

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยา ของผู้ป่วยนอก
จากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน เรืออากาศโทหญิง อารยา ภู่วิเชียรฉาย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์ นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวรรณ เล่าหะวิสุทธิ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการซื้อยาจากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

การศึกษาทำโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากห้องตรวจของแผนกผู้ป่วยนอกในเดือนมกราคม 2543 จำนวน 321 คน โดยสุ่มแบบบังเอิญ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาด้วยโปรแกรม spss/pc+ ใช้ค่าสถิติ อัตราร้อยละ ค่าความถี่ฐานนิยมและ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง ลูกจ้าง หรือเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้น้อย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 66.4 ซื้อเป็นบางครั้ง ร้อยละ 21.5 และไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ร้อยละ 12.1

การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอก ที่ผู้ป่วยระบุว่า มีผลมากที่สุดคือ การใช้เวลารอซื้อยานาน สามารถซื้อที่อื่นได้สะดวกรวดเร็วกว่า ขั้นตอนการซื้อของโรงพยาบาลยุ่งยาก ไม่ได้รับความสะดวก ความไม่รีบด่วนในการรักษา การที่ไม่สามารถได้รับยาฟรี หรือไม่สามารถเบิกค่ายาคืนจากหน่วยงานได้เมื่อซื้อยาจากในโรงพยาบาล และความไม่ประทับใจในบริการของห้องจ่ายยา ปัจจัยที่ผู้ป่วยระบุว่า มีผลปานกลางคือ การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิงเช่น แพทย์ เภสัชกรให้

ไปซื้อยาจากภายนอก ยาของโรงพยาบาลไม่มี ไม่ครบ และราคาขายของโรงพยาบาลสูง สามารถซื้อจากที่อื่น ได้ถูกกว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาของผู้ป่วยนอก ได้แก่

ปัจจัยด้านการตลาด

- ด้านผลิตภัณฑ์ยา และบริการของห้องจ่ายยา พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการจัดยาไม่ต้องให้คอยนาน มีผลมากที่สุดต่อการซื้อยา รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อยา บริการที่วางใจได้ ความครบของส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ของยา คุณภาพของยา การให้บริการปรึกษาแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร ความประทับใจจากบริการที่เคยได้รับ ตามลำดับ ขณะที่บริการเสริมเช่น มีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอรับบริการ มีผลปานกลางต่อการซื้อยา

- ด้านราคา พบว่า การที่สามารถทราบราคาได้ก่อนที่จะจ่ายเงิน และการกำหนดราคาที่ถูกกว่าซื้อจากภายนอกโรงพยาบาล มีผลมากที่สุดต่อการซื้อยาตามลำดับ

- ด้านสถานที่ พบว่า การมีจำนวนห้องที่จำหน่ายยาหลายห้อง มีผลมากที่สุดต่อการซื้อยา รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องจ่ายยา ป้ายหน้าห้องจ่ายยา หรือสัญลักษณ์ที่เห็นได้ชัดเจน และเข้าใจได้ง่ายว่าเป็นห้องจ่ายยา ทางเข้า-ออกสะดวก มีจุดยื่นใบสั่งยา จุดจ่ายเงิน และจุดรับยาชัดเจน ตำแหน่งที่ตั้งของห้องจ่ายยาที่จะได้รับความสะดวกต่อการซื้อยา บรรยากาศที่นั่งรอรับบริการ พื้นที่ในการนั่งรอรับบริการ และมีที่จอดรถบริการ มีผลมากตามลำดับ ส่วนแสงสว่างในห้องจ่ายยา และระบบปรับอากาศ มีผลปานกลางต่อการซื้อยาตามลำดับ

- ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา รองลงมาคือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองของบุคลากรห้องจ่ายยา การแต่งกายที่เป็นระเบียบ การรับฟังคำแนะนำ ข้อเสนอแนะของผู้ป่วย และมีสื่อสร้างความเข้าใจเช่น เสียงตามสาย เอกสารความรู้แจก มีผลมากตามลำดับ

ปัจจัยภายนอก พบว่า การได้รับคำแนะนำจากแพทย์ให้ซื้อยาจากโรงพยาบาล มีผลมากที่สุดต่อการซื้อยา รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่การได้รับคำแนะนำจากเภสัชกร พยาบาลให้ซื้อยาจากโรงพยาบาล มีผลปานกลางต่อการซื้อยาตามลำดับ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญปานกลางต่อ มูลค่ายาที่ซื้อในแต่ละครั้ง การที่ไม่ทราบแหล่งซื้อยาอื่น และการได้รับยาฟรี หรือสามารถเบิกค่ายาคืนจากหน่วยงานได้เมื่อซื้อยาจากโรงพยาบาล ตามลำดับ

ปัจจัยด้านจิตวิทยา พบว่า ความรุนแรงของโรค มีผลมากที่สุดต่อการซื้อยา รองลงมาคือ ความเชื่อถือต่อบุคลากรของโรงพยาบาล ความประทับใจในบริการของโรงพยาบาล ชื่อเสียงของโรงพยาบาลตามลำดับ ขณะที่บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริการของห้องแล็บ ห้องเอ็กซเรย์ และบริการของห้องฉุกเฉิน มีผลปานกลางต่อการซื้อยาตามลำดับ

โดยสรุป ผู้ป่วยที่มาใช้บริการซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล มีความพอใจปานกลาง ในบริการของห้องจ่ายยา สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการของห้องจ่ายยา ได้แก่ปัญหาด้าน บริการของห้องจ่ายยา ซึ่งบริการที่ผู้ป่วยต้องการให้ปรับปรุงคือ ความล่าช้าในการให้บริการ มนุษย สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ จำนวนห้องจ่ายยาและเจ้าหน้าที่ที่มีน้อยไป ขึ้นตอนที่ยุ่งยากในการซื้อยา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	Factors Effecting Out Patients in Buying or not Buying Drugs from Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital	
Author	Flying Officer Araya Phuwawichianchai.	
M. B. A.	Business Administration	
Examining Committee:	Assist. Prof. Orachorn Maneesong	Chairman
	Lecturer Narumon Kimpakorn	Member
	Assist. Prof. Suwanna Laohawisut	Member

Abstract

The objective of this study was to study the influential factors which effected out patients in buying or not buying drugs from Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital and to study problems of out patients who used service in buying drugs from out-patient drugs distribute unit pharmaceutical department Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital.

The study method was a survey research. The data was based on questionnaires, collected from 321 clients out-patient in January 2000, by using accidental sampling method. The collected data had evaluated by computer program spss/pc+ using statistic percentage, frequency, mode and mean.

The majority of selected group who complete questionnaires were female, ages between 20-30 years, employed in private sector. They also had educational level in Bachelor degree, and low salary. Only 66.4 percent of the out patients always brought drugs from the hospital, 21.5 percent brought drugs from the hospital sometime, and 12.1 percent did not brought drugs from the hospital.

The result from this study shown that main factors effecting out patients in not buying drugs were that had long time waiting in buying process, too complicated in buying process, non urgency for treatment, not received free drugs or can't to draw money back from department and not impress in drugs distribute unit service. The factors that out patients specified that had moderate effect were got advice from reference group to buying drugs from outside, not received complete volume and high price.

Factors effecting out patients in buying drugs were following;

Marketing factors

- Product and service factors founded that the convenient and rapid service in buying process was the most effect factor in this category. Follow by drugs buying process, reliability in service, the depth of product mix, product package, product quality, the consulting about drugs using by pharmacist and the impression in drugs distribute unit, in order. While co-service such as had television had moderate effect.

- Pricing factors founded that the knowledge about price before payment and low price drugs were two moderate factor in this category.

- Location factors founded that the many drug distribute unit was top of the list. Follow by the cleanliness of place, a notice of drug distribute unit, in-out way to drug distribute unit, the position of drugs distribute unit, the environment of waiting area, the waiting area and parking space. While light and air condition system had moderate effect.

- Promotion factors founded that the ability of official in drugs distribute unit, the formal dress, the acceptance in comment from clients and had media to understand in drugs information were more effect factor in this category.

External factors, the advice from doctor to buying drugs from inside was the most important factor in this category. Follow by economy. While the advice from pharmacist, nurse to buying drugs from inside had moderate effect.

Personal factors, the value of drugs buying, not knew any place to buying drugs and received free drugs had moderate effect.

Psychological factors, the violent of disease was top of list. Follow by the trust in personal officer, the impression in hospital service and the well-known of hospital. While information service, public welfare service, lab or x-ray service and emergency service had moderate effect to buying drugs.

In conclusion, out patients who came to out-patient service have moderate satisfaction in service of drugs distribute unit. The problem that faced by most of out patients was the service problem of drugs distribute unit. The out patients wanted the improvement of tardy service, the human relationship of the officers, the number of drugs distribute unit and officers and drugs buying process.