

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ ในการศึกษาดังต่อไปนี้

การสรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อหรือไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการซื้อยา จากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลกับปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อยาจากโรงพยาบาล กับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล

โดยมีรายละเอียดการสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 321 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.0 เพศชาย ร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 40.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 24.0 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 20.0 อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 7.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.2 และไม่ระบุอายุ ร้อยละ 1.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 27.1 ประถมศึกษาร้อยละ 24.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ร้อยละ 20.9 ปวส. อนุปริญญา ร้อยละ 17.4 มัธยมตอนต้น ร้อยละ 7.2 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.1 ในด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับจ้าง ลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดร้อยละ 34.9 รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.6 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 18.4 ซึ่งส่วนใหญ่ระบุว่า เป็นนักเรียน นักศึกษา อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15.3 และเป็นเจ้าของกิจการหรือมีอาชีพอิสระ ร้อยละ 11.8 ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 43.3 มีรายได้เดือนละ 5,000-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท ร้อยละ 43.0 รายได้เดือนละ 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 8.1 รายได้เดือนละ 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 4.0 และร้อยละ 1.6 มีรายได้เดือนละ 35,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อหรือไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล

ในส่วนของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการไม่ซื้อยา จากห้องจ่ายยาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล ได้แก่ ใช้เวลาชื้อนาน ขั้นตอนการชื้อยุ่งยาก ความไม่รีบด่วนในการรักษา การที่ไม่ได้รับยาฟรี หรือไม่สามารถเบิกได้ และ ไม่ประทับใจในบริการของห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มอ้างอิงเช่น แพทย์ หรือเภสัชกรแนะนำให้ไปชื้อยาจากภายนอกโรงพยาบาล ยาไม่มี ยาไม่ครบ และการที่ยาของโรงพยาบาลมีราคาสูง สามารถชื้อจากที่อื่นได้ถูกกว่า

กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไปชื้อยาจากร้านขายยา รองลงมาจะชื้อจากทั้งร้านขายยาและโรงพยาบาลอื่น และชื้อจากโรงพยาบาลอื่น ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชื้อยาจากโรงพยาบาล

ปัจจัยที่มีผลต่อการชื้อยา จากห้องจ่ายยาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยเฉพาะบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา และปัจจัยทางการตลาด สามารถแจกแจงรายละเอียดของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก พบว่าปัจจัยย่อยของปัจจัยภายนอกที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีผลมากที่สุดต่อการชื้อยาจากโรงพยาบาล ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิง คือ แพทย์ ให้ชื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดอันดับสองได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการชื้อยาของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง คือ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ เภสัชกร และพยาบาล

2. ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าปัจจัยย่อยของปัจจัยเฉพาะบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีผลต่อการชื้อยาจากโรงพยาบาลในระดับปานกลางได้แก่ มูลค่ายาที่ชื้อในแต่ละครั้ง การที่ไม่ทราบว่า จะไปหาชื้อยาได้จากที่ไหน นอกจากที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลและ การได้รับยาฟรี หรือสามารถเบิกค่ายาคืนได้จากหน่วยงานเมื่อชื้อยาจากโรงพยาบาล

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยย่อยด้านจิตวิทยาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีผลมากที่สุดต่อการชื้อยาจากโรงพยาบาลได้แก่ ความรุนแรงของโรค (ความรีบด่วนในการรักษา) ความเชื่อถือต่อบุคลากรของโรงพยาบาล ความประทับใจในบริการของโรงพยาบาล ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีผลต่อการชื้อยาในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของฝ่ายประชา

สัมพันธ (ติดต่อ-สอบถาม) บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริการของห้องบัตร บริการของห้องแล็ป ห้องเอ็กซเรย์ และบริการของห้องฉุกเฉิน

4.ปัจจัยทางการตลาด มีรายละเอียดในส่วนของแต่ละปัจจัยทางการตลาดดังนี้

4.1ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลมากที่สุดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลคือ การบริการของห้องจ่ายยาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการซื้อยา และบริการที่วางใจได้ ปัจจัยผลิตภัณฑ์ได้แก่ ความครบของส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ยา บรรจุภัณฑ์ของยา และคุณภาพของยา ตามลำดับ

4.2ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลมากที่สุดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลคือ ได้แก่ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา รองลงมาได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองของบุคลากรห้องจ่ายยา การแต่งกายที่เป็นระเบียบเพื่อให้ทราบว่าคนไหนเป็นเภสัชกรหรือเป็นเจ้าหน้าที่ การรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของผู้ป่วย และมีสื่อสร้างความเข้าใจ เช่น เสียงตามสาย เอกสารความรู้ แผ่นพับแจก

4.3ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลมากที่สุดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลได้แก่ การที่สามารถทราบราคายาได้ก่อนที่จะจ่ายเงิน รองลงมาได้แก่ การกำหนดราคาขายที่ถูกกว่าซื้อจากภายนอกโรงพยาบาล

4.4ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลมากที่สุดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลได้แก่ จำนวนห้องที่จำหน่ายยาหรือการที่มีจำนวนห้องจ่ายยาหลายห้อง ความสะอาดของห้องจ่ายยา การมีป้ายหน้าห้องจ่ายยา หรือสัญลักษณ์ที่เห็นได้ชัดว่าเป็นห้องจ่ายยา ทางเข้า-ออกสะดวก มีจุดขึ้นใบสั่งยา จุดจ่ายเงิน และจุดรับยาชัดเจน ตำแหน่งห้องจ่ายยาที่จะได้รับความสะดวกต่อการซื้อยา บรรยากาศที่นั่งรอรับบริการ พื้นที่ในการนั่งรอรับบริการ และที่มีจอแสดงผลปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลในระดับปานกลาง ได้แก่ แสงสว่างในห้องจ่ายยา และระบบปรับอากาศ

จากข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลทั้งหมด สามารถแสดงความสำคัญของปัจจัยทั้งหมดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลได้ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงอันดับ ค่าเฉลี่ย และผลของปัจจัยทั้งหมดต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล

อันดับ	ปัจจัย	กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ผลของปัจจัย
1.	แพทย์	ปัจจัยภายนอก	2.8617	มีผลมาก
2.	ความสะดวกรวดเร็ว	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.7234	มีผลมาก
3.	ขั้นตอนการซื้อยา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.6454	มีผลมาก
4.	ความสามารถบุคลากรห้องจ่ายยา	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.6454	มีผลมาก

อันดับ	ปัจจัย	กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ผลของปัจจัย
5.	ความรุนแรงของโรค	ปัจจัยจิตวิทยา	2.6454	มีผลมาก
6.	ความเชื่อถือบุคลากร	ปัจจัยจิตวิทยา	2.6277	มีผลมาก
7.	มนุษยสัมพันธ์	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.5957	มีผลมาก
8.	จำนวนห้องจ่ายยา	ปัจจัยด้านสถานที่	2.5567	มีผลมาก
9.	บริการที่วางใจได้	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.5532	มีผลมาก
10.	ความครบของยา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.5496	มีผลมาก
11.	ความสะอาด	ปัจจัยด้านสถานที่	2.5496	มีผลมาก
12.	ความประทับใจในบริการของโรงพยาบาล	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	2.5355	มีผลมาก
13.	บรรจุภัณฑ์ของยา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.5284	มีผลมาก
14.	ป้ายหน้าห้องจ่ายยา	ปัจจัยด้านสถานที่	2.5284	มีผลมาก
15.	คุณภาพยา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.5106	มีผลมาก
16.	ทางเข้า-ออกสะดวก	ปัจจัยด้านสถานที่	2.4858	มีผลมาก
17.	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	2.4787	มีผลมาก
18.	ตำแหน่งของห้องจ่ายยา	ปัจจัยด้านสถานที่	2.4681	มีผลมาก
19.	ทราบราคาก่อนจ่ายเงิน	ปัจจัยด้านราคา	2.4610	มีผลมาก
20.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.4539	มีผลมาก
21.	บรรยากาศที่นักรอ	ปัจจัยด้านสถานที่	2.4362	มีผลมาก
22.	ปรึกษาแนะนำการใช้ยา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.4220	มีผลมาก
23.	พื้นที่ที่นักรอ	ปัจจัยด้านสถานที่	2.4078	มีผลมาก
24.	ราคาถูกกว่าภายนอก	ปัจจัยด้านราคา	2.3865	มีผลมาก
25.	ความประทับใจ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.3794	มีผลมาก
26.	ที่จอดรถ	ปัจจัยด้านสถานที่	2.3440	มีผลมาก
27.	รับฟังคำแนะนำของผู้มารับบริการ	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.3298	มีผลมาก
28.	สื่อสร้างความเข้าใจ	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.3121	มีผลมาก
29.	ภาวะเศรษฐกิจ	ปัจจัยภายนอก	2.3014	มีผลมาก
30.	มูลค่าที่ซื้อยาแต่ละครั้ง	ปัจจัยเฉพาะบุคคล	2.2801	มีผลปานกลาง
31.	บริการเสริม	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.2518	มีผลปานกลาง
32.	ประชาสัมพันธ์	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	2.2270	มีผลปานกลาง

อันดับ	ปัจจัย	กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ผลของปัจจัย
33.	แสงสว่างในห้องจ่ายยา	ปัจจัยด้านสถานที่	2.2199	มีผลปานกลาง
34.	เภสัชกร	ปัจจัยภายนอก	2.2128	มีผลปานกลาง
35.	ไม่ทราบแหล่งซื้ออื่น	ปัจจัยเฉพาะบุคคล	2.2057	มีผลปานกลาง
36.	การได้รับยาฟรี หรือเบิกได้	ปัจจัยเฉพาะบุคคล	2.1986	มีผลปานกลาง
37.	พยาบาล	ปัจจัยภายนอก	2.1028	มีผลปานกลาง
38.	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	2.0355	มีผลปานกลาง
39.	ห้องบัตร	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	1.9716	มีผลปานกลาง
40.	ระบบปรับอากาศ	ปัจจัยด้านสถานที่	1.9326	มีผลปานกลาง
41.	ห้องแล็บ / เอ็กซเรย์	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	1.8511	มีผลปานกลาง
42.	ห้องฉุกเฉิน	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	1.8262	มีผลปานกลาง
43.	หน้าห้องตรวจ	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	1.6879	ไม่มีผล
44.	เจ้าหน้าที่อื่นในโรงพยาบาล	ปัจจัยภายนอก	1.5319	ไม่มีผล
45.	ญาติ/เพื่อน	ปัจจัยภายนอก	1.5142	ไม่มีผล

จากตารางพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกว่ามีผลต่อการซื้อยามากที่สุดเรียงตามลำดับได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิงคือแพทย์ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อยา ขั้นตอนการซื้อยา ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา เป็นต้น ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญว่ามีผลต่อการซื้อยาในระดับปานกลาง ได้แก่ มูลค่าที่ซื้อยาในแต่ละครั้ง บริการเสริม และบริการของประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการซื้อยา จากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ในเรื่องของความพอใจในบริการของห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพอใจปานกลางในบริการของห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงไปมีระดับความพอใจมากร้อยละ 17.0 และไม่พอใจในบริการของโรงพยาบาล ร้อยละ 5.3

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุงส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลปรับปรุงในเรื่องของ

ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด รองลงไปได้แก่ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้ใช้
 วาจาที่ไพเราะ พูดซ้ำๆ ให้เข้าใจง่าย อธิบายด้วยอรรถาธิบายไมตรี อันดับสามได้แก่ การที่จำนวนห้องจ่ายยา
 ช่างรับใบสั่งยามีน้อยเกินไป ตลอดจนความต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำทุกช่องยื่นใบสั่งยา อันดับสี่
 ได้แก่ การที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ
 หรือเสริมเจ้าหน้าที่จัดยาในช่วงเวลารีบด่วนที่มีปริมาณผู้มาใช้บริการมาก อันดับห้า ได้แก่ การที่มีชั้น
 ตอนในการซื้อยามากเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรลดชั้นตอนในการซื้อยา ไม่ต้องไปใช้
 บริการจากหลายจุด เช่น เหลือเพียงชั้นตอนการยื่นใบสั่งยาแล้วรอรับยาพร้อมชำระเงินได้เลย ณ จุดจุด
 เดียว อันดับหก ได้แก่ ความต้องการให้ราคาขายถูกลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งยาเสริมพิเศษ อันดับเจ็ดได้แก่
 ความสะอาดของพื้นที่รอยา อันดับแปดได้แก่ ความรอบคอบในการจัดยา มีบางส่วนได้ยาไม่ครบ
 อันดับเก้าได้แก่ การมีคิวที่แน่นอน ไม่ต้องการให้มีการแข่งคิวของเจ้าหน้าที่หรือผู้มารับบริการด้วยกัน
 อันดับสิบได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และอันดับสิบเอ็ดได้แก่ ความต้องการให้ปรับปรุงสิ่ง
 แวดล้อม บรรยากาศหน้าห้องจ่ายยา อันดับสิบสองได้แก่ ความต้องการให้ปรับปรุงเรื่องเสียงรบกวนที่
 มากเกินไป อันดับสิบสามได้แก่ ความต้องการให้ปรับปรุงทั้งระบบ บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงอื่นๆ
 ได้แก่ ที่จอดรถไกล หายาก พื้นที่ห้องจ่ายยาควรเป็นสัดส่วนกว่านี้ แสงสว่างในห้องจ่ายยา การคิดราคา
 ยาต่ำๆ ความชัดเจนในการเขียนฉลากยา และมีปริมาณยาเพียงพอกับความต้องการ

การแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการที่ต้องการให้ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมหาราชนคร
 เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมี
 เกสเซอร์แนะนำการใช้ยามากที่สุด รองลงไปต้องการให้จัดน้ำดื่มไว้บริการแก่ผู้มารับบริการ อันดับ
 ต่อๆ ไปได้แก่ มีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้แก่ผู้ใช้ยา การจัด
 เจ้าหน้าที่หน้าห้องจ่ายยาแนะนำผู้มาซื้อยา การเพิ่มที่จอดรถใกล้ๆ การสร้างบรรยากาศให้สบายคล้าย
 โรงพยาบาลเอกชน การเพิ่มคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก มี
 หนังสือหรือหนังสือพิมพ์บริการ มีป้ายบอกที่ชัดเจนถึงขั้นตอนการรับบริการ การบอกให้ทราบถึงคิว
 ของผู้รับบริการ การเพิ่มเจ้าหน้าที่เฉพาะช่วงที่มีผู้มาใช้บริการมาก มีบริการติดต่อ สอบถามเรื่องยา
 รับชำระค่ายาด้วยบัตรเครดิต ควรเพิ่มที่นั่งรอ ควรจ่ายยาทุกช่องที่รับใบสั่งยา และการประกาศเรียกชื่อ
 ผู้มารับยาหลายๆ ครั้ง

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลกับปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล

ปัจจัยที่มีผลมากต่อการทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ ได้แก่ การใช้เวลาในการรอซื้อยานานและขั้นตอนการซื้อที่ยุ่งยาก ส่วนปัจจัยที่มีผลมากต่อการไม่ซื้อยาของผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร ได้แก่ การที่ไม่ได้รับยาฟรีหรือไม่สามารถเบิกได้ ใช้เวลารอซื้อนาน ไม่รีบด่วนในการรักษา และขั้นตอนซื้อยุ่งยาก ผู้ที่รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นเจ้าของกิจการหรือประกอบอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญมากต่อเวลาในการรอซื้อยานาน อาชีพอื่นๆซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญมากต่อขั้นตอนการซื้อยาที่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่างๆ และมีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ส่วนใหญ่จะไปซื้อยาร้านขายยามากที่สุด รองลงมาซื้อจากทั้งร้านขายยาและที่โรงพยาบาลอื่น และซื้อจากที่โรงพยาบาลอื่นตามลำดับ ขณะที่ผู้ที่มีอาชีพอิสระหรือเป็นเจ้าของกิจการ จะซื้อยาจากทั้งร้านขายยาและที่โรงพยาบาลอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนจะซื้อยาร้านขายยามากที่สุด ผู้ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน จะซื้อยาจากทั้งร้านขายยาและโรงพยาบาลอื่น ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้สูงเกิน 25,001 บาทต่อเดือน จะซื้อยาจากที่ร้านขายยาและซื้อจากทั้งสองแห่งพอกัน

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อยาจากโรงพยาบาล กับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิง คือแพทย์ ให้ซื้อยาจากโรงพยาบาล ปัจจัยที่มีผลมากต่อการซื้อยาของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพและทุกกลุ่มรายได้ การได้รับคำแนะนำจากเภสัชกรมีผลมากต่อการซื้อยาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา มัธยมปลาย อนุปริญญาและสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร รับราชการ มีระดับรายได้ 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาทและ 35,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน ภาวะเศรษฐกิจมีผลมากต่อการซื้อยาของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา (ยกเว้นระดับปริญญาตรี) มีอาชีพเกษตรกร อาชีพอิสระหรือเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนหรือสูงกว่า 25,001 บาทต่อเดือน ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากพยาบาล มีผลมากต่อการซื้อยาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้สูงกว่า 15,001 บาทต่อเดือน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ได้แก่ มูลค่าที่ซื้อขายในแต่ละครั้ง มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร และระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทหรือสูงกว่า 15,001 บาทต่อเดือน ในขณะที่ปัจจัยอื่น ได้แก่ การได้รับยาฟรีหรือสามารถเบิกค่ายาได้ มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้มีอาชีพรับราชการ หรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการหรืออาชีพอิสระ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้

ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความเชื่อถือต่อบุคลากรของโรงพยาบาล มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทและสูงกว่า 15,001 บาทต่อเดือน ขณะที่ปัจจัยความรุนแรงของโรคมีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกระดับรายได้ ส่วนปัจจัยชื่อเสียงของโรงพยาบาล และความประทับใจจากการใช้บริการของโรงพยาบาลที่ผ่านมา มีผลมากต่อผู้ที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาและการศึกษาสูงกว่าปวส.หรืออนุปริญญา ทุกกลุ่มอาชีพและทุกระดับรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความครบของผลิตภัณฑ์ มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา (ยกเว้นระดับอนุปริญญา) ทุกอาชีพ (ยกเว้นนักเรียน นักศึกษา) และทุกระดับรายได้ ขณะที่ปัจจัยบรรจุภัณฑ์ของยา และคุณภาพของยา มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา (ยกเว้นระดับอนุปริญญา) ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกระดับรายได้

ปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ขั้นตอนการชื้อยา บริการปรึกษาแนะนำยา และความไว้วางใจได้ เป็นปัจจัยที่มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกระดับรายได้

ปัจจัยด้านราคา พบว่า การที่สามารถทราบราคายาได้ก่อนที่จะจ่ายเงิน และการที่ยามีราคาถูก มีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกกลุ่มรายได้

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ตำแหน่งที่ตั้ง ความสะอาดของห้องจ่ายยา จำนวนห้องจ่ายยา บรรยากาศ พื้นที่นั่งรอ ป้ายหน้าห้อง และทางเข้า-ออกสะดวกมีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกกลุ่มรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การรับฟังคำแนะนำของผู้ป่วยมีผลมากต่อการซื้อขายของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกกลุ่มรายได้

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษิตตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) หรือผู้ซื้อซึ่งได้แก่ ผู้ซื้อจากห้องจ่ายยานอก โรงพยาบาลทหารอากาศเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดการใช้บริการสุขภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมผู้บริโภค จุดเริ่มต้นของพฤติกรรมผู้บริโภคอยู่ที่สิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เกิดความต้องการ แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง ซึ่งการศึกษานี้เป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. สิ่งกระตุ้นซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งเป็นสิ่งที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้นได้ เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการจัดยาของห้องจ่ายยา ซึ่งเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริการที่มีผลมากที่สุดต่อผู้ที่ซื้อยาและผู้ที่ไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลให้ความสำคัญรองลงมา โดยเรียงตามลำดับได้แก่

1. ขั้นตอนการซื้อยา (Product-service)
2. ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา (Promotion)
3. มนุษยสัมพันธ์ (Promotion)
4. จำนวนห้องจ่ายยา (Place)
5. บริการที่วางใจได้ (Product-service)
6. ความครบของยา (Product)
7. ความสะอาดของห้องจ่ายยา (Place)
8. บรรจุภัณฑ์ของยา (Product)
9. ป้ายหน้าห้องจ่ายยา (Place)
10. คุณภาพยา (Product)
11. ทางเข้า-ออกสะดวก (Place)
12. ตำแหน่งของห้องจ่ายยา (Place)
13. สามารถทราบราคาก่อนจ่ายเงิน (Price)

14. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (Promotion)
15. บรรยากาศที่นั้รอร (Place)
16. การปรึ่กษาแนะนำการใ้ช้ยา (Product-service)
17. พึ่่นที่ที่นั้รอร (Place)
18. ราคาถูก (Price)
19. ความปรุ่ทับใจ (Product-service)
20. ที่จอรครล (Place)
21. การรับฟังคำแนะนำของผู้มารับปรึ่การ (Promotion)
22. มีสื่่อสร้งความเข้าใจ (Promotion)
23. ปรึ่การเสริม (Product-service)
24. แสงสว่างในห้องจ่ายยา (Place)
25. ระบบปรึ่บอรากาส (Place)

1.2 สึ่งกระตุ้่นอื่่นๆ ซึ่่งเป็่นสึ่งที่ห้องจ่ายยาของร้องพยาบาลไม่สามารถควบคุมได้
สึ่งกระตุ้่นอื่่นๆเป็่นป้จจ้ยภายนอกที่ผู้ป่วยนอกที่มาใช้ปรึ่การซึ่อยาให้ความ

ส้าคัญมาก ได้แก่

1. กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำ ได้แก่ แพทย์
2. ภาวะเศรษฐกิจ

สึ่งกระตุ้่นอื่่นๆเป็่นป้จจ้ยภายนอกที่ผู้ป่วยนอกที่มาใช้ปรึ่การซึ่อยาให้ความ

ส้าคัญได้แก่

1. กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำ ได้แก่ เภส้าชกร
2. กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำ ได้แก่ พยาบาล

2. ความรู้สึ่กนึ่กคิคของผู้ซึ่อ ซึ่่งในการสึ่กษานึ้ คิ่คือ ความรู้สึ่กนึ่กคิคของผู้ป่วยนอก ที่มาใช้ปรึ่การซึ่อยาจากห้องจ่ายยาของร้องพยาบาล และกระบวนการตัดสึ่ใจซึ่อยาของผู้ป่วยนอก

2.1 ลักษณะของผู้ซึ่อ ลักษณะของผู้ซึ่อที่แตกต้งกันตามป้จจ้ยต้งๆมีผลต่อความรู้สึ่กนึ่กคิคของผู้ซึ่อ ได้แก่

2.1.1 กลุ่มผู้ซึ่อที่มีระดับการสึ่กษาซึ่่นประถมสึ่กษา กลุ่มผู้ซึ่อที่มีอาชิพเกษตรกร และกลุ่มผู้ซึ่อที่มีระดับรายได้ต้งกว่า 5,000 บาทต่อเดิ่อน ให้ความส้าคัญกับมูลค้่าที่ซึ่อยาในแต่ละคร้ง ในขณะทีผู้ซึ่อในกลุ่มการสึ่กษา ในกลุ่มอาชีพ และในกลุ่มระดับรายได้อื่่นๆจะให้ความส้าคัญในเรื่องของการได้ยาฟรี หรือสามารถเบิ่กค้่าขายคิ่นจากหน่วยงานได้มากกว่า

2.1.2 กลุ่มผู้ซึ่อที่มีระดับการสึ่กษาซึ่่นประถมสึ่กษา และซึ่่นมัธยมสึ่กษา ให้ความส้าคัญในเรื่องความเชื่่อถิ่อที่มีต่อบุคลากรของร้องพยาบาลเช่่นแพทย์ มากกว่ากลุ่มระดับการสึ่กษาอื่่นๆ

โดยกลุ่มผู้ซื้อที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมปลายขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความรุนแรงของโรค ที่ทำให้มีความต้องการใช้ยาอย่างเร่งด่วนมากกว่า นอกจากนี้กลุ่มอาชีพเกษตรกรและอาชีพอิสระ จะให้ความสำคัญกับความเชื่อถือในบุคลากรของโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ที่มักให้ความสำคัญในเรื่องความรุนแรงของโรค กลุ่มผู้ซื้อที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จะให้ความสำคัญในเรื่องความรุนแรงของโรค หรือความต้องการเร่งด่วนในการซื้อยา มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้สูงกว่า 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไปที่จะให้ความสำคัญมากต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล และในเรื่องของความประทับใจในบริการของโรงพยาบาล

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อยาของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 การรับรู้ปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มาซื้อยาจากโรงพยาบาล ได้แก่

- ความล่าช้าในการให้บริการ
- การพูดจาของเจ้าหน้าที่
- จำนวนห้องจ่ายยา, ช่องรับใบสั่งยามีน้อยเกินไป
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีน้อยเกินไป
- ขั้นตอนในการซื้อยาที่มีหลายขั้นตอน เป็นต้น

2.2.2 การค้นหาข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มาซื้อยาจากโรงพยาบาล ได้แก่

- การประมวลจากประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ
- การสอบถามจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ
- การได้รับคำบอกเล่าจากกลุ่มอ้างอิง เป็นต้น

2.2.3 การประเมินผลทางเลือกของผู้ป่วยนอกที่มาซื้อยาจากโรงพยาบาล

ผู้ป่วยนอกที่มาซื้อยาจากโรงพยาบาล จะประเมินข้อมูลต่างๆโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งได้จากแหล่งต่างๆจากการค้นหาข้อมูล แล้วทำการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยและปัญหาต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยทางการตลาด คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาขาย ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด กับปัจจัยเฉพาะบุคคลและปัจจัยทางจิตวิทยาว่าสมควรจะซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลดีหรือไม่ ต้องเผชิญกับปัญหาในการรับบริการหรือไม่ ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของแต่ละปัจจัยและปัญหาต่างๆมาแล้วในการอภิปรายข้างต้น

2.2.4 การตัดสินใจซื้อยา

ผู้ป่วยนอกจะทำการตัดสินใจซื้อยาโดยประเมินจากทางเลือกต่างๆที่ได้ประเมินไว้ แล้วจึงตัดสินใจเลือกที่จะซื้อยา

2.2.5 ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการของผู้ป่วย

ผู้ป่วยนอกที่ซื้อยาจากโรงพยาบาลจะรับรู้ความพึงพอใจได้จากประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้บริการ รวมทั้งปัญหาต่างๆในการใช้บริการ ได้แก่ ความล่าช้า ขั้นตอนที่ยุ่งยาก เป็นต้น

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ หมายถึง การตัดสินใจซื้อยาของผู้ป่วยนอกนั่นเอง จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจซื้อยาของผู้ป่วยนอกจะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของปัญหา สิ่งกระตุ้น และลักษณะของผู้ซื้อเอง

อภิปรายผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบกับเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สิ่งกระตุ้นที่ทำให้ผู้ป่วยมารับบริการซื้อยาจากห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการปรึกษาแนะนำการใช้ยา ราคาขาย เป็นสิ่งกระตุ้นเดียวกันกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้มาใช้บริการซื้อยาจากงานวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่สิ่งกระตุ้นอื่นๆในเรื่องการติดเครื่องปรับอากาศ มีผลปานกลางต่อการซื้อยาจากห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในขณะที่ระบบปรับอากาศกลับเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีผลอย่างยิ่งต่อการเลือกเข้าร้านขายยาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สำหรับสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ได้แก่ ความสะอาดของห้องยา ตำแหน่งที่ตั้งของห้องจ่ายยา ชนิดของยาที่จำหน่าย เป็นสิ่งกระตุ้นที่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการซื้อยาให้ความสำคัญเหมือนกัน โดยพบว่าปัญหาสำคัญจากการใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และที่โรงพยาบาลราชวิถีเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอคอยนานเช่นเดียวกัน โดยผู้ป่วยเห็นควรให้ปรับปรุงในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ และการรับบริการที่ไม่ทั่วถึง

อภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดการใช้บริการสุขภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์ พบว่าการตัดสินใจแสวงหาบริการทางการแพทย์ได้แก่ การมารับบริการและซื้อยาจากโรงพยาบาลจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยหลักคือ

1. ปัจจัยโน้มนำที่มีอยู่ก่อน เป็นตัวแปรของบุคคลที่โน้มนำไปสู่การใช้บริการได้แก่

-ปัจจัยทางประชากร คือ อายุ เพศ

-ปัจจัยทางสังคม คือ การศึกษา อาชีพ

2. ปัจจัยสนับสนุน เป็นปัจจัยที่เสริมความสามารถของผู้มารับบริการในการซื้อยา คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เช่น ราคาขาย ระดับรายได้ ต้นทุนด้านเวลาเช่นเวลาคอย

3. ปัจจัยด้านความจำเป็น ประกอบด้วยความจำเป็น 2 อย่างคือความจำเป็นที่เกิดจากความรับรู้ เช่น รับรู้เกี่ยวกับลักษณะความเจ็บป่วยและความรุนแรงของความเจ็บป่วย และความจำเป็นที่ได้รับการประเมินจากระบบบริการเช่น ความเห็นของแพทย์

นอกจากนี้ปัจจัยกำหนดการใช้บริการสุขภาพของแต่ละบุคคลยังขึ้นอยู่กับลักษณะด้านระบบบริการ เช่น สถานที่ตั้ง ความพอใจของผู้ที่มารับบริการในแง่ของความสะดวกรวดสบาย คุณภาพของบริการ และความประทับใจที่เคยมารับบริการอีกด้วย

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากต่อการไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอก เรียงตามลำดับได้แก่ การใช้เวลาในการซื้อนาน ขั้นตอนในการซื้ออย่างยาก ความไม่รีบด่วนในการรักษา การไม่ได้รับยาฟรี หรือไม่สามารถเบิกได้ และความไม่ประทับใจในบริการของห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลของผู้ป่วยในระดับปานกลางได้แก่ กลุ่มอ้างอิงแนะนำให้ไปซื้อยาภายนอก การที่ยาขาด ยาไม่มี ไม่ครบ และการที่ยามีราคาสูง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลของผู้ป่วย ได้แก่ ความไม่เชื่อมั่นในบุคลากรและความไม่แน่ใจในคุณภาพยา

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาของผู้ป่วยจากโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญมากกว่ามีผลต่อการซื้อยามากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิงคือแพทย์ ให้ซื้อยาจากโรงพยาบาล ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อยา ขั้นตอนการซื้อยา ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา ความรุนแรงของโรค ความเชื่อถือบุคลากร มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา จำนวนห้องจ่ายยา บริการที่วางใจได้ ความครบของยา ความสะอาด ความประทับใจในบริการของโรงพยาบาล บรรจุกิจกรรมของยา ป้ายหน้าห้องจ่ายยา คุณภาพยา ทางเข้า-ออกสะดวก ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตำแหน่งของห้องจ่ายยา การที่สามารถทราบราคาก่อนจ่ายเงิน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ บรรยากาศที่น่านั่งรอ บริการปรึกษาแนะนำการใช้ยา พื้นที่ที่น่านั่งรอ ราคาที่ถูกกว่าภายนอก ความประทับใจ ที่จอดรถ การรับฟังคำแนะนำของผู้มารับบริการ การมีสื่อสร้างความเข้าใจ และภาวะเศรษฐกิจ

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญว่ามีผลในระดับปานกลางต่อการซื้อยา เรียงตามลำดับได้แก่ มูลค่าที่ซื้อยาในแต่ละครั้ง บริการเสริม และบริการของประชาสัมพันธ์ แสงสว่างในห้องจ่ายยา เกสเซอร์ ไม่ทราบแหล่งซื้ออื่น การได้รับยาฟรี หรือเบิกได้ พยาบาล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ห้องบัตร ระบบปรับอากาศ ห้องแล็บ ห้องเอ็กซเรย์ ห้องฉุกเฉิน

ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่มีผลต่อการซื้อยาได้แก่ บริการหน้าห้องตรวจ กลุ่มอ้างอิง คือเจ้าหน้าที่อื่นๆในโรงพยาบาล ญาติและเพื่อน

ปัญหาและบริการของห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ ความล่าช้าในการให้บริการ รองลงไปได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ การที่มีจำนวนห้องจ่ายยาและช่องรับใบสั่งยาน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยเกินไป การที่มีขั้นตอนการซื้อยาหลายขั้นตอน ความต้องการให้ยามีราคาถูกลง ความสะอาดของพื้นที่รอยา ความรอบคอบในการจัดยา การมีคิวที่แน่นอน ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ความต้องการให้ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม บรรยากาศหน้าห้องจ่ายยา เสียงรบกวนที่มากเกินไป ต้องการให้ปรับปรุงทั้งระบบ ที่จอดรถไกล หายาก พื้นที่ห้องจ่ายยาไม่เป็นสัดส่วน แสงสว่างในห้องจ่ายยา การคิดราคายาล่าช้า ความชัดเจนในการเขียนฉลากยา และการมีปริมาณยาให้เพียงพอกับความต้องการ

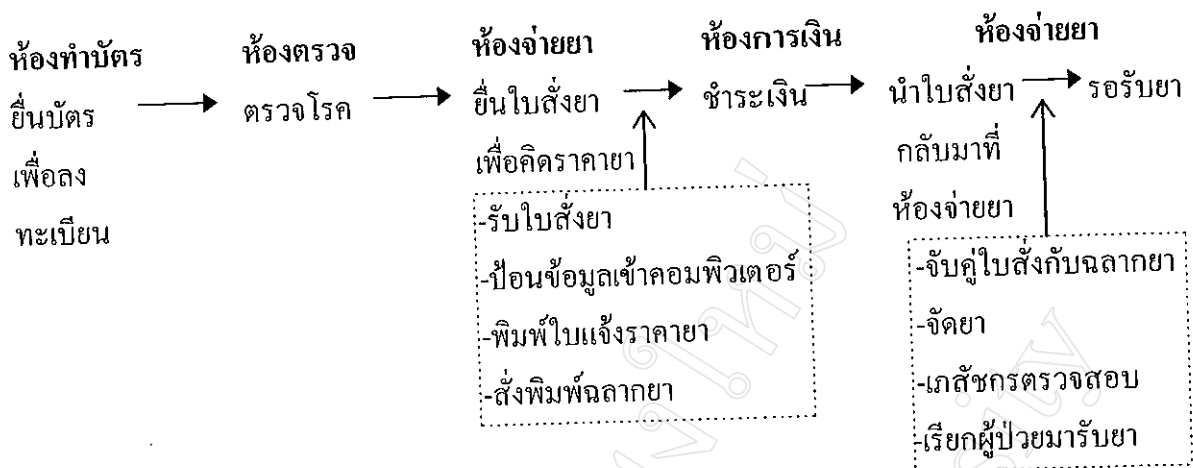
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการให้ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมี ได้แก่ ความต้องการให้มีเภสัชกรแนะนำการใช้ยา บริการนำคัม มีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความรู้เรื่องยา จัดเจ้าหน้าที่หน้าห้องจ่ายยาแนะนำผู้มาซื้อยา เพิ่มที่จอดรถใกล้ๆ มีบรรยากาศสบายคล้ายโรงพยาบาลเอกชน เพิ่มคอมพิวเตอร์ มีหนังสือ หนังสือพิมพ์ไว้บริการ มีป้ายบอกให้ชัดเจนถึงขั้นตอนการรับบริการ การบอกลำดับคิว การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงที่มีผู้มารับบริการมาก บริการติดต่อสอบถามเรื่องยา การรับชำระค่ายาด้วยบัตรเครดิต เพิ่มที่นั่งรอจ่ายยาทุกช่องที่รับใบสั่งยา และการประกาศเรียกชื่อให้มารับยาหลายๆครั้ง

ข้อเสนอแนะ

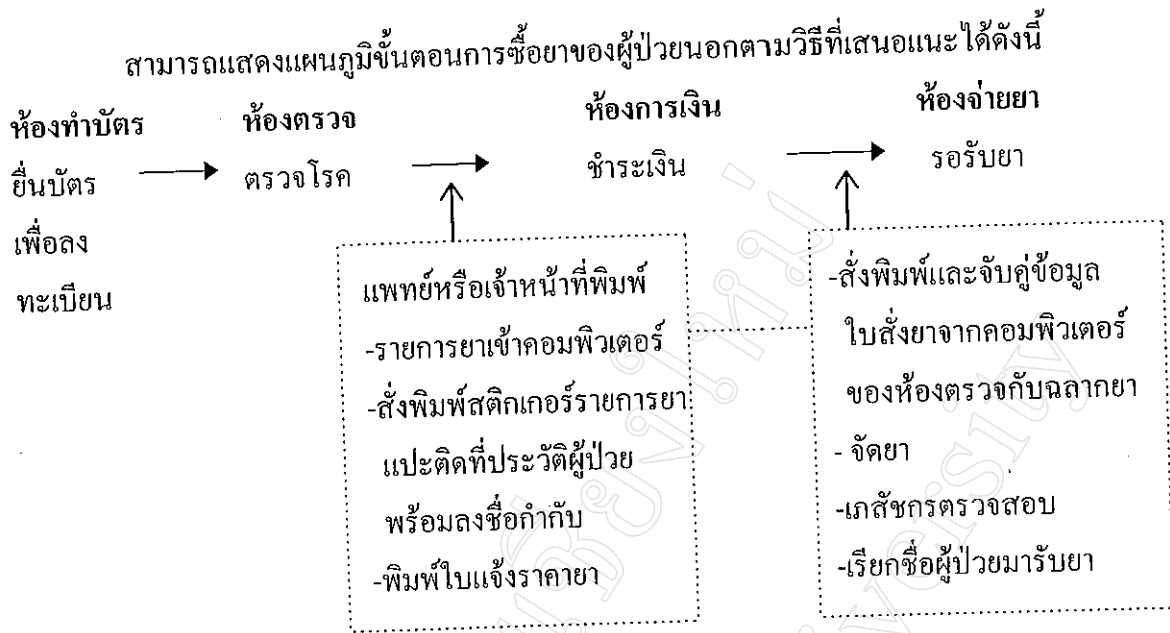
จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยจ่ายยานอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อทำการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาระบบบริการของหน่วยจ่ายยานอกและหน่วยที่เกี่ยวข้องในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ให้สนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ อันจะมีผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล และใช้บริการชื้อยาจากห้องจ่ายยานอกของโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่มีผลต่อการชื้อหรือไม่ชื้อยาสูงไปหาปัจจัยที่มีผลต่ำ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ให้ความสำคัญมากที่สุดต่อบริการของห้องจ่ายยา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการชื้อยา และขั้นตอนในการชื้อยา นอกจากนี้ผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการรับบริการ และผู้ป่วยที่ไม่ชื้อยาจากโรงพยาบาล ก็ให้เหตุผลว่าไม่ชื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลเพราะ ความล่าช้า และต้องรอคอยนาน ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาล ควรวางแผนและจัดประชุมทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันในการที่จะลดเวลารอคอยในการชื้อยาของผู้ป่วย

พิจารณาจากขั้นตอนการชื้อยาจากห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ของผู้ป่วยนอกในปัจจุบัน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิขั้นตอนการชื้อยาของผู้ป่วยนอกได้ดังนี้



จากแผนภูมิ จะเห็นว่า ปัญหาความล่าช้าในการชื้อยาเกิดได้หลายจุด ได้แก่ จุดยื่นใบสั่งยา เนื่องจากผู้ป่วยต้องรับการตรวจโรคที่ห้องตรวจโรคก่อนที่จะได้รับใบสั่งยา ปัจจุบันพบว่ามามีปริมาณผู้ป่วยมากในช่วงเช้า (ประมาณ 9.00-12.00 น.) เนื่องจากเวลาออกตรวจของแพทย์อยู่ในช่วงเวลานี้ ดังนั้นผู้ป่วยจึงมายื่นใบสั่งยาในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในจุดยื่นใบสั่งยา โดยหลังจากเจ้าหน้าที่รับใบสั่งยาแล้ว ต้องป้อนข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์ พิมพ์ใบแจ้งราคา และส่งพิมพ์ใบสั่งยาของผู้ป่วยแต่ละราย ดังนั้นการแก้ปัญหาในจุดนี้ น่าจะทำโดยการกำหนดเวลาออกตรวจของแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอกให้เหลื่อมล้ำกัน เพื่อไม่ให้มีผู้ป่วยมายื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยาในเวลาพร้อมๆกัน และสามารถลดเวลาการรอคอย ในขั้นตอนการยื่นใบสั่งยาโดยอาศัยความร่วมมือของแพทย์ห้องตรวจโรค ในการป้อนข้อมูลใบสั่งยาเข้าคอมพิวเตอร์ และส่งพิมพ์ข้อมูลใบสั่งยาให้ห้องจ่ายยาพิมพ์ฉลากยาได้โดยอัตโนมัติ วิธีนี้นอกจากจะช่วยลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยแล้ว ยังสามารถลดความผิดพลาดจากการอ่านลายมือในใบสั่งยาของแพทย์ และแพทย์ยังสามารถที่จะทราบได้ทันทีว่า มียาที่ต้องการในห้องจ่ายยาหรือไม่ ในกรณีที่ยาไม่มี ยาหมดชั่วคราวจากห้องจ่ายยา แพทย์จะสามารถเปลี่ยนรายการสั่งยาได้ทันที ไม่ต้องให้ผู้ป่วยเดินย้อนกลับมาให้แพทย์เปลี่ยนยาให้ใหม่ ในส่วนของห้องจ่ายยาเองก็จะสามารถลดงานป้อนข้อมูลตามใบสั่งยา และใช้บุคลากรในการจัดยาได้เพิ่มขึ้น ปัญหาจุดที่สองได้แก่ ขั้นตอนการชื้อยา ที่ผู้ป่วยต้องเดินไปชำระเงินแล้วเดินย้อนกลับมายื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยาอีกครั้ง สามารถแก้ไขโดยการป้อนข้อมูลหน้าห้องตรวจให้พิมพ์ใบแจ้งราคาให้ผู้ป่วยนำไปชำระเงิน แล้วรอรับยาได้เลย ปัญหาจุดที่สาม คือ ความล่าช้าในการจัดยา ห้องจ่ายยา ควรจัดเสริมเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน (10.00-12.00น.) นอกจากนี้เพื่อลดความสับสนของขั้นตอนชื้อยา ควรมีป้ายแผนภูมิที่เด่นชัด แสดงขั้นตอนการรับบริการเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าใจขั้นตอนการชื้อยาได้โดยง่าย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และสนองความต้องการ ลดความไม่พอใจของผู้ป่วยในการมาชื้อยาได้



2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการให้ความสำคัญมากต่อความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรห้องจ่ายยา ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลและหน่วยจ่ายยานอกควรกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมการตลาด โดยห้องจ่ายยาควรเพิ่มบทบาทของเภสัชกรให้เด่นชัดขึ้น ได้แก่ การให้บริการเภสัชสนเทศคือ จัดให้มีห้องปรึกษาแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกรสำหรับผู้ป่วยเป็นรายๆ โดยควรมีสถานที่หรือห้องแยกเป็นสัดส่วนสำหรับการให้คำปรึกษาในด้านยาแก่ผู้ป่วย (Consultation space) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเรื่องยาแก่ผู้ป่วย และให้คำแนะนำในผู้ป่วยที่อาจมีปัญหาในการใช้ยา ตลอดจนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรเป็นไปด้วยความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความอดทนเนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการมีหลากหลายระดับการศึกษา ทำให้อาจมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร นอกจากนี้ควรมีสื่อความเข้าใจ เช่นมีเอกสาร หรือแผ่นพับความรู้เกี่ยวกับยาแจก เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านราคา เนื่องจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการให้ความสำคัญมากต่อการที่สามารถที่จะทราบราคายาได้ก่อนที่จะจ่ายเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องการคำนวณว่ามีเงินเพียงพอที่จะจ่ายค่ายาได้หรือไม่ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลและหน่วยจ่ายยานอก ควรกำหนดนโยบายด้านราคา โดยห้องจ่ายยาควรแจ้งราคายาให้ผู้ป่วยทราบก่อนที่ผู้ป่วยจะจ่ายเงิน และถามความต้องการว่ามีปัญหาหรือข้อขัดข้องอะไรหรือไม่ เพื่อทำการปรับมูลค่าที่ซื้อขายต่อครั้งให้เป็นไปตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยต่อไป

4. ปัจจัยด้านสถานที่ เนื่องจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการให้ความสำคัญมากต่อจำนวนห้องจ่ายยาที่บริการแก่ผู้ป่วย ตลอดจนความสะอาดของห้องจ่ายยา ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลและหน่วยจ่ายยานอกควรพิจารณาเพิ่มห้องจ่ายยาย่อย เช่นมีห้องจ่ายยาหน้าห้องตรวจบางห้องที่มีปริมาณผู้ป่วย

มาก เพื่อลดปริมาณใบสั่งยาที่จะไปยังห้องจ่ายยาบางห้องเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ผู้ป่วย ทำให้ไม่ต้องรอคอยนาน และไม่ไปซื้อยาจากภายนอกโรงพยาบาล

ข้อจำกัดในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นการเลือกแบบบังเอิญ และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีอาการไม่หนัก ช่วยเหลือตัวเองได้ ส่วนผู้ที่มารับบริการที่อาการหนักจะให้ญาติมาซื้อยาแทน ดังนั้นผลจากการศึกษาครั้งนี้จึงไม่สามารถใช้อ้างอิงกับผู้มารับบริการทั้งหมดได้