

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อวัตถุดิบที่ใช้ในทางการแพทย์
ผู้แต่ง	จันทนา ธรรมวิระพงษ์ สุนทรี่ สารระจันทร์ จิตต์ไพจิตร มิ่งเกียรติสกุล
ปีที่เผยแพร่	2549
การเผยแพร่	วารสารอาหารและยาปีที่ 13 ฉบับที่ 2/2549 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2549 หน้า 46-53
สถานที่จัดเก็บ (กรณีเอกสารวิชาการ)	

วัตถุดิบที่ใช้ในทางการแพทย์กลุ่มภายใต้ระบุให้กระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้นำเข้าและจำหน่ายให้แก่ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาลเพื่อใช้ในการรักษาคอนไซ์ของคน โดยที่กระทรวงสาธารณสุขได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นผู้ดำเนินการดังกล่าว ได้แก่ วัตถุดิบออกฤทธิ์ในประเภท 2 อาทิ กลุ่มยาลดน้ำหนัก ซึ่งมีฤทธิ์ต่อระบบประสาทส่วนกลางทำให้ไม่อยากกินอาหาร แต่การใช้ อาจเกิดอาการอื่นๆ ตามมา เช่น ใจสั่น อาการทางประสาท กระสับกระส่ายได้ ยาในกลุ่มนี้ มีสูตรโครงสร้างคล้ายแอมเฟตามีน เช่น เฟนเตอมีน นอกจากนี้ยังมียาในกลุ่มยานอนหลับ เช่น ฟลูโนตราซีแพม ไตรฮาโซแลม โคลพิเดม มิคาโซแลม มีแนวโน้มเสพติดหรือนำไปใช้ก่ออาชญากรรมได้ หรือวัตถุดิบที่สามารถนำไปผลิตยาเสพติด เช่น ซูโดอีเฟดรีน เป็นต้น สำหรับยาเสพติดให้โทษประเภท 2 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นผู้จำหน่าย เช่น ยาแก้ปวดรุนแรงกลุ่มมอร์ฟิน เฟนทานิล เป็นต้น

ผู้ซื้อวัตถุดิบที่ใช้ทางการแพทย์จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาลทั่วประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน ประมาณ 2,000 แห่ง กองควบคุมวัตถุดิบเห็นความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อวัตถุดิบที่ใช้ทางการแพทย์ โดยการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามจัดแบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2547 ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 930 ฉบับ ความพึงพอใจภาพรวม ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.33 โดยผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ให้คะแนนใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ กองควบคุมวัตถุดิบได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ ได้แก่ จัดทำจดหมายข่าวเงินทุนหมุนเวียนยาเสพติด ราย 3 เดือน จัดทำ Web Page เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ซื้อ จัดทำป้ายแสดงระบบงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณขายวัตถุดิบ หลังจากปรับปรุงการให้บริการ ได้จัดทำแบบสอบถามในระยะที่ 2 เดือนกรกฎาคม 2548 ผู้ตอบแบบสอบถาม 968 ฉบับ ความพึงพอใจภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 72.38 โดยข้อคิดเห็นในทางที่ดีขึ้น เช่น การให้บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในแบบการให้บริการรายระบบ โดยเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือภาครัฐและเอกชน ผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ตามลำดับดังนี้ ระบบการให้บริการรับคำขอซื้อ ภาครัฐ ร้อยละ 63.80 และ 66.80 ภาคเอกชน 67.00 และ 71.60 ระบบการให้บริการขาย ณ เคาน์เตอร์ ภาครัฐ ร้อยละ 69.00 และ 66.80 ภาคเอกชน ร้อยละ 72.80 และ 73.80 ระบบการรับวัตถุดิบทางไปรษณีย์ ภาครัฐ ร้อยละ 75.93 และ 78.13 ภาคเอกชน ร้อยละ 79.07 และ 79.87 ระบบการรับทราบข้อมูล ภาครัฐ ร้อยละ 69.00 และ 67.80 ภาคเอกชน ร้อยละ 71.20 และ 70.60 สรุปผลสำรวจทั้ง 2 ครั้ง ใกล้เคียงกัน เนื่องจากข้อจำกัดบางอย่างตามข้อเสนอแนะไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น สถานที่คับแคบ อากาศร้อน ไม่ควรจำกัดโควตาในการสั่งซื้อ ควรเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรให้แลกเปลี่ยนวัตถุดิบกรณียาสิ้นอายุ เป็นต้น

