

高雄市鳳山區自營藥局提供藥事服務對民眾滿意度之因素探討

徐學文、黃秀琴*

嘉南藥理大學 藥學系碩士在職專班

在行政院衛生署 1995 年開辦國民健康保險業務以來，改變了社區自營藥局藥師的生態；在全民健保的壓力下大部份的社區藥局放棄老式經營策略，開始接觸附近的診所，試圖爭取醫師的釋出處方，有部份的藥局加盟了連鎖藥局的行列，以減少成本的支出，達成損益平衡，持續經營理念。確實，社區自營藥局在健保雙軌制及大型連鎖藥局的夾縫中，遭逢了困境。

本研究以問卷方式選定高雄市鳳山區 32 家超商之購物民眾發放問卷，共計回收 392 份樣本。本研究目的為由問卷分析中了解民眾對於藥局藥師提供的藥事服務各種方式、項目的認知，以及民眾對藥事服務滿意度，民眾對自身的需求及對藥師的要求之滿意度，提供自營藥局未來經營上之參考。

本研究資料分析以 SPSS/12.0 統計軟體，進行描述性統計、推論性統計(t 檢定、因素分析等)資料分析與整理。