

## การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับจากร้านยาที่มีเภสัชกรประจำร้าน กับร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรประจำร้าน

ระพีพรรณ นลองสุข<sup>1\*</sup> ปัญจพล เหล่าพูนพัฒน์<sup>2</sup> กมลรัตน์ ลิ้มยิ่งเจริญ<sup>3</sup> อรวัตร์ ธีระแก้ว<sup>3</sup>  
ศุภลินี ไตรทิพยวรากุล<sup>3</sup> สรัสวดี ชลัษฏธรรมเนียม<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการตามกฎหมายในร้านยามีหลายคน อาทิเช่น เภสัชกร พยาบาล ผู้ที่ผ่านการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่ผู้บริโภครู้ตัวไปไม่สามารถที่จะทราบถึงข้อเท็จจริงนี้ได้โดยง่าย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการจากร้านยาที่มีเภสัชกรประจำร้าน (ขย.1) และร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรประจำร้าน (ขย.2) ด้วยการใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากเกณฑ์มาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม เพื่อใช้เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากร้านยาที่เป็นตัวแทนของร้านยา ขย.1 หนึ่งร้าน และขย.2 หนึ่งร้าน ในเขตเทศบาลเมืองนครปฐม ร้านละ 150 คน ช่วงเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2547 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มที่รับบริการจากร้านยา ขย.1 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากร้านยาในภาพรวม ( $9.00 \pm 1.13$  คะแนน) สูงกว่ากลุ่มที่รับบริการจากร้านยา ขย.2 ( $7.87 \pm 1.67$  คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.001$ ) ซึ่งมีกิจกรรมของงานบริการบางอย่างตามมาตรฐานร้านยา ที่ผู้มารับบริการไม่สามารถรับทราบหรือเข้าใจได้โดยง่าย หรือเป็นกิจกรรมที่ให้บริการกับบางรายเท่านั้น เช่น การส่งต่อไปหาแพทย์ในรายที่เกินขีดความสามารถของร้านยา จึงมีผู้มารับบริการจำนวนไม่น้อยที่ระบุว่าไม่ได้รับบริการเหล่านี้จากร้านยา ขย.1 แต่อย่างไรก็ดียังมีการให้บริการของเภสัชกรในร้านยา ขย.1 หลาย ๆ กิจกรรม ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าการได้รับบริการจากร้านยา ขย. 2

คำสำคัญ: ร้านยา, เภสัชกร, บริการด้านยา

<sup>1</sup>ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน <sup>2</sup>ภาควิชาเภสัชเคมี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

<sup>3</sup>คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

\*ติดต่อได้ที่ rapee@su.ac.th, rapeepun@email.pharm.su.ac.th โทรศัพท์ 034-255800 โทรสาร 034-255801

## COMPARATIVE STUDY OF CLIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICE BETWEEN TYPE 1 DRUG STORE AND TYPE 2 DRUG STORE

---

*Rapeepun Chalongsuk<sup>1</sup> Panjapol Laopoonpat<sup>2</sup> Kamonrat Limyingcharoen<sup>3</sup>  
Orawat Teerakawf<sup>3</sup> Supasinee Tritippayawarakul<sup>3</sup> Saratwadee Khlangtahamnime<sup>3</sup>*

---

### Abstract

There are many authorized persons who can dispense medicines in drug store such as pharmacist, nurse, and drug store owner who was certified by Food and Drug Administration. It is not easy for consumer to notify the difference of there practice. The purpose of this study was to compare client satisfaction with pharmacy service between type 1 drug store (in which only pharmacist is a authorized persons for dispensing medicines in) and type 2 drug store. Questionnaire was developed from the Thai community pharmacy's standard practice of the Pharmacy Council. Each 150 clients of type 1 drug store and type 2 drug store in Muang Nakhon Pathom were asked to evaluate their satisfaction toward the pharmacy service during June to August, 2004. The result was that pharmacy service satisfaction score level of clients' type 1 drug store were average  $9.00 \pm 1.13$  which was higher than score level of clients' type 2 drug store ( $7.87 \pm 1.67$ ). The average different score of two groups was statistically significant ( $p=0.001$ ). There are some activities of the Thai community pharmacy's standard practice which clients did not easy notify or were not served, for example: referring to physician in severe case. So most of clients did not received these services from the drug stores. In conclusion clients were satisfied with pharmacists' pharmacy services more than another one's services.

**Key words:** drug store, pharmacist, pharmacy service

---

<sup>1</sup>Department of Community Pharmacy, <sup>2</sup>Department of Chemistry Pharmacy, Faculty of Pharmacy, Silpakorn University, <sup>3</sup>Faculty of Pharmacy, Silpakorn University

\*To whom correspondence should be addressed. E-mail: rapee@su.ac.th, rapeepun@email.pharm.su.ac.th  
Tel: 034-255800, Fax: 034-255801

## บทนำ

แม้ว่าพระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. 2510<sup>1</sup> พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2522<sup>2</sup> และพระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2527<sup>3</sup> ได้กำหนดให้มีร้านยาแผนปัจจุบันที่จำหน่ายยาให้กับประชาชนทั่วไปมี 2 แบบ คือร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ต้องมีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (ขย.1) และร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจสุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ (ขย.2) ที่มีเภสัชกรหรือบุคลากรสาธารณสุขอื่น ๆ เป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตามกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติแล้วลักษณะการตกแต่งหน้าร้านที่มองเห็นภายนอกคล้ายคลึงกันมาก รวมทั้งประเภทและรายการของยาที่มีจำหน่ายในร้านยาทั้ง 2 แบบก็ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงเป็นเรื่องยากสำหรับประชาชนทั่วไปที่จะทราบถึงความแตกต่างของร้านยาทั้ง 2 แบบได้ชัดเจน<sup>4</sup>

พ.ศ. 2546 สภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ร่วมมือกันจัดทำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา เพื่อพัฒนาร้านยาเข้าสู่มาตรฐานเดียวกัน<sup>5</sup> แม้ว่าในระยะแรกเภสัชกรบางส่วนไม่เห็นด้วยกับการกำหนดมาตรฐานร้านยาด้วยเห็นว่าเป็นระเบียบใหม่ที่มาควบคุมการปฏิบัติวิชาชีพเพิ่มขึ้นจากเดิม และทำให้เกิดผลเสียต่อภาวะการแข่งขันในทางธุรกิจ แต่ได้มีร้านยาเข้าร่วมโครงการหลายร้านและมีการมอบใบประกาศเกียรติบัตรร้านยาคุณภาพรุ่นแรกจำนวน 26 ร้าน เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2546<sup>7</sup> โดยทั้งหมดเป็นร้านยา ขย.1 สำหรับผู้ประกอบการร้านยา ขย.2 ได้เคยแสดงทัศนคติว่าการให้บริการของร้านยา ขย.2 ไม่มีความแตกต่างจากการให้บริการของเภสัชกรทั้งในเรื่องความรู้เกี่ยวกับยา เนื่องจากมีประสบการณ์ในการขายยามายาวนาน<sup>8</sup>

แต่หัวใจหลักของงานบริการ (service) ทุกงานคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ<sup>9</sup> ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการจากร้านยาที่มีเภสัชกรประจำร้าน (ขย.1) และร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรประจำร้าน (ขย.2) จะช่วยชี้วัดให้เห็นว่ารูปแบบการบริการของร้านยาทั้ง 2 แบบ ที่ผู้มารับบริการได้สัมผัสจริงนั้น มีความแตกต่างกันเช่นไร ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านยาตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยา เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาบทบาทวิชาชีพเภสัชกรรม โดยเฉพาะการเพิ่มคุณภาพ ศักยภาพและจิตสำนึกในการให้บริการของเภสัชกรทางด้านยา ตลอดจนการให้บริการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน

## วัตถุประสงค์ และวิธีการ

### กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการจากร้านยา ขย.1 หรือร้านยา ขย.2 ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 12 ปี ขึ้นไป โดยอาศัยฐานข้อมูลประชากรในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2544 จำนวน 177,104 คน<sup>10</sup> กับสัดส่วนของการใช้บริการร้านยาของประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 72.8)<sup>4</sup> ซึ่งเมื่อคำนวณจำนวนตัวอย่างทางสถิติได้จำนวนตัวอย่าง 300 คน จึงแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจากร้านยา ขย.1และ ขย.2 ร้านละ 150 คน

### **การเลือกร้านยาตัวแทนของร้านยา ขย.1 และร้านยา ขย.2**

เนื่องจากร้านยาทั้ง 2 ประเภทมีความต่างกันในด้านของกฎเกณฑ์ของประเภทยาที่ร้านสามารถนำมาจำหน่ายได้ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรวจปริมาณของผู้ที่มาใช้บริการของร้านยาทั้ง 2 แบบ ทุกร้านในเขตเทศบาลอำเภอเมืองนครปฐม เพื่อคัดเลือกตัวแทนร้านยาสำหรับการศึกษาครั้งนี้แต่ละแบบมาอย่างละ 1 ร้าน โดยอาศัยปริมาณเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อวันสูงสุดของแต่ละกลุ่มเป็นเกณฑ์ เพราะปริมาณผู้มาใช้บริการเป็นดัชนีชี้วัดอย่างง่ายถึงความพึงพอใจที่ผู้มาใช้บริการมีต่อร้านยานั้น ๆ ผลการสำรวจได้ตัวอย่างร้านยา ขย.1 เป็นร้านยาที่ตั้งอยู่ในตลาดใกล้ท่ารถเมล์ ซึ่งเป็นสถานที่ชุมนุมชนที่มีผู้คนผ่านไปมาเป็นจำนวนมาก แต่มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถยนต์ ร้านยาดังกล่าวเปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 24 ปี และร้านนี้ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ สำหรับตัวแทนร้านยา ขย.2 เป็นร้านตั้งอยู่ในเขตชุมนุมชนซึ่งผู้มารับบริการสามารถเข้ามาถึงร้านยาได้ง่าย มีรถเมล์ผ่านหน้าร้าน รถยนต์สามารถจอดที่หน้าร้านและบริเวณใกล้เคียงได้ ร้านยาดังกล่าวเปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 15 ปี

### **อุปกรณ์และเครื่องมือ**

เครื่องมือสำหรับการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม<sup>11-12</sup> ที่กำหนดกิจกรรมต่างๆที่ร้านยาต้องมีในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากร้านยา การแยกแยะกิจกรรมด้านการบริการที่ผู้มารับบริการสามารถประเมินได้ออกเป็นข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ (รายละเอียดดูตารางที่ 5) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากร้านยา โดยรวมนั้น ใช้เทคนิค Rating scales<sup>13</sup> โดยกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ 10 คะแนนและคะแนนความพึงพอใจที่แย่ที่สุดเท่ากับ 0 คะแนน และตรวจสอบความยากง่ายในการตอบแบบสอบถามกับผู้มารับบริการจากร้านยา ขย.1 และร้านยา ขย.2 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุพรรณบุรี ร้านละ 20 คน ในช่วงเดือนมีนาคม 2547

### **การรวบรวมข้อมูล**

การเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการจากร้านยาตัวแทนทั้ง 2 ร้านในช่วงเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2547 จุดเก็บข้อมูลคือภายนอกร้าน โดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ฐานนิยม มัธยฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่  $\chi^2$  test และ t test โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 11

## ผล

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด แบ่งเป็นร้านยา ขย.1 150 ชุด และร้านยา ขย.2 150 ชุด เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่าเหลือเพียง 277 ชุด (ร้อยละ 92.3) โดยแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มที่มารับบริการจากร้านยา ขย.1 มีจำนวน 131 ชุด (ร้อยละ 87.3) และแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มที่มารับบริการจากร้านยา ขย.2 มีจำนวน 146 ชุด (ร้อยละ 97.3)

### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของจากร้านยา ขย.1 และร้านยา ขย.2 พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในช่วงอายุ ( $p=0.74$ , 95%CI = -2.50 ถึง 3.53) ระดับการศึกษา ( $p= 0.19$ ) อาชีพ ( $p=0.33$ ) รายได้ ( $p=0.49$ , 95%CI = -4880.95 ถึง 10140.14) และวัตถุประสงค์ของการมารับจากร้านยาในวันที่ให้ข้อมูล ( $p=0.80$ ) โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 มีอายุในช่วง 20-39 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้อยู่ในช่วง 5,000 ถึง 10,000 บาท และมีวัตถุประสงค์คือมาซื้อยาจากร้านยา (ตารางที่ 1)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมารับบริการของจากร้านยา ขย.1 และร้านยา ขย.2 ที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ ( $p=0.001$ ) การประกอบอาชีพ ( $p=0.33$ ) ความถี่ของการใช้บริการร้านยาทั่วไปในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ( $p=0.04$ ) และความถี่ของการมาใช้บริการจากร้านยา ขย.1 หรือ ขย. 2 แห่งนี้ ( $p=0.001$ ) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 แบบ

ลักษณะทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง	ร้านยา ขย.1		ร้านยา ขย.2		รวม จำนวน (คน)	การทดสอบสถิติ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
เพศ	ชาย	38	29.0	73	50.0	p = 0.001*
	หญิง	93	71.0	73	50.0	
	รวม	131	100.0	146	100.0	
อายุ (ปี)	<19	19	15.2	24	16.8	p = 0.74** 95%CI = -2.50-3.53
	20-39	71	56.8	102	56.0	
	40-59	30	24	12	23.8	
	>= 60	5	4	5	3.5	
	รวม	125	100	143	100	

\*การวิเคราะห์โดย  $\chi^2$  \*\*การวิเคราะห์โดย t test

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจากร้านยาทั้ง 2 แบบ (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	ร้านยา ขย.1		ร้านยา ขย.2		รวม จำนวน (คน)	การทดสอบสถิติ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
การศึกษา	≤ ประถมศึกษา	15	11.5	28	19.2	p = 0.19*
	มัธยมศึกษา	59	45.0	63	43.2	
	≥ ปริญญาตรี	57	43.5	55	37.7	
	รวม	131	100.0	146	100.0	
อาชีพ	รับราชการและ รัฐวิสาหกิจ	17	13.1	18	12.3	p = 0.33*
	ธุรกิจส่วนตัว	28	21.5	19	13.0	
	รับจ้าง	40	30.8	57	39.0	
	นักเรียน นักศึกษา	29	22.3	36	24.7	
	อื่นๆ เช่น แม่บ้าน เกษตรกร	16	12.3	16	11.0	
	รวม	130	100.0	146	100.0	
รายได้ ต่อเดือน (บาท)	< 5000	14	14.1	28	20.1	p = 0.49** 95%CI = -4880.95-10140.14
	5000-10000	36	36.4	77	55.4	
	10001-20000	26	26.3	16	11.5	
	20001-30000	11	11.1	8	5.8	
	>30000	12	12.1	10	7.2	
รวม	99	100	139	100	238	
ความถี่การ ใช้บริการ <sup>1</sup> ร้านยาทั่วไป (ครั้ง/เดือน)	ไม่เคยใช้บริการ	4	3.1	17	11.7	p = 0.040*
	1-2	70	53.4	78	53.8	
	3-4	34	26.0	31	21.4	
	> 4	23	17.6	19	13.1	
	รวม	131	100.0	145	100.0	
ความถี่การ ใช้บริการ <sup>1</sup> ร้านยาที่ ศึกษา (ครั้ง/เดือน)	ใช้บริการครั้งแรก	6	4.6	19	13.1	p = 0.001*
	นาน ๆ ครั้ง	43	32.8	73	50.3	
	เป็นประจำ	82	62.6	53	36.6	
	รวม	131	100.0	145	100.0	
วัตถุประสงค์ ของการมา รับบริการ จากร้านยา	ซื้อยา	117	89.3	129	88.4	p = 0.80*
	อื่นๆ	14	10.7	17	11.6	
	รวม	131	100.0	146	100.0	

<sup>1</sup>ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา \*การวิเคราะห์โดย  $\chi^2$  \*\*การวิเคราะห์โดย t test

### ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับจากร้านยา

เมื่อกำหนดให้ระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน กลุ่มที่รับบริการจากร้านยา ขย.1 มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวมเท่ากับ  $9.00 \pm 1.13$  คะแนน (ค่าสูงสุด = 10, ค่าต่ำสุด = 3, ฐานนิยม = 10, มัธยฐาน = 9) และกลุ่มที่มารับบริการจากร้าน ขย.2 มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ  $7.87 \pm 1.67$  คะแนน (ค่าสูงสุด = 10, ค่าต่ำสุด = 0, ฐานนิยม = 8, มัธยฐาน = 8) ซึ่งระดับความพึงพอใจของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.001$ , 95%CI = 0.79 ถึง 1.46)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเพศชายที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 พบว่ากลุ่มร้านยา ขย.1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $9.11 \pm 0.98$  และกลุ่มร้านยา ขย.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $7.77 \pm 1.81$  ซึ่งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.001$ , 95%CI = 0.8058 ถึง 1.8568)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเพศหญิงที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 พบว่ากลุ่มร้านยา ขย.1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $8.95 \pm 1.19$  และกลุ่มร้านยา ขย.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $7.96 \pm 1.53$  ซึ่งค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.001$ , 95%CI = 0.56 ถึง 1.42)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 ที่มีอาชีพต่างๆ พบว่ากลุ่มร้านยา ขย.1 มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการที่ได้รับมากกว่ากลุ่มร้านยา ขย.2 ทุกกลุ่มอาชีพ และเป็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นกลุ่มอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ( $p = 0.52$ ) (ตารางที่ 2)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 ที่มีการใช้บริการร้านยาทั่วไปในช่วง 3 เดือนต่างๆกัน พบว่าส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของกลุ่มร้านยา ขย.1 มีความแตกต่างจากกลุ่มร้านยา ขย.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นกลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการร้านยาทั่วไปในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ( $p = 0.12$ ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ร้านยา ขย.1		ร้านยา ขย.2		การทดสอบสถิติ
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	
รับราชการและรัฐวิสาหกิจ	9.24	.83	8.06	1.63	p = 0.52* 95%CI = -0.52 ถึง 1.01
ธุรกิจส่วนตัว	8.93	1.33	8.68	1.20	p = 0.011* 95%CI = 0.28 ถึง 2.08
รับจ้าง	9.30	0.79	7.86	1.88	p = 0.001* 95%CI = 0.89 ถึง 1.99
นักเรียน นักศึกษา	8.59	1.38	7.50	1.54	p = 0.004* 95%CI = 0.35 ถึง 1.82
อื่น ๆ เช่นแม่บ้าน เกษตรกร	8.84	1.15	7.53	1.54	p = 0.011* 95%CI = 0.33 ถึง 2.29

\*การวิเคราะห์โดย t test

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการร้านยาทั่วไปในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ความถี่การใช้บริการร้านยาทั่วไป ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	ร้านยา ขย.1		ร้านยา ขย.2		การทดสอบสถิติ
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	
ไม่เคยใช้บริการร้านยาใดๆ	8.50	0.58	7.47	1.23	p = 0.124* 95%CI = -0.31 ถึง 2.37
ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน	8.92	0.98	7.81	1.50	p = 0.001* 95%CI = 0.70 ถึง 1.52
ใช้บริการ 3-4 ครั้ง/เดือน	9.03	1.24	8.23	1.78	p = 0.042* 95%CI = 0.03 ถึง 1.58
ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	9.26	1.42	8.26	1.52	p = 0.034* 95%CI = 0.08 ถึง 1.92

\*การวิเคราะห์โดย t test

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากร้านยาทั้ง 2 ที่มีความถี่ของการมาใช้บริการของร้านยาตัวแทนต่างๆกัน พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มร้านยา ขย.1 มีความแตกต่างจากกลุ่มร้านยา ขย.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการของร้านยาที่ศึกษา

ความถี่การมาใช้บริการ ของร้านยาแห่งนี้	ร้านยา ขย.1		ร้านยา ขย.2		การทดสอบสถิติ
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	
เป็นครั้งแรกที่มารับบริการของร้านนี้	9.96	0.82	7.58	1.57	p = 0.005* 95%CI = 0.69 ถึง 3.49
เคยมารับบริการร้านนี้นาน ๆ ครั้ง	8.67	1.15	7.74	1.54	p = 0.001* 95%CI = 0.40 ถึง 1.47
มารับบริการร้านนี้เป็นประจำ	9.12	1.11	8.29	1.50	p = 0.001* 95%CI = 0.35 ถึง 1.30

\*การวิเคราะห์โดย t test

#### การเปรียบเทียบกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้มารับบริการได้รับจากร้านยา

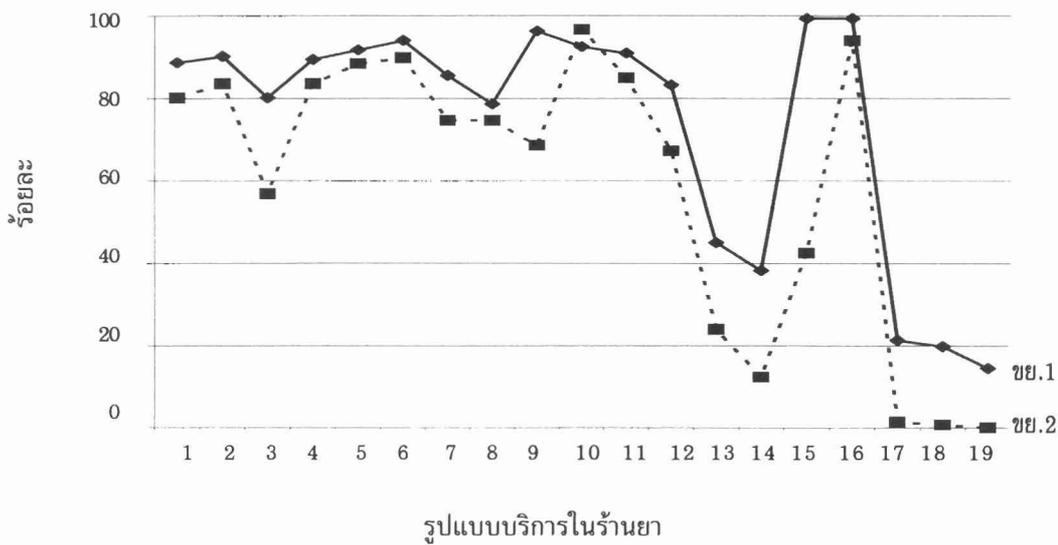
ผู้มารับบริการร้านยา ขย.1 มากกว่าร้อยละ 78 ระบุว่าได้รับบริการที่อยู่ในข้อกำหนดการให้บริการตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม ยกเว้นการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลในกรณีที่มีอาการรุนแรง มีเพียงร้อยละ 45.0 ที่ระบุว่าได้รับ ร้อยละ 38.2 ระบุว่าร้านมีการบันทึกประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย ผู้ที่ระบุว่าภายในร้านมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต มีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด และร้านมีบริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 21.4, 19.9 และ 14.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

สำหรับผู้มารับบริการร้านยา ขย.2 มากกว่าร้อยละ 80 ระบุว่าได้รับบริการจากร้านดังนี้ การได้รับยาที่มีลักษณะสมบูรณ์ (ร้อยละ 96.6) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ร้อยละ 93.8) การตอบคำถามได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 89.8) การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยต่างๆ (ร้อยละ 88.4) การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 84.9) การถามถึงบุคคลิไชยาที่แท้จริง (ร้อยละ 83.6) การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ยาและข้อควรระวังในการใช้ยา (ร้อยละ 83.6) การซักถามอาการและประวัติการรักษาที่ผ่านมา (ร้อยละ 80.1) ส่วนบริการที่ผู้มารับบริการระบุว่าได้รับน้อย ได้แก่ ภายในร้านมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต (ร้อยละ 1.4) ภายในร้านมีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด (ร้อยละ 0.7) และบริการที่ไม่ได้รับจากทางร้านเลย คือ บริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน (ตารางที่ 5)

การเปรียบเทียบการให้บริการของร้านยา ขย.1 และ ขย. 2 แต่ละรูปแบบของกิจกรรมพบว่ากลุ่มร้านยา ขย.1 มีจำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ระบุว่าร้านยามีการให้บริการแต่ละกิจกรรมนั้น มากกว่ากลุ่มร้านยา ขย.2 ยกเว้นการได้รับยาที่มีลักษณะสมบูรณ์ ซึ่งผู้มารับบริการร้านยา ขย.2 ที่ระบุว่าได้รับบริการนี้มีจำนวนมากกว่าร้านยา ขย.1 (รูปที่ 1)

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบบริการแต่ละรูปแบบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากร้านยาที่มาใช้บริการ

ลักษณะการให้บริการของร้านยา	ร้านยา ขย.1 (131 คน)		ร้านยา ขย.2 (146 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การซักถามอาการและประวัติการรักษาที่ผ่านมา	116	88.6	117	80.1
2. การถามถึงบุคคลใช้ยาที่แท้จริง	118	90.1	122	83.6
3. การถามถึงประวัติการใช้ยาครั้งก่อน	105	80.2	83	56.9
4. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ยาและข้อควรระวังในการใช้ยา	117	89.3	122	83.6
5. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ	120	91.6	129	88.4
6. การตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	123	93.9	131	89.7
7. การให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนในการป้องกันและรักษาโรค	112	85.5	109	74.7
8. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับการเก็บรักษา	103	78.6	109	74.7
9. การมีเภสัชกรเป็นผู้จ่ายยา	126	96.2	100	68.5
10. การได้รับยาที่มีลักษณะสมบูรณ์ เช่น เม็ดยาไม่แตก ยาน้ำมีลักษณะผิดปกติไปจากที่เคยได้รับหรือไม่ (สีต่างไปจากเดิม) ยาที่ได้รับยังไม่หมดอายุ	121	92.4	141	96.6
11. การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น ไม่มีการจำหน่ายยาชุดที่มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการซักถามอาการ	119	90.8	124	84.9
12. ภายในร้านมีการให้บริการข้อมูลคำปรึกษาเรื่องยาแก่ชุมชน เช่น มีการให้บริการตอบคำถามด้านยา มีการแจกแผ่นพับ หรือจัดบอร์ดให้ความรู้	109	83.2	98	67.1
13. การส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลในกรณีที่มีอาการรุนแรง	59	45.0	35	24.0
14. การบันทึกประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย เช่น มีการเก็บประวัติการใช้ในแฟ้มสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย	50	38.2	18	12.3
15. ผู้ให้บริการมีการแต่งกายเหมาะสม เช่น สวมเครื่องแบบสีขาว มีป้ายชื่อ	130	99.2	62	42.5
16. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เช่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	130	99.2	137	93.8
17. ภายในร้านมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต	28	21.4	2	1.4
18. ภายในร้านมีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด	26	19.9	1	0.7
19. บริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน	19	14.5	0	0



รูปที่ 1 กราฟแสดงสัดส่วนการได้รับบริการจากร้านยาจำแนกตามลักษณะการให้บริการของร้านยา 19 รูปแบบ

เมื่อแยกย่อยรายละเอียดของกิจกรรมที่ร้านยาให้บริการกับผู้มารับบริการออกเป็น 19 รูปแบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากร้านยา ชย. 1 กว่าร้อยละ 80 มีความพอใจในเกือบทุกรูปแบบของกิจการ ยกเว้นการถามถึงประวัติการใช้ยาครั้งก่อนมีร้อยละ 76.2 ที่พอใจกับรูปแบบบริการนี้ การให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนในการป้องกันและรักษาโรค (ร้อยละ 79.5) การให้คำอธิบายเกี่ยวกับการเก็บรักษา (ร้อยละ 63.1) ภายในร้านมีการให้บริการข้อมูลคำปรึกษาเรื่องยาแก่ชุมชน (ร้อยละ 78.0) การส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลในกรณีที่มีอาการรุนแรง (ร้อยละ 54.2) การบันทึกประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย (ร้อยละ 54) ภายในร้านมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต (ร้อยละ 46.4) ภายในร้านมีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด (ร้อยละ 46.2) การบริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน (ร้อยละ 31.6) (ตารางที่ 6)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากร้านยา ชย.2 จำนวนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในรูปแบบของกิจกรรมดังต่อไปนี้ การได้รับยาที่มีลักษณะสมบูรณ์และผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และไม่มีผู้ใดแสดงความพึงพอใจในรูปแบบกิจกรรมบริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านของร้านยา ชย.2 เลย เพราะไม่มีผู้ใดเคยได้รับกิจกรรมนี้ในร้านยา ชย.2 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากร้านยาในกิจกรรมต่างๆ

กิจกรรมร้านยา ที่ให้กับผู้มารับบริการ	ร้านยา ขย. 1					ร้านยา ขย. 2				
	ระดับความพอใจต่อบริการที่ได้รับ					ระดับความพอใจต่อบริการที่ได้รับ				
	ไม่ พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม	ไม่ พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม
1. การซักถามอาการและประวัติการรักษาที่ผ่านมา	1 (0.9)	10 (8.6)	83 (71.6)	22 (19.0)	116 (100.0)	7 (6.0)	27 (23.1)	54 (46.2)	29 (24.8)	117 (100.0)
2. การถามถึงบุคคลใช้ยาที่แท้จริง	0	20 (17.0)	71 (60.2)	27 (22.9)	118 (100.0)	1 (0.8)	36 (29.5)	48 (39.3)	37 (30.3)	122 (100.0)
3. การถามถึงประวัติการใช้ยาครั้งก่อน	4 (3.8)	21 (20.0)	61 (58.1)	19 (18.1)	105 (100.0)	5 (6.0)	34 (41.0)	34 (41.0)	10 (12.1)	83 (100.0)
4. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา และข้อควรระวังในการใช้ยา	0	16 (13.7)	64 (54.7)	37 (31.6)	117 (100.0)	11 (9.0)	18 (14.8)	58 (47.5)	35 (28.7)	122 (100.0)
5. เภสัชกรเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยต่างๆ	3 (2.5)	10 (8.3)	64 (53.3)	43 (35.8)	120 (100.0)	13 (10.1)	28 (21.7)	60 (46.5)	28 (21.7)	129 (100.0)
6. เภสัชกรตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	1 (0.8)	7 (5.7)	61 (49.6)	54 (43.9)	123 (100.0)	7 (5.3)	24 (18.3)	64 (48.9)	36 (27.5)	131 (100.0)
7. การให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนในการป้องกันและรักษาโรค	1 (0.9)	22 (19.6)	70 (62.5)	19 (17.0)	112 (100.0)	6 (5.7)	36 (34.0)	41 (38.7)	26 (24.5)	106 (100.0)
8. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับการเก็บรักษา	6 (5.8)	32 (31.1)	48 (46.6)	17 (16.5)	103 (100.0)	9 (8.3)	36 (33.0)	44 (40.4)	20 (18.4)	109 (100.0)
9. การมีเภสัชกรเป็นผู้จ่ายยา	1 (0.8)	7 (5.6)	41 (32.5)	77 (61.1)	126 (100.0)	6 (6.0)	24 (24.0)	46 (46.0)	24 (24.0)	100 (100.0)
10. การได้รับยาที่มีลักษณะสมบูรณ์ เช่น เม็ดยาไม่แตก ยาน้ำมีลักษณะผิดปกติ ไปจากที่เคยได้รับหรือไม่ สีต่างไปจากเดิม ยาที่ได้รับยังไม่หมดอายุ	1 (0.8)	5 (4.1)	46 (38.0)	69 (57.0)	121 (100.0)	4 (2.8)	10 (6.9)	53 (36.8)	74 (51.4)	144 (100.0)
11. การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น ไม่มีการจำหน่ายยาชุดที่มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการซักถามอาการ	1 (0.8)	17 (14.3)	51 (42.9)	50 (42.0)	119 (100.0)	16 (12.9)	26 (21.0)	47 (37.9)	35 (28.2)	124 (100.0)
12. ภายในร้านมีการให้บริการข้อมูลคำปรึกษาเรื่องยาแก่ชุมชน เช่น มีการให้บริการตอบคำถามด้านยา มีการแจกแผ่นพับหรือจัดบอร์ดให้ความรู้	7 (6.4)	17 (15.6)	64 (58.7)	21 (19.3)	109 (100.0)	18 (18.4)	28 (28.6)	32 (32.7)	20 (20.4)	98 (100.0)

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากร้านยาในกิจกรรมต่าง ๆ (ต่อ)

กิจกรรมร้านยา ที่ให้กับผู้มารับบริการ	ร้านยา ขย. 1					ร้านยา ขย. 2				
	ระดับความพอใจต่อบริการที่ได้รับ					ระดับความพอใจต่อบริการที่ได้รับ				
	ไม่ พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม	ไม่ พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม
13. การส่งต่อผู้ป่วยไปยัง โรงพยาบาลในกรณีที่มี อาการรุนแรง	7 (11.9)	20 (33.9)	25 (42.4)	7 (11.9)	59 (100.0)	7 (20.0)	12 (34.3)	6 (17.1)	10 (28.6)	35 (100.0)
14. การบันทึกประวัติการ ใช้ยาของผู้ป่วย เช่น มีการ เก็บประวัติการใช้ยาใน แฟ้มสำหรับผู้ป่วยแต่ละ ราย	9 (18.0)	14 (28.0)	17 (34.0)	10 (20.0)	50 (100.0)	7 (38.9)	5 (27.8)	5 (27.8)	1 (5.6)	18 (100.0)
15. ผู้ให้บริการมีการแต่ง กายเหมาะสม เช่น สวม เครื่องแบบสีขาว มีป้ายชื่อ	0	9 (6.9)	50 (38.5)	71 (54.6)	130 (100.0)	13 (21.0)	20 (32.3)	20 (32.3)	9 (14.5)	62 (100.0)
16. ผู้ให้บริการมีมนุษย- สัมพันธ์ดี เช่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิก น่าเชื่อถือ	1 (0.8)	2 (1.5)	33 (25.4)	94 (72.3)	130 (100.0)	3 (2.2)	20 (14.6)	52 (38.0)	62 (45.3)	137 (100.0)
17. ภายในร้านมีบริการ ตรวจวัดความดันโลหิต	3 (10.7)	12 (42.9)	10 (35.7)	3 (10.7)	28 (100.0)	2 (100.0)	0	0	0	2 (100.0)
18. ภายในร้านมีบริการ ตรวจวัดระดับน้ำตาลใน เลือด	5 (19.2)	9 (34.6)	10 (38.5)	2 (7.7)	26 (100.0)	0	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
19. บริการตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ที่บ้าน	6 (31.6)	7 (36.8)	4 (21.1)	2 (10.5)	19 (100.0)	0	0	0	0	0

## สรุปและวิจารณ์ผล

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบริการในภาพรวมที่ได้รับจากร้านยาทั้ง 2 แบบ มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มตัวอย่างของร้านยา ขย.1 มีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากกว่ากลุ่มของร้านยา ขย.2 แม้ว่าลักษณะทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการของร้านยา ขย. 1 และ ขย. 2 ไม่คล้ายคลึงกันทั้งหมด โดยลักษณะที่แตกต่างกัน คือ เพศ ความถี่ของการใช้บริการร้านยาทั่วไป ใน 3 เดือนที่ผ่านมา และความถี่ของการใช้บริการร้านยาตัวแทนแต่ละร้านนั้น ซึ่งผู้มาใช้บริการร้านยา ขย.1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพรับจ้าง ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา มีการใช้บริการจากร้านยาทั่วไปประมาณ 1- 2 ครั้งต่อเดือน และเป็นลูกค้าประจำของร้านยา ขย.1 ที่เป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ ในขณะที่ผู้มารับบริการจากร้านยา ขย.2 เป็นผู้ที่ไม่เคยไปใช้บริการร้านยาทั่วไป

หรือร้านยา ขย.2 ที่เป็นตัวแทนการศึกษาครั้งนี้ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา แต่เมื่อทดสอบระดับความพึงพอใจแยกย่อยตามลักษณะที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่างก็ยิ่งให้ผลเหมือนเดิม ทั้งนี้อาจเนื่องจากในภาวะปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้รณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยาผ่านทางสื่อต่าง ๆ มากขึ้น ประกอบกับสภาเภสัชกรรมได้มีการจัดทำกิจกรรมทางวิชาชีพ อาทิ เช่น การจัดสัปดาห์เภสัชกรรมทุกปีนับตั้งแต่ พ.ศ.2543<sup>14</sup> เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าใจต่อบทบาทของวิชาชีพเภสัชกรรม ทำให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อบริการจากร้านยาทั่วไปเพิ่มจากเดิมที่ร้านยาเป็นเพียงสถานที่จำหน่ายยาเท่านั้น ดังนั้นผู้บริโภคจึงไม่สามารถบอกถึงความแตกต่างระหว่างการมีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในร้านยา ขย.1 กับการมีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในร้านยา ขย.2 ประกอบกับวิทยาการต่าง ๆ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ด้านการใช้ยาได้อย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้ที่ให้บริการด้านยาที่มีพื้นฐานความรู้ด้านนี้มาก่อนสามารถศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้รวดเร็ว จึงทำให้สามารถให้บริการด้านยาหรือตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>15</sup>

งานวิจัยครั้งนี้พบข้อที่น่าสังเกตว่าผู้ที่ใช้บริการร้านยาทั่วไปบ่อย ๆ จะมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากร้านยามากกว่าผู้ซึ่งนาน ๆ ครั้งจึงจะใช้บริการร้านยา (ตารางที่ 3) ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าการใช้บริการบ่อย ๆ ช่วยให้เห็นถึงความแตกต่างจากบริการที่ได้รับแต่ละครั้งง่ายกว่า แต่หากเป็นการใช้บริการที่ร้านเดิม กลับพบว่าระดับความพึงพอใจลดลง หากมีการใช้บริการเป็นประจำ (ตารางที่ 4) ปรากฏการณ์นี้สอดคล้องกับรูปแบบของช่องว่างที่ 5 (GAP 5) ของ Parasuraman และคณะ (“GAPS” MODEL OF SERVICE QUALITY) ที่เสนอว่า ช่องว่างที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจกับงานบริการ เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expected services) กับคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (Perceived services)<sup>16</sup> เพราะการที่ผู้มารับบริการมีประสบการณ์จากการบริการครั้งก่อนย่อมทำให้มีความคาดหวังในการรับบริการครั้งต่อ ๆ มาจากร้านยามากขึ้น ดังนั้นหากบริการที่ได้รับครั้งถัดมาเท่าเดิมก็ย่อมทำให้ความพึงพอใจลดลงได้

รูปแบบของกิจกรรมบริการที่มีในร้านยา พบว่ารูปแบบกิจกรรมหลายอย่างที่ร้านยา ขย.1 อาจจะมีการให้บริการของกิจกรรมนั้น ๆ เช่น การบันทึกประวัติการใช้ยา การส่งต่อผู้ป่วย แต่ผู้มารับบริการทั่วไปอาจจะไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย ยกเว้นผู้มารับบริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นโดยตรง เช่น ต้องเป็นคนกรอกข้อมูลประวัติเอง ถูกส่งต่อไปยังแพทย์โดยตรง จึงทำให้ผู้มารับบริการจำนวนไม่มากที่ระบุว่าร้านยามีกิจกรรมเหล่านี้ แต่อย่างไรก็ดีผู้มารับบริการจากร้านยา ขย.1 ที่ได้รับบริการในกิจกรรมเหล่านี้ยังมีสัดส่วนที่มากกว่าร้านยา ขย.2 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้านยา ขย.2 ร้อยละ 68.5 ยังมีความเข้าใจผิดว่าตนเองได้รับบริการจากเภสัชกร (ตารางที่ 5) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคไม่ทราบถึงความแตกต่างของร้านยาทั้ง 2 แบบ จึงทำให้เชื่อว่าเภสัชกรปฏิบัติงานประจำที่ร้านยาทุกร้าน<sup>1</sup> แต่กลุ่มร้านยา ขย.1 ที่มีความพึงพอใจในกิจกรรมนี้ มี

สัดส่วนมากกว่าร้านยา ขย.2 แสดงให้เห็นแนวโน้มของบทบาทของเภสัชกรมีผลต่อการให้บริการในร้านยา

การบริการจ่ายยาที่มีลักษณะสมบูรณ์ ไม่มีลักษณะผิดไปจากที่เคยได้รับ พบในกลุ่มตัวอย่างร้านยา ขย.2 มีสัดส่วนสูงกว่าร้านยา ขย.1 (ตารางที่ 5) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการซื้อยาของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นการบอกเล่าอาการเจ็บป่วยให้ร้านยาจัดยาให้ รองลงมาเป็นการนำตัวอย่างยาไปซื้อจากร้านยา<sup>4</sup> ประกอบกับการจ่ายยาของเภสัชกรเป็นการจ่ายยาตามอาการ จึงอาจใช้พิจารณาว่า การจ่ายยาตามความเหมาะสมที่ไม่จำเป็นต้องจ่ายยาในรูปแบบเดิม ทำให้ผู้มารับบริการได้รับยาแตกต่างไปจากเดิมได้ ส่งผลให้ผู้มารับบริการจำนวนมากมีความพึงพอใจในกิจกรรมนี้ของร้านยา ขย.2 รวมถึงรูปแบบการให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการของร้านยา ขย.2 ด้วย แต่รูปแบบทั้ง 2 กิจกรรมนี้ไม่ต้องอิงกับฐานความรู้ทางวิชาการด้านเภสัชศาสตร์

ดังนั้นในปัจจุบันผู้ที่มารับบริการจากร้านยาสามารถรับรู้ถึงบริการที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการที่เป็นเภสัชกรและไม่ใช่เภสัชกรได้ โดยเฉพาะในยุคที่มีการถาโถมของข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างมากมาย และผู้บริโภคเห็นความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี ความคาดหวังจากการได้รับบริการจากร้านยาจึงสูงขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นจึงเป็นโอกาสของเภสัชกรชุมชนที่จะแสดงให้เห็นสังคมได้รับทราบถึงบทบาทในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาบนฐานขององค์ความรู้อย่างแท้จริง แต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาคุณภาพของงานบริการด้านยาต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางวิชาการ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

#### เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 84 ตอนที่ 101 วันที่ 20 ตุลาคม 2510.
2. พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2522. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 79 วันที่ 13 พฤษภาคม 2522.
3. พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2527. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 101 ตอนที่ 85 วันที่ 3 กรกฎาคม 2527.
4. ณีฎฐิญา คำผล, ระพีพรรณ ฉลองสุข, เขียวลักษณ์ อ่ำรำไพ, กุลชนา ศรวณีย์ และ ดนิตา ภาณุจรัส. 2544. สถานการณ์การใช้ยาของประชาชน: ข้อมูลเบื้องต้นในเขตภูมิภาคตะวันตก. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร 21 (พิเศษ): 74-93.
5. สภาเภสัชกรรม และ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2546. ผนึกกำลังพัฒนาร้านยาเข้าสู่มาตรฐาน. จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม 9 (1): 1-2.
6. Wirat Tongrod. 2002. Development and validation of the Thai community pharmacy's standard practice guidelines. Ph.D. thesis (Pharmacy Administration), Mahidol University.
7. สภาเภสัชกรรม. 2546. ร้านยาคุณภาพ. จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม 9 (3): 1.

8. ระพีพรรณ ฉลองสุข, ณีฎฐิญา คำผล, เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, กุลชญา ศรวณีย์ และ ไกรสรชัยโรจน์กาญจนา. 2545. การบริการเภสัชกรรมชุมชนในภาคตะวันตก. วารสารวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ 16 (1): 9-24.
9. Kotler P. 1991. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. 7th ed. Prentice-Hall International, Inc. London. p 3.
10. สำนักงานสถิตินครปฐม. 2544. รายงานสถิติจังหวัดประจำปี 2544. เพชรเกษมการพิมพ์ กรุงเทพมหานคร. หน้า 4-6.
11. สภาเภสัชกรรม. 2547. มาตรฐานร้านยา. สำนักงานเลขาธิการสภาเภสัชกรรม กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร .
12. สภาเภสัชกรรม. 2547. โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา. ใน Pharmacy Accreditation. สำนักงานเลขาธิการสภาเภสัชกรรม กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร หน้า 9-17.
13. สมชาย สุขศิริเสรีกุล. 2538. การประเมินทางเศรษฐกิจแบบต้นทุน-อรรถประโยชน์ (Cost-Utility Analysis) ของโครงการด้านสุขภาพอนามัยในประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ 13 (1): 5-60.
14. สภาเภสัชกรรม. 2543. สัปดาห์เภสัชปี 2543 เพื่อประชาชน. จดหมายข่าวสภาเภสัชกรรม 6 (2): 1-2.
15. เยี่ยมร้านยา. 2547. ร้านยาสองเภสัชกร...สู่ความเป็นร้านยาคุณภาพ. ฟาร์มาไทม์ 2 (21): 18-20.
16. Parasuraman A., Zeithaml VA. and Berry LL. 1985. A conceptual Model of service quality and its Implications for future research. Journal of Marketing 46 (6): 41-50.