

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถาน-ปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคัดเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม - 14 กันยายน พ.ศ. 2550 จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and others, 1988) ที่เรียกว่า SERVQUAL แบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน หลังจากนั้นนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.9840 และ ส่วนของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.9460 ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของการศึกษา ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.67 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 42.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 54.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.33 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 30.33 มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ร้อยละ 79.00 โดยความถี่ในการมาใช้บริการอยู่ระหว่าง 1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการจากร้านขายยาทั่วไปโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.13 (S.D. = 1.11, คะแนนเต็ม = 7) โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 5.36$, S.D. = 1.23) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 5.26$, S.D. = 1.30) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 5.18$, S.D. = 1.16) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 1.19) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 1.23) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องที่ร้านขายยามี ยา และสินค้าในร้านที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ สูงสุด ($\bar{x} = 5.52$, S.D. = 1.55) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{x} = 5.40$, S.D. = 1.33) และร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 5.39$, S.D. = 1.38) ตามลำดับ

2.2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06 (S.D. = 0.64, คะแนนเต็ม = 7 คะแนน) โดยด้านที่มีระดับการรับรู้สูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 6.38$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 6.25$, S.D. = 0.71) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 6.01$, S.D. = 0.77) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 5.91$, S.D. = 0.84) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 5.77$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่าเรื่องที่มีระดับการรับรู้สูงสุด คือ การที่ผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยาสูงสุด ($\bar{x} = 6.45$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 6.39$, S.D. = 0.85) และการที่ยา และสินค้าในร้านเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ ($\bar{x} = 6.38$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93 โดยผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป และพบว่า ความแตกต่างในคุณภาพการบริการ (P-E) ซึ่งเกิดจากค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E) ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างสูงที่สุด (P-E = 1.12) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.92) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (P-E = 0.91) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (P-E = 0.89) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (P-E = 0.83) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในคุณภาพการบริการไม่เท่ากันในแต่ละด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 0.26$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.23$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.18$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 0.17$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.16$) และเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแบบถ่วงน้ำหนัก สูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.26$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 0.23$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.16$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 0.16$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.13$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรจัดให้มียา อุปกรณ์การแพทย์ และสินค้าอื่น ๆ หลากหลายมากขึ้น รองลงมา

คือ ควรขยายเวลาในการให้บริการ และควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้ โดยเฉพาะที่สำหรับ จอครดของใช้บริการ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. ความแตกต่าง ระหว่าง ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปและการรับรู้ที่ได้รับจริงจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. การให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการของผู้มาใช้บริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป กับ การรับรู้ (ช่องว่าง) คุณภาพการบริการจากการได้รับบริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. การให้น้ำหนักความสำคัญของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านขายยา ทั่วไป และการให้น้ำหนักความสำคัญในคุณภาพการบริการจากการศึกษาอื่น

1. ความแตกต่าง ระหว่าง ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปและการรับรู้ที่ได้รับจริงจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในการศึกษาการรับรู้ (ช่องว่าง) คุณภาพการบริการของธุรกิจ ซึ่งเกิดจากความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อภาพรวมของธุรกิจ และการรับรู้ที่ได้รับจริงนั้น หาก การรับรู้มีค่าต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการ จะแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องรีบทำการปรับปรุงและแก้ไขให้คุณภาพการบริการดีขึ้น ในทางกลับกัน หาก การรับรู้ของผู้ใช้บริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับจากภาพรวมของธุรกิจนั้น (Parasuraman and others, 1985: 48) ซึ่งผู้ ให้บริการต้องพยายามรักษาไว้

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพ การบริการของร้านขายยาทั่วไป และการรับรู้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัช ชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and others, 1988) ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ

จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม สูงกว่า ความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป แสดงให้เห็นว่า เมื่อเทียบกับภาพรวมของร้านขายยาโดยทั่วไปแล้ว ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่เหนือกว่าค่าเฉลี่ยที่คาดว่า จะได้รับจากร้านขายยาโดยทั่วไป ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของลาวัญย์ บุนะจินดา (2547) ที่ศึกษาถึงคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร พบว่าผู้ใช้บริการในร้านขายยาในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ รับรู้ถึงการให้บริการงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในร้านขายยาค่ากว่าที่คาดหวังไว้ โดยด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากร้านขายยาทั่วไปทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการสูงสุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การที่พนักงานมีความรู้ และความสามารถ เมื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ แล้วผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ ปลอดภัยจากบริการที่ได้รับ รวมถึงการมีมารยาทที่ดีต่อผู้ใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ ซึ่งประเด็นข้างต้นนั้นสะท้อนถึงความสามารถ คุณลักษณะ และทักษะต่างๆ ของผู้ให้บริการในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านนี้สูงสุด อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเภสัชกร/คณาจารย์จากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ ให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ โดยให้บริการตามหลักวิชาการและวิชาชีพ และเห็นความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีการเพิ่มเติมความรู้ และติดตามข่าวสารใหม่ๆ ทั้งทางด้านโรค และด้านยา อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ มั่นใจว่าจะได้รับยาที่เหมาะสมกับโรค ได้คำแนะนำที่ถูกต้อง และคลายความกังวลจากการที่จะได้รับยาผิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ ฑวานนท์ และคณะ (2541) ที่

ศึกษาความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าเหตุจูงใจหลักที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการ คือ คาดว่าจะได้รับคำแนะนำการใช้ยาที่ถูกต้อง และคาดว่ายาที่มีไว้บริการมีคุณภาพและได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้มาใช้บริการร้อยละ 81.50 ได้บอกต่อ แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ และให้ความเชื่อถือต่อสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปและการรับรู้ที่ได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่ำที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในด้านนี้ เกี่ยวกับเรื่อง การให้ความเอาใจใส่ ให้ความสนใจในความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในส่วนของพนักงานในร้านขายยา และส่วนของร้านขายยาเอง รวมถึงเวลาที่ร้านขายยาเปิดให้บริการสะดวกแก่การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากประเด็นที่กล่าวมาจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่วัดถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการแต่ละรายที่รับรู้ถึงการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะเป็นรายบุคคลได้ไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการอาจให้บริการไม่ทั่วถึง หรือให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการในแต่ละรายไม่เต็มที่ ผู้ให้บริการจึงทำได้แต่การซักถามความต้องการและอาการของโรค และให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น การสนทนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการจึงไม่มากนัก และอีกสิ่งหนึ่งที่พบว่าเป็นเรื่องที่ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ เวลาที่เปิดให้บริการที่สะดวกแก่การมารับบริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะเวลาที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 18.00 น. วันเสาร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 9.00- 17.00 น. อาจไม่สะดวกกับผู้ประกอบอาชีพบางอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเฉลิมเกียรติ เขื่อนเพชร, วิชดา ก่อเกียรติสาขา และอภิรักษ์ ศัพท์พันธ์ (2538) เรื่องปัจจัยจูงใจผู้บริโภคที่มีต่อห้องปฏิบัติการชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการ ร้อยละ 95.31 ต้องการให้สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ โดยต้องการให้มีการเปิดให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ และขยายการให้บริการในวันธรรมดา ตั้งแต่เวลา 16.30-19.30 น.

จากการศึกษาพบว่า อีกเรื่องหนึ่งซึ่งผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปและการรับรู้ที่ได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่ำ คือ การที่ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ซึ่งพบว่า

เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่ำที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการรับรู้ความแตกต่างของคุณภาพการบริการต่ำที่สุดเป็นอันดับ 2 ของเกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 22 ข้อ

2. การให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป กับการรับรู้ (ช่องว่าง) คุณภาพการบริการจากการได้รับบริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป กับการรับรู้ (ช่องว่าง) คุณภาพการบริการจากการได้รับบริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ลำดับ ที่	ความสำคัญของคุณภาพการบริการ ที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป	ลำดับ ที่	การรับรู้ (ช่องว่าง) คุณภาพการบริการจากการได้รับ บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.
1	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
2	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	5	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

หมายเหตุ การเรียงลำดับ เรียงจากด้านที่มีความสำคัญ และการรับรู้คุณภาพการบริการจากมากไปน้อย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการหรือความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการซึ่งเกิดจากการนำค่าการรับรู้ที่ได้รับจริงจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ลงค่าความคาดหวังพบว่า ช่องว่างในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่ามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งทำให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ยังไม่สอดคล้องกับการให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับจากร้านขายยาทั่วไป โดยด้านที่

มีความแตกต่างกันมีทั้งหมด 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังแสดงในตารางที่ 5.1 โดยเฉพาะในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด นั้น ผู้ใช้บริการกลับรับรู้ถึงคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการตามที่ได้สัญญา ทั้งในส่วนของบริการ เวลา ความถูกต้อง รวมถึงความจริงใจของผู้ให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการนั้น ผู้ให้บริการยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น หรืออาจเกิดจากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในด้านอื่นชัดเจนกว่า ทั้งๆ ที่ผู้ให้บริการพยายามให้คุณภาพกับการบริการทุกด้าน เช่น เมื่อมีการจัดตกแต่งร้านใหม่ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ทันที ในขณะที่การจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ หรือเพิ่มระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ต้องอาศัยเวลา และรักษาภาพลักษณ์ให้ดี ไม่ให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ตลอดเวลา

3. การให้น้ำหนักความสำคัญของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านขายยาทั่วไป และการให้น้ำหนักความสำคัญในคุณภาพการบริการจากการศึกษาอื่น

ตารางที่ 5.2 การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการ ระหว่างการศึกษาในร้านขายยาทั่วไป กับการศึกษาของเบอร์รี่ และคณะ และการศึกษาของลาวัญย์ บุนะจินดา

ลำดับที่	ผลที่ได้จากการศึกษานี้	เบอร์รี่, พาราสุรามาน และเชียวแทมส์	ลาวัญย์ บุนะจินดา
1	ความเชื่อถือไว้วางใจ	ความเชื่อถือไว้วางใจ	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
2	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจ
4	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
5	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
6	-	-	การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

หมายเหตุ การศึกษาของลาวัญย์ บุนะจินดา แบ่งคุณภาพการบริการเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ร้อยละ 26.43 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ร้อยละ 22.97 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ร้อยละ 17.88 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ร้อยละ 17.07 และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ร้อยละ 15.65 ตามลำดับ ซึ่งมีบางส่วนที่สอดคล้องและบางส่วนที่แตกต่างจากการศึกษาของเบอร์รี่, พาราสุรามาน และเซียแทมล์ (Berry, Parasuraman and Zeithaml, 2537 อ้างถึงใน Hoffman and Bateson, 2545) ที่ทำการศึกษาในคุณภาพการบริการในกลุ่มธุรกิจบริการ โดยในส่วนที่สอดคล้องของการศึกษาทั้ง 2 คือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด และในส่วนที่แตกต่าง คือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการในอันดับ 2, 3, 4 และ 5 แตกต่างกัน โดยการศึกษาของพาราสุรามาน และคณะพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ร้อยละ 22.00 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ร้อยละ 19.00 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ร้อยละ 16.00 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ร้อยละ 11.00 ตามลำดับ ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้อาจเกิดจาก ลักษณะของธุรกิจที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้น้ำหนักความสำคัญ และลำดับการให้ความสำคัญในบางด้าน แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของลาวัญย์ บุนะจินดา (2547) เรื่อง คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร ซึ่งทำการศึกษาในร้านขายยาในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ พบว่ามีการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการของทั้ง 2 การศึกษา มีทั้งส่วนที่สอดคล้อง และส่วนที่แตกต่าง โดยลำดับที่สอดคล้องคือ คุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งอยู่ในอันดับ 2, 4 และ 5 ตามลำดับ และส่วนที่แตกต่างกัน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ดังที่แสดงในตารางที่ 5.2 ซึ่งความแตกต่างอาจเกิดจากปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสถานที่ที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการมาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพ

การบริการในระดับต่ำ และต้องพยายามรักษาคุณภาพการบริการในด้านที่ผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับสูง ซึ่งทำได้ดังนี้

1. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

- ควรมีการปรับวันและเวลาที่เปิดให้บริการให้สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยการเปิดให้บริการทุกวัน (วันจันทร์-วันอาทิตย์ ไม่เว้นวันนักขัตฤกษ์) และขยายเวลาในการให้บริการจาก 8.30 – 18.00 น. เป็น 8.00 – 20.00 น.

- ผู้ให้บริการควรเพิ่มความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น เช่น การซักถามถึงต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องเป็นฝ่ายกระตือรือร้นเข้าไปซักถามเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องรอให้ผู้ให้บริการเป็นฝ่ายร้องขอ ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วและรู้สึกว่าได้รับการให้ความสำคัญ การเอาใจใส่

- เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ทั่วถึง

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- ปรับปรุงตกแต่งสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ให้นำใช้บริการ

- อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่จอดรถให้ผู้ให้บริการสามารถหาที่จอดรถได้ง่ายขึ้น มีการกำหนดขอบเขต แยกส่วนพื้นที่ให้เหมาะสม เช่น ที่สำหรับจอดรถยนต์ ที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์ รวมถึงสงวนพื้นที่จอดรถไว้ให้เฉพาะผู้ให้บริการเท่านั้น

- จัดหา สิ่งซื้อสินค้า (ที่ยังไม่มีจำหน่ายในร้าน) ที่เป็นที่ต้องการของผู้ให้บริการ หรือมีการเรียกหาบ่อย มาไว้บริการลูกค้า และพยายามทำให้เป็น One Stop Service นั่นคือ ผู้ให้บริการสามารถซื้อสินค้าทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดรักษาอาการไม่สบายของผู้ให้บริการได้จากสินค้าภายในร้าน ดังนั้นสินค้าที่มีในร้านต้องมีความหลากหลาย และสอดคล้องเกี่ยวเนื่องกัน และพยายามทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการรับรู้เมื่อมีสินค้าใหม่ในร้านที่อาจเป็นที่ต้องการของผู้ให้บริการ

3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

- มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกยา และสินค้า ก่อนที่จะนำมาจำหน่าย เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ

- ตรวจสอบวันหมดอายุของยา และสินค้า ก่อนส่งมอบให้ผู้ให้บริการ และใช้ระบบ First In – First Out ในการบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อลดโอกาสเกิดสินค้าหมดอายุ

- การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ไว้ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำการตรวจสอบกับผู้ดำเนินกิจกรรมให้ชัดเจนว่าจะให้บริการอะไร เมื่อใด ให้ชัดเจน ก่อนที่จะทำการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการทราบ และหากพบว่าไม่สามารถให้จัดกิจกรรมหรือให้บริการตามเวลาที่ประชาสัมพันธ์ไว้กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างเร่งด่วน

- การให้บริการโดยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด เช่น มีการตรวจสอบความถูกต้องในการคิดค่าใช้จ่าย ทอนเงิน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการมีรับรู้คุณภาพการบริการในระดับสูงสุด ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจที่จะมาใช้บริการ และรู้สึกแตกต่างจากการใช้บริการจากร้านขายยาทั่วไป

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาที่วัดระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการมีต่อร้านขายยาโดยทั่วไป เทียบกับการรับรู้ที่ได้รับจริงจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นผลจากการศึกษาอาจแตกต่างจากการรับรู้ที่ได้รับกับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการมีต่อการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่อยู่ในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้ให้บริการเป็นคณาจารย์และเภสัชกรจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่สูงกว่าร้านขายยาโดยทั่วไปได้ ดังนั้นควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับการบริการที่ได้รับจริง เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น แบ่งเป็นในส่วนการวัดระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ที่ได้รับจริง ซึ่งการเก็บข้อมูลทั้งสองทำในเวลาเดียวกัน อาจทำให้ผลการศึกษาลดคลเคลื่อนจากความเป็นจริง เนื่องจากผู้ตอบต้องใช้เวลาในการพิจารณา แล้วจึงเปรียบเทียบกัน

3. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นผลจากการศึกษาในครั้งนี้อาจไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับร้านขายยาทั่วไปได้

4. SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการซึ่งพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาในธุรกิจบริการที่เน้นการให้บริการ (Pure Service Business) การนำมาใช้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจร้านขายยาซึ่งเป็นธุรกิจที่ประกอบด้วยทั้งส่วนสินค้าและการบริการนั้น (Hybrid Business) ผลที่ได้จากการศึกษา ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับสูงกว่าที่คาดหวังจากร้านขายยาทั่วไปนั้น เป็นเพียงความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่องานในส่วนบริการ อาจยังไม่ครอบคลุมในส่วนของสินค้า ดังนั้นหากมีการทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรพัฒนาเครื่องมือให้ครอบคลุมส่วนประสมการตลาด (7 Ps) ทั้งในส่วนของสินค้า และบริการ

5. จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา(ร้อยละ 30.33) ทั้งนี้ อาจเกิดจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นที่รู้จักของนักเรียน/นักศึกษา อยู่ใกล้สถานศึกษา ทำให้สะดวกแก่การมาใช้บริการของนักเรียน/นักศึกษา นอกจากนี้สถานที่ยอดธรรมมีความสะดวกกับนักเรียน/นักศึกษา เนื่องจากนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ รวมถึงเป็นกลุ่มที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากไม่เร่งรีบขณะที่มาใช้บริการมากนัก