



การศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานเภสัชกรรมชุมชนที่พึงประสงค์
ในกลุ่มผู้บริโภค : กรณีศึกษา ณ ศูนย์ยา มฉก.

The Study of Consumer's Need in Community Pharmacy Practice
: Case Study of HCU Drug Center



นิตยาวรรณ กุศลวรรณ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีการศึกษา 2544

ชื่อเรื่อง การศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานเภสัชกรรมชุมชนที่พึงประสงค์ในกลุ่มผู้บริโภค
กรณีศึกษา ณ. ศูนย์ฯ มฉก.

ผู้วิจัย นางนิตยารวรรณ กุลฉาววรรณ

สถาบัน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีที่พิมพ์ พ.ศ. 2545

สถานที่พิมพ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

แหล่งเก็บรายงานฉบับสมบูรณ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

จำนวนหน้างานวิจัย 79 หน้า

คำสำคัญ เภสัชกรรมชุมชน การบริบาลทางเภสัชกรรม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมชุมชนให้สอดคล้อง
กับความประสงค์ของผู้บริโภค โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคของศูนย์ฯ มฉก. จำนวน 403
ราย จำแนกเป็นประชาชนทั่วไป 158 ราย (ร้อยละ 39.2) บุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ 94 ราย(ร้อยละ 23.2) และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 151 ราย(ร้อยละ 37.5)
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติที่ไม่ใช่พารามตริก ครุสคาล-วอลลิสและไค-สแควร์

ผลการวิเคราะห์ 1) พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.9 เลือกซื้อ
ยาจากร้านยาที่มีเภสัชกรประจำเท่านั้น กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 41.7 เลือกช่วงเวลาสะดวกซื้อระหว่างเวลา
16.00 น.-18.00 น. การมีระบบประกันสุขภาพไม่มีผลต่อความถี่ของการซื้อยาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
จำนวนเงินซื้อยาในรอบปีที่ผ่านมาขึ้นกับรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2) ระดับคะแนนเฉลี่ยความ
ต้องการของประเภทกิจกรรมบริการที่พึงประสงค์ จำนวน 18 ประเภทพบว่า จำนวน 12 ประเภทที่มี
คะแนนเฉลี่ย 4.02 – 4.52 จากคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5 โดยความต้องการบริการปรึกษาเรื่องยามีระดับความ
ต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.52) การจำหน่ายยามีคะแนนเฉลี่ย 4.39 ความต้องการให้จัดทำทะเบียน
ประวัติและ ความต้องการบริการส่งต่อผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ย 4.13และ 4.19 ตามลำดับ ส่วนความ
ต้องการอีกจำนวน 6 ประเภทมีระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.22 – 3.92 โดยมีการบริการตรวจการตั้งครรภ์
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (คะแนนเฉลี่ย=3.22) การศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความต้องการ
บางประเภท 3) ระดับความต้องการการบริบาลทางเภสัชกรรม 14 ประเภทขณะซื้อยา พบว่าลำดับ
ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการทุกประเภทที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องการอยู่ในระดับ 4.12- 4.58 ซึ่ง

การแนะนำวิธีใช้ยามีระดับความต้องการสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 4.58) และการเก็บประวัติการใช้ยามีระดับความต้องการอันดับสุดท้าย(ค่าเฉลี่ย 4.12) และการศึกษาต่างกัันมีผลต่อระดับความต้องการบางประเภท 4) ถ้าดับความสำคัญของคุณสมบัติ 10 ประการของบุคลากรช่วยยาในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนเป็นดังนี้ อันดับที่หนึ่งคือความรู้เรื่องยา(ค่าเฉลี่ย 4.68) อันดับที่สองคือความสามารถการสื่อสาร(ค่าเฉลี่ย4.64) อันดับสามคือจริยธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณสมบัติเกือบทุกประการมีความสำคัญมากกว่าระดับ 4 มีเพียงอันดับสุดท้ายคือความรู้ในการปรุงยา ที่ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญคือ 3.86 ผู้บริ โภคของศูนย์ยาอย่างน้อยสองกลุ่มให้ความสำคัญของบุคลิกภาพของบุคลากรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมชุมชนมาตรฐานของกระบวนการให้บริการทางเภสัชกรรมของผู้ปฏิบัติการ การเลือกสรรบุคลากรและระบบบริหารที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงเนื้อหาวิชาการศึกษาการบริหารเภสัชกรรมระดับปฐมภูมิเพื่อการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและความต้องการของผู้บริโภค

| | |
|----------------------------|---|
| Research Title | The study of the consumer's needs in the community pharmacy practice : Case study of HCU drug center |
| Researcher | Nittayawan Kulnawan |
| Institution | Hauchiew Chalermprakiet University |
| Year of Publication | B.E. 2545 |
| Publisher | Faculty of Pharmaceutical Sciences, Hauchiew Chalermprakiet University |
| Sources | Faculty of Pharmaceutical Sciences, Hauchiew Chalermprakiet University |
| No. of Pages | 79 pages |
| Keywords | Community pharmacy, Pharmaceutical care |
| Copyright | Hauchiew Chalermprakiet University |

Abstract

The purpose of this research is to find the suitable pattern of community pharmacy practice to satisfy the consumer's need. By interviewing the 403 customers of HCU Drug Center, including 158 general people (39%), 94 HCU staff (23.2%), and 151 HCU students (37.5%), the data were analyzed by using Descriptive Statistics, mean, percentage, and Non-parametric Statistics, Kruskal-Wallis and Chi's square.

Results of analysis: 1) **Drug purchasing behaviors**, the findings are 75.9% of sample group prefer to purchase drugs from licensed pharmacists, 41.7% prefer to purchase drug during 4-6 p.m., the frequency of drug purchasing are not affected by health insurance systems at 0.05 significant level, and the volume of purchase depends on the income at 0.05 significant level. 2) **Means of customer requirements of community pharmacy services selecting from 18 activities**, there are 12 activities that have average score at 4.02-4.52 out of 5 full score. The requirement of drug counseling service has the highest score (4.52). The average scores of the requirements of drug selling, medication history profile, and referring service system to secondary health services are 4.39, 4.13 and 4.19 consecutively. The remaining 6 activities have average score between 3.22-3.92, the lowest score (3.22) is pregnancy test service. 3) **Means of 14 requirements of pharmaceutical care at the point of purchase**, the average scores of all activities are between 4.12-4.58. The highest

score,4.58, is drug counseling requirement. The lowest average score (4.12) is medication profile requirement. There are 2 different educational groups having significantly different level of some requirements. 4) **Priority of 10 qualifications of drug dispensing personnel**, the first priority qualification is drug knowledge (average score 4.68), the second is communication ability (average score,4.64), and the third is moral (average score 4.63). The average scores of other 9 qualifications are above 4, except drug compounding knowledge (average score 3.86). The qualification of dispensing personnel was considered different priority at least by 2 different groups of HCU drug center customers at 0.05 significant level.

The result of this study could be applied to improve the operation of the community pharmacy services, set up the standard of pharmaceutical care, select qualified personnel, and improve operation management. This research can provide the information to the Faculty of Pharmaceutical Sciences to properly train pharmacy students in response to customer demand for community pharmacy services.



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่สนับสนุนทุนเพื่อการวิจัย
ในครั้งนี้จำนวน 23,800 บาท(สองหมื่นสามพันแปดร้อยบาทถ้วน) คณะที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ
อันประกอบด้วย รศ. ดร. จันทรา รัชพานิช คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ รศ. พ.ศ.ต ดร. นภคต ทองนพเมื่อ คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ อ. ศิริพร เจริญสุข ผู้อำนวยการศูนย์ฯ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วง และขอขอบคุณบุคคลที่
มิได้เอ่ยนามทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้

นางนิตยาวรรณ กุลธาวรรณ

ผู้วิจัย

