

ความคิดเห็นและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อร้านยาคุณภาพ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

Opinion and Related Factors on Community Pharmacy Accreditation by Pharmacy Council

น้องเล็ก บุญจง (Nonglek Boonchoong)¹ ศิริศักดิ์ บุญหมั่น (Sirisak Boonman)²
ศิริทัศน์ กระदानพล (Siritut Kradarnpol)² สาวิตรี ประจงบัว (Sarwitree Prajongbua)²

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาร้านยาให้ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่าเรื่องในกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในร้านยา 3 อันดับแรกคือ บุคลากร (เภสัชกรและผู้ช่วย) การส่งมอบยา และ ป้าย/สัญลักษณ์ คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 ได้เท่ากับ 4.53, 4.49 และ 4.43 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่ายังมีบริการอื่นๆ นอกเหนือเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรมซึ่งประชาชนให้ความสำคัญและต้องการสูง 3 อันดับแรกคือ การมีบริเวณจัดยาที่ผู้ป่วยเลือกหยิบได้เองแยกจากส่วนที่เป็นยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร การแจ้งราคายาเบื้องต้นให้ผู้ป่วยทราบก่อนจัดยา และการมีป้ายแสดงประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47, 4.36 และ 4.34 ตามลำดับ เมื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้มีอายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์ร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value<0.001)

Abstract

This survey research was aimed to study the opinion and factors affecting the opinion on the community pharmacy accreditation by Pharmacy Council, in order to raise their service quality and standard. The study was conducted and the data were collected from 384 subjects in Varinchamrap District, Ubon Ratchathani Province using questionnaires. The results showed that in drugstores, personnel (pharmacist and assistant), dispensing process and signs were the most important factors, with the mean scores of 4.53, 4.49 and 4.43 respectively (total score of 5.0). Besides the standards of Pharmacy Council, there were following other needs in the drugstores; (1) having the separate area for over the counter product, (2) knowing the prices before dispensing, and (3) showing the type of drugstore according to law (mean scores of 4.47, 4.36 and 4.34 respectively). For factors affecting opinions on the standards of drugstores, male and female subjects have indifferent opinions while the opinions of subjects with different ages, education, and income were significantly different (p-value<0.001).

คำสำคัญ: ร้านยาคุณภาพ, สภาเภสัชกรรม

Keywords: standard drugstores, Pharmacy Council

¹อาจารย์ กลุ่มวิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

²นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทนำ

ร้านขายยาหรือร้านยา คือ สถานประกอบการจำหน่ายยาและให้บริการข้อมูลด้านยาและด้านสุขภาพซึ่งมีวิวัฒนาการคู่กับสังคมไทยมานานและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ด้านสาธารณสุขและการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนเริ่มตระหนักและตื่นตัวในเรื่องการดูแลสุขภาพโดยเฉพาะในเรื่องการใช้ยา จากการสำรวจที่ผ่านมาร้านยาจะเป็นสถานบริการด้านสุขภาพแห่งแรกที่ประชาชนมักจะนึกถึงเมื่อเกิดการเจ็บป่วยเบื้องต้น (common illness) ที่อยู่ในขอบเขตที่ผู้ป่วยจะสามารถซื้อยามาเพื่อรักษาตนเองได้ (เขาวเรศ, 2543) ดังนั้นร้านขายยาจึงมิใช่เป็นเพียงแหล่งในการจำหน่ายหรือกระจายยาเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของคนในชุมชน ร้านยาจึงควรจะมีการให้บริการด้านเภสัชกรรม (Pharmaceutical care) ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและโรคร้ายต่างๆ ตลอดจนคำแนะนำและส่งต่อไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม (Nau et al., 1998) จากการที่ประเทศไทยมีร้านยาจำนวนมากถึง 8,225 แห่ง ซึ่งกระจายในเขตต่างๆทั่วประเทศ (กองควบคุมยา, 2546) จึงเกิดการผลักดันให้เกิดร้านยาคุณภาพขึ้นโดยสภาเภสัชกรรม (Pharmacy Council) ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการเภสัชกรรมชุมชนให้สูงขึ้น จากการรวบรวมและทบทวนมาตรฐานสากลของประเทศต่างๆ ร่วมกับร่างมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและการระดมสมองของนักวิชาการกับเภสัชกรทั่วประเทศเกิดเป็นมาตรฐานขึ้นในรูปแบบ "ร้านยาคุณภาพ" ตามโครงการของสภาเภสัชกรรม ซึ่งมีการกำหนดขอบเขตหรือมาตรฐานร้านยา (standard of drugstores) ไว้ 5 หมวดด้วยกัน ได้แก่ 1) หมวดสถานที่อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ 2) หมวดการจัดการเพื่อคุณภาพ 3) หมวดการบริการเภสัชกรรมที่ดี 4) หมวดการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม และ 5) หมวดการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (สภาเภสัชกรรม, 2546) อย่างไรก็ตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์

มาตรฐานที่มีนั้นอาจยังไม่ครอบคลุมหรือสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรมและความต้องการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเกณฑ์ที่สภาเภสัชกรรมกำหนด รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นต่อเกณฑ์ร้านยาคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของร้านยาและใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานร้านยา เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงร้านยาให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนโดยมุ่งหวังให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือจากประชาชนและสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (survey research) ความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องเกณฑ์มาตรฐานร้านยาที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้น รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นดังกล่าว ทำการสำรวจในช่วงเดือนธันวาคม 2547 ประเด็นที่ศึกษาได้แก่ 1) ความคิดเห็นต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม 2) ความต้องการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มีในร้านยา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้กับความคิดเห็นด้านร้านยาคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 143,324 คน (สัมมะโนประชากรและการเคหะจังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2543) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จากตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน คือ 384 คน (Krejcie and Morgan, 1970) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดเลือกเข้าการศึกษาเป็นชายหรือหญิงไม่จำกัดอาชีพที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปและสามารถอ่านออกเขียนได้

ตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรมว่าด้วยเรื่องร้านยาคุณภาพ ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานไว้ทั้งสิ้น 5 หมวดใหญ่นั้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นที่แท้จริงต่อรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้จึงพิจารณาข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นโดยแบ่งเกณฑ์นี้ออกเป็น 10 หมวดย่อย ได้แก่ 1) สถานที่ 2) อุปกรณ์ 3) ป้าย/สัญลักษณ์ 4) กระบวนการคุณภาพ 5) บุคลากร 6) แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม 7) การส่งมอบยา 8) การบริการเภสัชกรรมอื่นๆ 9) การปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและจริยธรรม และ 10) การมีส่วนร่วมในชุมชน ซึ่งในแต่ละหมวดจะมียละเอียดเป็นหัวข้อย่อยที่เกี่ยวข้องกับหมวดนั้นๆ ตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลและทบทวนวรรณกรรม โดยผ่านการตรวจสอบปรับปรุงเนื้อหาข้อความจากอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 2 ท่าน เภสัชกรร้านยาในจังหวัดอุบลราชธานี 2 ท่าน และหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 1 ท่าน แล้วจึงได้ทดสอบใช้ในกลุ่มคนขนาดเล็ก จำนวน 30 คนซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ซึ่งพบว่าค่าความเที่ยงจากการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.93 โดยแบบสอบถามความคิดเห็นนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรกเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่สองเป็นข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อเกณฑ์ร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม ซึ่งแบ่งคำถามทั้งหมดออกเป็น 10 หมวด แต่ละหมวดมีข้อความตั้งแต่ 3-6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 42 ข้อ และคำถามที่แสดงถึงความคิดเห็นต่อบริการหรือลักษณะอื่น ๆ ของร้านยา นอกเหนือจากเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรมที่ประชาชนต้องการให้มีในร้านยา จำนวน 18 ข้อ โดยระบุลักษณะของบริการที่อยู่นอกเหนือเกณฑ์

สภาฯ ไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่ระดับความคิดเห็น เช่นเดียวกับข้อกำหนดของเกณฑ์สภาฯ รวมเป็นคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดในส่วนนี้มีลักษณะคำตอบเป็น Likert scale มี 5 ระดับจาก 1 คือ "เห็นด้วยน้อยมาก" จนถึง 5 คือ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อการแปลผลของแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จะพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามโดยคิดคะแนนจาก คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด / จำนวนชิ้น (Patton, 2002; Spector, 1992) ซึ่งกำหนดแบบอิงเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ต้องการให้มีมากที่สุด
3.41 - 4.20	ต้องการให้มีมาก
2.61 - 3.40	ต้องการให้มีปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องการให้มีน้อย
1.00 - 1.80	ต้องการให้มีน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 10.0 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและค่าคะแนนความคิดเห็น และใช้สถิติเชิงอนุมานประเภท Anova test (One Way Analysis of Variance) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อร้านยาตามเกณฑ์ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม โดยมีปัจจัย (factors) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ (ชาย, หญิง) อายุ (15-19, 20-39 และ 40 ปีขึ้นไป) การศึกษา (มัธยมต้นหรือต่ำกว่า, มัธยมปลาย/อนุปริญญา, ปริญญาตรีขึ้นไป) และรายได้ต่อเดือน (น้อยกว่า 5,000, 5,000-15,000 และ มากกว่า 15,000 บาท) ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความคิดเห็นต่อเกณฑ์ร้านยาตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม นอกจากนี้ใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่ออธิบายถึงผลของความแตกต่างที่เกิดขึ้นว่าปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวช่วยให้ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อเกณฑ์สภาฯ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 384 คน เป็นเพศหญิง 245 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63.8 ซึ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.7 คือระหว่าง 20-39 ปี และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ อายุ 15-19 ปี มีเพียงร้อยละ 9.9 ด้านการศึกษาโดยเฉลี่ยร้อยละ 45.3 ของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกจากนี้มีผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย/อนุปริญญา และระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 24.7 ตามลำดับ ในส่วนของอาชีพกลุ่มตัวอย่างมีส่วนของอาชีพต่างๆ ใกล้เคียงกัน ยกเว้นนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบเป็นอันดับต้นคือ ร้อยละ 21.6 และ 19.0 ตามลำดับ ด้านรายได้กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าเดือนละ 5,000 บาท และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-15,000 บาทต่อเดือน มีใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 40.2 และ 41.7 ตามลำดับ ขณะที่ผู้ที่มีรายได้สูงกว่าเดือนละ 15,000 บาท มีเพียงร้อยละ 18.1 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

2. ความคิดเห็นที่มีต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม

ผลการศึกษาพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของหมวดต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ประชาชนมีความต้องการมากถึงมากที่สุด โดยพบว่าเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคะแนนความต้องการจากมากไปน้อย สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หมวดบุคลากร หมวดการส่งมอบยา และหมวดป้าย/สัญลักษณ์ สำหรับหมวดที่ได้คะแนนเป็น 3 อันดับสุดท้ายคือ หมวดการบริการเภสัชกรรมอื่น ๆ หมวดอุปกรณ์ และหมวดกระบวนการคุณภาพ ดังสรุปแสดงในรูปที่ 1 โดยหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความต้องการสูงสุดใน 3 หมวดแรก คือ 1) เภสัชกรมีหน้าที่จ่ายยาและให้คำแนะนำ 2) ทุกครั้งที่ส่งมอบยาต้องมีเภสัชกรอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยอย่างชัดเจน และ 3) การมีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาประกอบ

การของเภสัชกร ตามลำดับ ในขณะที่หัวข้อที่ได้คะแนนในอันดับท้ายของ 3 หมวดหลัง คือ 1) มีการทำประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยเพื่อติดตามการใช้ยา 2) มีชุดตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด 3) มีตัวชี้วัดคุณภาพ เช่น แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ตามลำดับ ตารางที่ 2 สรุปรวบรวมหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความต้องการสูงสุดและต่ำสุดของเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 หมวด

3. ความคิดเห็นต่อร้านยาในความต้องการในส่วนที่นอกเหนือจากข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม

นอกเหนือจากข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม ด้านร้านยาคุณภาพที่มีทั้งสิ้น 5 หมวดใหญ่ (หรือแบ่งเป็น 10 หมวดย่อยในการศึกษานี้) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยหรือมีความต้องการบริการอื่น ๆ ในร้านยาซึ่งมิได้กำหนดไว้ในเกณฑ์ของสภาเภสัชกรรมรวมทั้งสิ้น 18 หัวข้อ ซึ่งคะแนนที่พบจัดอยู่ในระดับความต้องการปานกลางไปจนถึงต้องการมากที่สุด โดยเมื่อเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวจากมากไปน้อย จะพบว่าสิ่งที่ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุดใน 3 อันดับแรกคือ 1) การที่ร้านยามีการจัดบริเวณที่แยกยาที่ผู้ป่วยสามารถเลือกหยิบได้เองแยกออกจากส่วนที่เป็นยาซึ่งต้องจ่ายโดยเภสัชกร 2) การที่เภสัชกรแจ้งราคายาเบื้องต้นให้ผู้ป่วยได้ทราบก่อนจัดยา 3) การมีป้ายแสดงประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย ส่วนหัวข้อที่ประชากรให้ความสำคัญเป็น 3 อันดับสุดท้ายคือ การติดตามการใช้ยาโดยการไปเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน การมีผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางไว้จำหน่าย และการมีสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น สบู่ ผงซักฟอก ไว้จำหน่าย ดังสรุปผลแสดงในตารางที่ 3

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านร้านยาคุณภาพตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรม

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านร้านยาคุณภาพตามเกณฑ์ของสภาเภสัชกรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์ดังกล่าวไม่แตกต่างกัน (p -value > 0.05) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีอายุ การศึกษา และ

รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.001) ดังแสดงในตารางที่ 4 โดยเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยคือ ด้านอายุ จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นแตกต่างกันจากกลุ่มอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) ด้านการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับชั้นมัธยมปลาย/อนุปริญญา เป็นกลุ่มที่มีคะแนนความคิดเห็นต่อร้านยาคุณภาพน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปรวมถึงผู้ที่จบมัธยมต้นหรือต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) ในส่วนของรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 5,000-15,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) จากกลุ่มรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือนและกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ดังสรุปผลแสดงในตารางที่ 5

สรุปผลและอภิปราย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชาชนในเขต อ.วารินชำราบ จ. อุบลราชธานี โดยส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีมาตรฐานต่างๆของร้านยาคุณภาพตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรมในค่าคะแนนระดับมากไปจนถึงมากที่สุด โดยหมวดที่ประชาชนให้ความสำคัญสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ 1) หมวดบุคลากร 2) หมวดการส่งมอบยา 3) หมวดป้าย/สัญลักษณ์ 4) หมวดการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและจริยธรรม 5) หมวดการมีส่วนร่วมในชุมชน 6) หมวดแนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม 7) หมวดสถานที่ 8) หมวดการบริการเภสัชกรรมอื่นๆ 9) หมวดอุปกรณ์ 10) หมวดกระบวนการคุณภาพ และเมื่อพิจารณาต่อไปพบว่าหัวข้อที่ประชาชนให้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เภสัชกรต้องมีหน้าที่ในการจ่ายยาและให้คำแนะนำ รองลงมาคือ ทุกครั้งที่ส่งมอบยาต้องมีเภสัชกรอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยอย่างชัดเจน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านยาและบริการให้

คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร ณ ไอศวดศาลา ที่พบว่าบริการให้คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกรเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ไอศวดศาลาประสบความสำเร็จ (บุรินทร์, 2546) นอกจากนี้ร้านยาต้องมีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาประกอบกรของเภสัชกร เป็นหัวข้อที่ได้คะแนนสูงเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความเกี่ยวข้องสามารถสัมผัสและมองเห็นภาพได้ชัดเจนเมื่อไปใช้บริการที่ร้านยา ซึ่งให้เห็นว่าในปัจจุบันประชาชนมีความรู้ มองเห็นบทบาทและความสำคัญของเภสัชกรมากขึ้น (Metge et al., 1998) สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหลังๆ เช่น การทำประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยเพื่อติดตามการใช้ยา การมีอุปกรณ์ต่างๆ ในร้านยา (เช่น ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด) การมีตัวชี้วัดคุณภาพ เช่น แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่น ไม่รู้สิ่กว่าได้รับประโยชน์จากการมีประวัติติดตามการใช้ยาเพราะมาร้านยาเป็นครั้งคราว หรือ การวัดความดัน วัดระดับน้ำตาลในเลือดนั้น ปกติควรทำในโรงพยาบาลเมื่อไปพบแพทย์ รวมถึงการตอบแบบสอบถามต่างๆ ต้องใช้เวลาเพิ่มเติมจากการมารับบริการทำให้ต้องเสียเวลา เป็นต้น

อย่างไรก็ตามลักษณะของร้านยาคุณภาพตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรม อาจมิได้ครอบคลุมถึงบริการส่วนอื่นๆ ที่จำเป็นซึ่งผู้ใช้บริการต้องการให้มีในร้านยาอุดมคติของตนเอง ดังนั้นผลการศึกษาความต้องการในส่วนที่นอกเหนือจากเกณฑ์สภาเภสัชกรรม จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากในการพิจารณาเพิ่มองค์ประกอบที่ยังไม่มีในเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ โดยพบว่าบริการอื่นๆที่ประชาชนต้องการให้มีในร้านยามากที่สุดคือ การที่ร้านยามีส่วนที่จัดแยกยาที่ผู้ป่วยสามารถเลือกหยิบได้เองแยกจากส่วนที่เป็นยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร รองลงมาคือ เภสัชกรควรมีการแจ้งราคาขายเบื้องต้นให้ผู้ป่วยทราบก่อนจ่าย และการที่ร้านยาต้องมีป้ายแสดงประเภทของร้านยาตามกฎหมายอย่างชัดเจน รวมถึงในร้านยาควรมีผลิตภัณฑ์ยาให้เลือกหลายยี่ห้อชื่อสามัญทางยาเดียวกัน เป็นต้น ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็น

ว่านอกเหนือจากเกณฑ์ที่สภาเภสัชกรรมกำหนดขึ้นยังมีบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงข้อมูลบางอย่างที่ประชาชนให้ความสำคัญและต้องการให้มีในร้านยา ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนที่เพิ่มเติมจากเกณฑ์มาตรฐานนั้น ส่วนใหญ่มิใช่ประเด็นเชิงคุณภาพแต่มีเกี่ยวกับการจัดการการตลาดในร้านยามากกว่า อย่างไรก็ตามความคิดเห็นบางหัวข้อมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการกำหนดไว้ในมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม เช่น การแจ้งราคาขายเบื้องต้นให้ผู้ป่วยทราบก่อนจ่าย การมีป้ายแสดงประเภทของร้านยาตามกฎหมาย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ถือเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาถึงความสำคัญของหัวข้อต่างๆ ดังสรุปในตารางที่ 3 เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงมาตรฐานเพื่อให้ได้ร้านยาซึ่งมีคุณภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันอย่างเว้นเรื่องเพศ จะมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 40 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยต่อเกณฑ์มาตรฐานร้านยามากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ อันอาจเนื่องมาจาก เป็นช่วงวัยที่เริ่มเกิดการเจ็บป่วยและต้องใช้บริการร้านยาเพิ่มมากขึ้นจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาร้านยาให้ได้คุณภาพมาตรฐาน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/อนุปริญญา และผู้มีรายได้ในช่วง 5,000-15,000 บาทต่อเดือน มีคะแนนความคิดเห็นต่อเกณฑ์สภาเภสัชกรรมต่ำกว่ากลุ่มการศึกษาและรายได้ช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท เป็นผู้ที่มีความรู้และมีรายได้เพียงพอในการมาใช้บริการร้านยาจึงเล็งเห็นถึงประโยชน์ของร้านยาคุณภาพ ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำหรือมีการศึกษาน้อยแต่จำเป็นต้องมาใช้บริการร้านยาจึงเห็นด้วยในการพัฒนาคุณภาพ

ของบริการจากร้านยา อย่างไรก็ตามความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นโดยส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุดเพียง 2 ช่วงระดับ ซึ่งผลการศึกษานี้แตกต่างจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าความแตกต่างทางด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านยาแผนปัจจุบัน (นฤมิตร, 2545)

โดยสรุปจากการศึกษานี้พบว่าข้อกำหนดต่างๆ ของร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรมมีความเหมาะสมและประชาชนมีความต้องการร้านยาที่มีลักษณะต่างๆ ตามมาตรฐานนี้ อย่างไรก็ตามยังคงมีบริการหรือลักษณะสำคัญอื่นๆ ที่ผู้บริโภคต้องการให้มีในร้านยา ดังนั้นหากเป็นไปได้ควรมีการพิจารณาเพิ่มเติมหัวข้อดังกล่าวเข้าไปในมาตรฐานดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม ดังนั้นในการจัดตั้งหรือปรับปรุงร้านยาใหม่ควรคำนึงถึงข้อกำหนดตามมาตรฐานของสภาเภสัชกรรม รวมถึงควรทำการศึกษาว่าลูกค้าของร้านมีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นเช่นใดด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ร้านยาซึ่งเป็นทั้งร้านยาคุณภาพและร้านยาในอุดมคติของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

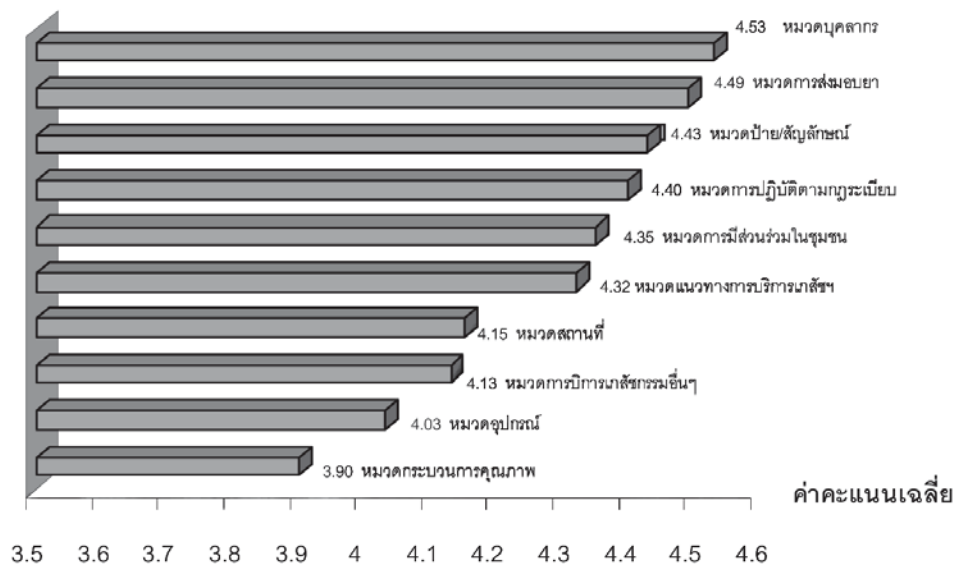
กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ชุตินันท์ ประสิทธิ์ภูริปริชา ภก.ทวีสิทธิ์ วีระวัฒน์ชัย และ ภญ.กาญจนา มหาพล ในการช่วยตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

กองควบคุมยา 2546. Available at: http://www.app1.fda.moph.go.th/drug/zone_search/files/sea001_d08.asp [Accessed 8 พฤศจิกายน 2548]

- บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์. 2546. รายงานผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อองค์ประกอบทั่วไปเกี่ยวกับบริการด้านยาและบริการให้คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร ณ สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โอสถศาลา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมิตร ภูเขา. 2545. รายงานผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สภาเภสัชกรรม. 2546. *โครงการร้านยาคุณภาพ: มาตรฐานร้านยา*. กรุงเทพฯ: สภาเภสัชกรรม. [online]. Available: <http://www.pharmacy-council.org/html>
- เขาวเรศ อุปมายนต์. 2543. ร้านยามีส่วนเฝ้าระวังต่อปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างไร. *ข่าวสารด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ*. 3(2):24
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*: 607-610.
- Metge, C., Hendriken, J. and Maine, L. 1998. Consumer attitude, behaviors, and perceptions about pharmacies, pharmacists and pharmaceutical care. *JAPA*: 37-47.
- Nau, D.P., Grainger-Rousseau, T.J., Doty, R., Hepler, C.D., Reid, L.D. and Segal, R. 1998. Preparing pharmacists for pharmaceutical care. *J Am Pharm Assoc (Wash)*. 38(6): 644-5.
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd edition. California: Sage Publications.
- Spector, P.E. 1992. Summated rating scale construction: An introduction. Sage University Papers Series No. 82: *Quantitative application in the social sciences*. Sage, California.



รูปที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการร้านยาคุณภาพในหมวดต่างๆ ตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

ตารางที่ 1 ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 384)

ลักษณะ	จำนวน (ร้อยละ)	ลักษณะ	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ ชาย	139 (36.2)	อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา	83 (21.6)
หญิง	245 (63.8)	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73 (19.0)
รวม	384 (100.0)	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	60 (15.7)
อายุ (ปี) 15-19	38 (9.9)	เจ้าของกิจการ	62 (16.1)
20-39	218 (56.7)	เกษตรกร	54 (14.1)
≥40	126 (33.4)	แม่บ้าน	52 (13.5)
รวม	382 (100.0)	รวม	384 (100.0)
การศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	95 (24.7)	*รายได้ < 5,000	153 (40.2)
มัธยมปลาย/อนุปริญญา	115 (30.0)	(บาท/เดือน) 5,000-15,000	159 (41.7)
ปริญญาตรีขึ้นไป	174 (45.3)	>15,001	69 (18.1)
รวม	384 (100.0)	รวม	381 (100.0)

* ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่สมบูรณ์

ตารางที่ 2 ข้อกำหนดที่ได้คะแนนความต้องการสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละหมวดของเกณฑ์ร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม

เกณฑ์มาตรฐาน	รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย mean (SD)	จำนวน (n)
1. หมวดบุคลากร	-เภสัชกรมีหน้าที่จ่ายยาและให้คำแนะนำทุกครั้งที่ย้ายยา	4.65 (0.63)	382
	-แสดงตนและแต่งกายให้ทราบว่าเป็น “ผู้ช่วยเภสัชกร”	4.40 (0.71)	384
2. หมวดการส่งมอบยา	-ทุกครั้งที่จะส่งมอบยาต้องมีเภสัชกรอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วย อย่างชัดเจน	4.61 (0.60)	384
	-ไม่จ่ายยาเสพติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทให้เด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี	4.35 (0.81)	384
3. หมวดป้าย สัญลักษณ์	-มีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาประกอบการของเภสัชกร	4.53 (0.70)	384
	-มีป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานของเภสัชกรและป้ายอื่นๆ	4.33 (0.80)	384
4. หมวดการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบและ จริยธรรม	-ในร้านยาต้องมีเฉพาะยาที่กฎหมายอนุญาตให้ขายเท่านั้น	4.52 (0.69)	384
	-มีการเคารพและเก็บความลับของผู้ป่วย	4.52 (0.70)	384
	-ผู้ช่วยเภสัชกรไม่ขายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ขณะเภสัชกรไม่อยู่	4.22 (0.88)	384
5. หมวดการมีส่วนร่วม ใน ชุมชน	-มีการให้ความรู้เกี่ยวกับยาและสุขภาพในชุมชน	4.37 (0.72)	384
	-มีการให้ความร่วมมือกับทางราชการในการแจ้งเบาะแสเรื่องยาเสพติด	4.31 (0.78)	384
6. หมวดแนวทางการ ให้บริการทางเภสัชกรรม	-เภสัชกรต้องสามารถอ่านวิเคราะห์และประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยาได้	4.38 (0.74)	384
	-มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น ไม่ขายยาชุด	4.26 (0.81)	384
7. หมวดสถานที่	-มีบริเวณแสดงสื่อ เช่น แผ่นพับ ป้ายให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในพื้นที่แยกเฉพาะ	4.51 (0.69)	384
	-บริเวณร้านสะอาด แสงสว่างเหมาะสมและอากาศถ่ายเทสะดวก	4.03 (0.91)	384
8. หมวดการบริการ เภสัชกรรมอื่นๆ	-มีการร่วมมือกับแพทย์ในการรักษา เช่น การส่งต่อผู้ป่วยที่มีความรุนแรงไปยังแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ	4.29 (0.76)	384
	-มีการทำประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยเพื่อติดตามการใช้ยา	4.17 (0.81)	384
9. หมวดอุปกรณ์	-มีเครื่องชั่งน้ำหนัก/มีเครื่องวัดความดันโลหิต/มีถาดนับเม็ดยาที่จำแนกตามกลุ่มยา	4.15 (0.89)	383
	-มีชุดตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด	4.03 (0.92)	383
10. หมวดกระบวนการ คุณภาพ	-มีการเขียนระบุประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการไว้ให้เห็นชัดเจน	4.24 (0.76)	384
	-มีตัวชี้วัดคุณภาพ เช่น แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นต้น	3.80 (0.93)	383

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการบริการด้านอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดในเกณฑ์สภาเภสัชกรรม

หัวข้อต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย mean (SD)	จำนวน (n)
1. มีส่วนที่จัดแยกยาที่ผู้ป่วยสามารถเลือกหยิบได้เองแยกจากส่วนที่เป็นยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร	4.47 (0.74)	383
2. เภสัชกรมีการแจ้งราคาขายเบื้องต้นให้ผู้ป่วยทราบก่อนจ่าย	4.36 (0.76)	384
3. มีป้ายแสดงประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย	4.34 (0.88)	384
4. มีสถานที่ที่นั่งพักในช่วงรอบริการ	4.26 (0.82)	384
5. มียาหลายยี่ห้อให้เลือก	4.23 (0.83)	382
6. มีการบริการวัดความดันและระดับน้ำตาลให้ผู้ป่วย	4.14 (0.88)	382
7. สามารถโทรศัพท์ถามหรือปรึกษาเรื่องยาได้	4.14 (0.84)	384
8. มีตู้น้ำเย็นไว้บริการน้ำดื่ม	4.02 (0.93)	384
9. มีการจัดทำสมาชิกและมีสิทธิพิเศษให้สมาชิก เช่น การแจกแผ่นพับ การให้ส่วนลดค่ายา	4.01 (0.85)	384
10. มีการบริการวัดไข้ ส่องคอ ทำแผลให้ในร้านยาโดยเภสัชกร	4.01 (0.98)	384
11. มีหนังสือพิมพ์ วารสารหรือหนังสืออื่น ๆ ไว้ให้อ่านขณะรอ	3.85 (0.97)	383
12. มีตู้รับความคิดเห็นหรือคำถามต่าง ๆ	3.84 (0.95)	384
13. มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.82 (1.12)	384
14. มีการติดตามการใช้ยาโดยการโทรศัพท์ไปที่บ้านผู้ป่วย	3.71 (1.02)	384
15. มีผลิตภัณฑ์อาหารเสริม เช่น สารสกัดจากชาเขียว	3.66 (1.03)	384
16. มีการติดตามการใช้ยาโดยการไปเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน	3.51(1.07)	384
17. มีผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	3.50 (1.15)	384
18. มีสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น สบู่ ผงซักฟอก	3.02 (1.38)	384

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
เพศ ¹	ระหว่างกลุ่ม	1	0.136	0.136	0.678	0.411
	ภายในกลุ่ม	368	73.904	0.201		
	รวม	369	74.040			
อายุ ²	ระหว่างกลุ่ม	2	3.733	1.867	9.798	0.000*
	ภายในกลุ่ม	365	69.534	0.191		
	รวม	367	73.268			
การศึกษา ³	ระหว่างกลุ่ม	2	3.543	1.772	9.223	0.000*
	ภายในกลุ่ม	367	70.497	0.192		
	รวม	369	74.040			
รายได้ ⁴	ระหว่างกลุ่ม	2	3.150	1.575	8.133	0.000*
	ภายในกลุ่ม	364	70.483	0.194		
	รวม	366	73.633			

* p-value <0.001

¹: เพศ แบ่งเป็น ชายและหญิง; ²: อายุ แบ่งเป็น 15-19 ปี, 20-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป; ³: การศึกษา แบ่งเป็น ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า, มัธยมปลายหรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป; ⁴: รายได้/เดือน แบ่งเป็น น้อยกว่า 5,000 บาท, 5,000-15,000 บาท และ ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 5 ผลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคะแนนความคิดเห็นด้านเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม

กลุ่มอายุ (ปี)	15-19	20-39	≥40
คะแนนเฉลี่ย	<u>4.2752</u>	<u>4.2778</u>	4.4913*
ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย/อนุปริญญา	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
คะแนนเฉลี่ย	4.2017*	<u>4.3579</u>	<u>4.4331</u>
รายได้ (บาท/เดือน)	5,000-15,000	< 5,000	>15,000
คะแนนเฉลี่ย	4.2406*	<u>4.3876</u>	<u>4.4808</u>

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

_____ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ