออกไปอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ.2556 ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2510 จึงเป็นส่วน

สำคัญในการควบคุมคุณภาพร้านขายยาที่ดำเนินกิจการอยู่ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายสูงสุดที่จะตอบสนองสิทธิของผู้มารับบริการจากร้านยาที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพ ส่งเสริมความปลอดภัยด้านยา และนำไปสู่สภาวะที่ดีของประชาชน โดยมีร้านยาเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพใกล้บ้าน

โดยหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (Good Pharmacy Practice: GPP) (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, ราชกิจจานุเบกษา, 2557, ตอนพิเศษ 223 ง, หน้า 7.) (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์ และเมษยา ปานทอง, ม.ป.ป.) ได้มีการประกาศเป็นกฎหมายภายใต้ กฎกระทรวง เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2557 และต้องปฏิบัติตามให้เสร็จก่อนวันที่ 1 กันยายน 2563 โดยมีการแบ่งข้อกำหนดออกเป็นหมวดต่างๆ 3 หมวด ได้แก่ หมวดสถานที่ หมวดอุปกรณ์ และหมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน เพื่อให้เภสัชกร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการปฏิบัติตามหลักวิธีปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

การศึกษาในก่อนหน้านี้นี้มีเพียงการศึกษาที่กล่าวถึงคุณภาพของร้านขายยาตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ ที่เป็นมาตรฐานที่ของสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา โดยดำเนินจากภายใต้ สภาเภสัชกรรมเป็นผู้รับรองเท่านั้น ณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556, หน้า 9) และการศึกษาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขายยาเท่านั้น ปิยะธิดา บ้องเรืองดิลก (2558, หน้า 1-3)

จากความสำคัญข้างต้นที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ามีเพียงการศึกษาเกี่ยวผลกระทบของ การดำเนินงานภายใต้การรับรองตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการในร้านขายยาเท่านั้น แต่ยังไม่มีการกล่าวถึงหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนและคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทาง และเป็นประโยชน์ ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในร้านขายยาภายใต้คุณภาพ และความปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐานของการวิจัย

หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการของร้านขายยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงลักษณะของการให้บริการของร้านให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

3. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องความน่าเชื่อถือของร้านขายยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเภสัชกรให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

4. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของร้านขายยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และอยู่บนพื้นฐานทางวิชาการ

5. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องการทำให้ผู้มารับบริการร้านขายยาเกิดความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการเข้ามาให้บริการในร้านขายยา

6. นำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการร้านขายยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มาใช้ในการให้บริการผู้มารับบริการแต่ละรายให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ยา พร้อมทั้งการเสริมสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการที่เป็นไปตามหลักการบริบาลเภสัชกรรมเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการในการบริหารยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันไว้ ดังนี้

1. หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (Good Pharmacy Practice: GPP) หมายถึง หลักเกณฑ์ที่ได้รับประกาศเป็นกฎหมายภายใต้ “กฎกระทรวง เรื่อง การขออนุญาต และการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ. 2556” ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์ และเมษยา ปานทอง, ม.ป.ป., หน้า 2) โดยหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข มีการแบ่งข้อกำหนดออกเป็นหมวดต่างๆ ประกอบด้วย หมวดสถานที่ หมวดอุปกรณ์ และหมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน

2. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1) หมายถึง ร้านขายยาที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ (สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค, วรรณ ศรีวิริยานุภาพ และนิภาพร อินสี, 2552, หน้า 1-20)

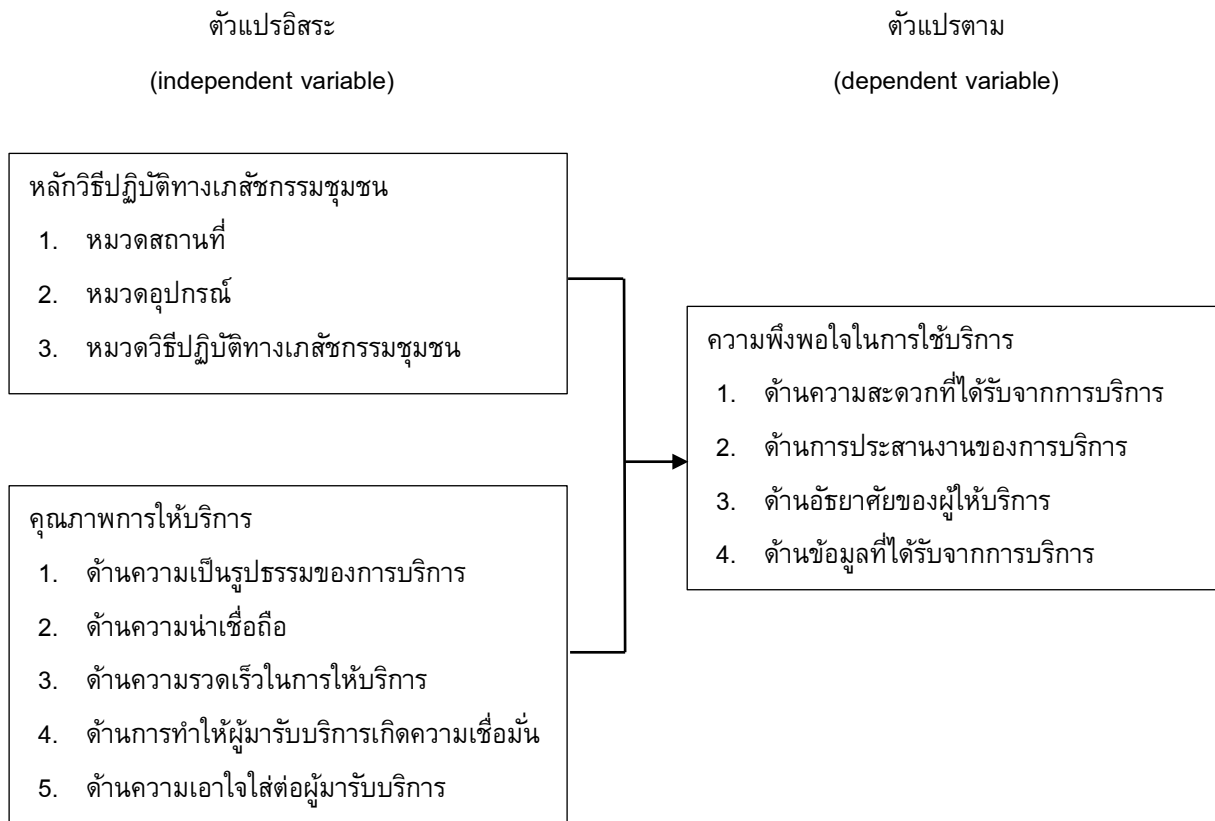
3. เภสัชกรชั้น 1 หมายถึง ประกอบโรคศิลปะแผนปัจจุบันชั้นหนึ่งในสาขาเภสัชกรรม (สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค, วรรณ ศรีวิริยานุภาพ และนิภาพร อินสี, 2552, หน้า 1-5)

4. คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ผลจากการประเมินคุณภาพการบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจากเภสัชกร ซึ่งจะต้องเป็นการบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด โดยจะถือว่าคุณภาพการบริการที่ผู้มารับบริการเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารจัดการสถานที่ขายยาให้เกิดประสิทธิผล มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งคุณภาพและความยั่งยืน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (Responsiveness) ด้านการทำให้ ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (Empathy)

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นในทางบวกที่มีต่อสิ่งที่ผู้มารับบริการได้รับจากการให้บริการของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการในร้านขายยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาหลักแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เรื่องอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้านขายยาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรออกเป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) และตัวแปรตาม (dependent variable) ดังนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีประชากรใน ปี พ.ศ. 2561 ทั้งสิ้น 181,394 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย, 2561)

ขั้นที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน สามารถทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (stratified random) โดยแบ่งประเภทของประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย แล้วจึงสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย ตามการแบ่งเขตตำบลของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนตำบลทั้งสิ้น 16 ตำบล

ขั้นที่ 2 แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการ คำถามมีจำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับหลักวิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมชุมชน คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านขายยา คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ

- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีคำถามจำนวน 1 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์

วัตถุประสงค์

3. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.3) มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี (ร้อยละ 33.8) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.8) และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 76.5)

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพบว่า

1. หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมพบว่าโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งจัดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่าหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมทุกหมวดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. คุณภาพการให้บริการของร้านขายยาพบว่าโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งจัดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพ การให้บริการของร้านขายยาทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาพบว่าโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งจัดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา

(n = 400 คน)

	อิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจ	B	Beta	t	sig
หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน					
1.	หมวดสถานที่ (GPP1)	- 0.155	- 0.151	- 2.697	0.007
2.	หมวดอุปกรณ์ (GPP2)	0.173	0.180	3.232	0.001*
3.	หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (GPP3)	0.078	0.073	0.989	0.323
คุณภาพการให้บริการ					
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (TAN)	0.045	0.039	0.674	0.501
2.	ด้านความน่าเชื่อถือ (REL)	0.049	0.040	0.585	0.559
3.	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (RES)	0.091	0.082	1.376	0.170
4.	ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น (ASS)	0.283	0.265	4.010	0.000*
5.	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ (EMP)	0.303	0.293	4.057	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

R = 0.748, Adjusted R² = 0.551, SEE = 0.415, F = 62.255, Sig = 0.000

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่องอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้ตั้งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ว่ามีตัวแปรอิสระทุกตัวตามกรอบแนวคิดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาอยู่ในระดับใด หรือมีผลกระทบมากน้อยเพียงใด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำตัวแปรอิสระทุกตัวตามกรอบแนวคิดมาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน และคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา โดยตัวแปรอิสระที่ตรงตามสมมติฐานการวิจัยได้แก่ หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์ ตามหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน (Good Pharmacy Practice: GPP) (ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์ และเมษยา ปานทอง, ม.ป.ป.) และคุณภาพการให้บริการของร้านขายยาด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ เป็นไปตามทฤษฎีของพาราซูรามานและคณะ (Dotchin & Oakland, 1994; Parasuraman et al., 1985; Sasser Olsen, & Wyckoff, 1978 อ้างถึงใน สุทธาทิพย์ กำรพิพัฒนกุล, 2558, หน้า 38-40) เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ อิทธิพลด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ อิทธิพลด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น หลักวิธีปฏิบัติ

ทางเภสัชกรรมชุมชนหมวดอุปกรณ์ อิทธิพลด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน อิทธิพลด้านความน่าเชื่อถือ อิทธิพลด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ หลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนหมวดสถานที่ ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดสถานที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องถูกสุขลักษณะ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการควบคุมป้องกัน สัตว์ แมลงรบกวน ไม่มีสัตว์เลี้ยงในบริเวณขายยา และอากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ขายยาต้องมีแสงสว่างเพียงพอในการอ่านเอกสาร ฉลากผลิตภัณฑ์ยา และป้ายแสดงต่างๆ ได้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่สถานที่ขายยาสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีสัตว์เลี้ยงบริเวณขายยา อากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้า และ ศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม และงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องมีเครื่องชั่งน้ำหนักสำหรับผู้มารับบริการจำนวน 1 เครื่อง ในสภาพการใช้งานได้ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่สถานที่ขายยามีเครื่องชั่งน้ำหนักให้บริการแก่ผู้มารับบริการนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องไม่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่สถานที่ขายยานั้นไม่จำหน่าย

ผลิตภัณฑ์ยาสูบและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรมีการแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่เภสัชกรแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมแก่ฐานะและศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพเภสัชกรรมนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณี หาสิตพานิชกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีต่อการตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการตอบรับของลูกค้า และศักยภาพการแข่งขันในจังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับข้อซักถามเรื่องโรค และยาของผู้มารับบริการได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่เภสัชกรสามารถตอบข้อซักถามเรื่องโรค และยาได้นั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธาสินี ภาษาประเทศ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อยาจากร้านขายยาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อยาร้านขายยาด้านความถี่ในการมาใช้บริการ และพฤติกรรมการซื้อยาจากร้านขายยาตามประเภทของกลุ่มยาที่ซื้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา จาง (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไชน์เนอร์ ชัพพลาย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรพร้อมที่จะให้บริการทุกครั้งที่ข้าพเจ้าเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่เภสัชกรมีความพร้อมที่จะให้บริการนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ มีเรื่อง (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ ของท่าเรือกรุงเทพ

พบว่าคุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ การรับประกัน การเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ เกสซ์กรมีการจัดยาให้ข้าพเจ้าถูกต้องตามอาการ และเกสซ์กรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่เกสซ์กรมีความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพ และการให้บริการทางเภสัชกรรม ชุมชนนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา จาง (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไชน์นอร์ท ซัพพลาย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจที่ลูกค้ามี มีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญคือ เกสซ์กรสามารถใช้คำที่เข้าใจง่ายในการอธิบายเรื่องโรค และยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการที่เกสซ์กรสามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่ายนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในร้านขายยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ มีเรื่อง (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ ของท่าเรือกรุงเทพ พบว่าคุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดสถานที่

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดสถานที่ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องถูกสุขลักษณะ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการควบคุมป้องกัน สัตว์ แมลงรบกวน ไม่มีสัตว์เลี้ยงในบริเวณขายยา และอากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ขายยาต้องมีแสงสว่างเพียงพอในการอ่านเอกสาร ฉลากผลิตภัณฑ์ยา และป้ายแสดงต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ดังนั้นเกสซ์กรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างของบริเวณขายยา และบริเวณร้านขายยาให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดอุปกรณ์ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องมีเครื่องชั่งน้ำหนักสำหรับผู้มารับ

บริการจำนวน 1 เครื่อง ในสภาพการใช้งานได้ดี ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องหมั่นตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องชั่งน้ำหนัก รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้อยู่เสมอ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน หมวดวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ สถานที่ขายยาต้องไม่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องตรวจสอบสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายในร้าน ไม่ให้มีเนื้อหาสื่อไปทางการส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ที่ทำให้ประชาชนเข้าใจผิด

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรมีการแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสม ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ พนักงานผู้ให้บริการภายในร้านต้องแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมตลอดระยะเวลาในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับข้อซักถามเรื่องโรค และยาของผู้มารับบริการได้ ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องมีการศึกษาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องของยา และโรคอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาใช้ในการตอบคำถามแก่ผู้มารับบริการได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับระเบียบในการศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชกรรม ของสภาเภสัชกรรม ที่กำหนดให้ เภสัชกรทุกคนเก็บหน่วยกิตการศึกษา เพื่อใช้ในการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรพร้อมที่จะให้บริการทุกครั้งที่ข้าพเจ้าเข้ารับบริการ ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิด ความเชื่อมั่น

จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ เภสัชกรมีการจัดยาให้ข้าพเจ้าถูกต้องตามอาการ และเภสัชกรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องมีความสามารถในการซักประวัติ และวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ จากการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยา มีประเด็นสำคัญคือ เกสซ์กรสามารถใช้คำที่เข้าใจง่ายในการอธิบาย เรื่องโรค และยา ดังนั้นเกสซ์กรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการต้องมีการเตรียมคำแปลของคำศัพท์ทางการแพทย์เพื่อใช้ในการ อธิบายแก่ผู้มารับบริการ เพื่อความเข้าใจง่าย ทำให้ผู้มารับบริการสามารถบริหารยา และปฏิบัติตัวได้ถูกต้องตลอด ระยะเวลาการรักษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (พฤษภาคม, 2557). คู่มือการตรวจประเมินวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนสำหรับร้านขายยา แผนปัจจุบัน (ข.ย.1). ม.ป.ท.
- ชนัญชิตา เขม็งคะโล และคณะ. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ของ นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. รายงานวิจัยทุนอุดหนุนจากงบประมาณอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2560, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชิษณุ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จิตติวรดา บุตรนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน และ โรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐณี หาสิตพาณิชกุล. (2556). ผลกระทบของการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่มีผลต่อการ ตอบรับของลูกค้า ศักยภาพการแข่งขันและผลการดำเนินงานของร้านยาในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์, เมษยา ปานทอง. (ม.ป.ป.). แนวทางการจัดการสู่วิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน สำหรับร้าน ขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.1). ม.ป.ท.
- นริศรา จาง. (2560). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไซโนออร์ท ชัฟฟลาย จำกัด จังหวัด เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559. รายงานการวิจัยสำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธิดา มัลยาภรณ์. (2555). อิทธิพลของการจัดการคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข. (5 พฤษภาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา.เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 223 ง. หน้า 7.

ประภัสสร วิเศษประภา. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเข้ารับบริการซ้ำของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบีเอ็มเอช. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยะธิดา บ้องเรืองดิลก. (2558). ผลกระทบของความเชี่ยวชาญของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการร้านยามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิศมัย เอ็มโอช. (2559). คุณภาพการให้บริการของแผนกการเงินโรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรางคณา ศรีบรรจง. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิทยา กุลสมบุรณ์. (2560). การปฏิบัติการของเภสัชกรชุมชน ปัญหา อุปสรรคและโอกาส. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2561, จาก http://www.thaihealthconsumer.org/wp-content/uploads/2017/09/อนุจรรยาบรรณ-สภาเภสัชกรรม-Slide_ข้อมูลวันที่-27-กย-60-อาจารย์วิทยา.pdf

สภาเภสัชกรรม, สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา. (2561). ความเป็นมาของร้านยาคุณภาพ. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2561, จาก <http://papc.pharmacycouncil.org/index.php?option=aboutus&subpage=history>

สำนักยา. (2560). สถิติจำนวนสถานที่ขายยา ผลิตภัณฑ์ และนำส่งยา. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/Shared%20Documents/Statistic/establishment.pdf>

สุกานดา สาลี. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล. (2558). ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจ ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุธาสนี ภาษาประเทศ. (2554). คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อยาจากร้านขายยาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุนทร ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค, วรณา ศรีวิริยานุภาพ และนิภาพร อินสี. (2552, พฤษภาคม). ประมวลกฎหมายสำหรับเภสัชกรเพื่อการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม. กรุงเทพมหานคร: อูษาการพิมพ์.

อนุสรณ์ มีเรือง. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อรุณกมล ประดิษฐ์บงกช, ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารยา ศรีไพโรจน์ (บรรณาธิการ). (2557, กรกฎาคม – ธันวาคม). จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม(หน้า7). ม.ป.ท.

อารยา ศรีไพโรจน์ (บรรณาธิการ). (2558, กรกฎาคม – ธันวาคม). จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม(หน้า6). ม.ป.ท.

อารยา ศรีไพโรจน์ (บรรณาธิการ). (2558, มกราคม – มิถุนายน). จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม(หน้า6). ม.ป.ท.