

**Research on Business and Management Behavior of
pharmacies in Macau**

by

Chong Wai Kuan



**Master of Science
2011**



**Institute of Chinese Medical Sciences
University of Macau**

Research on Business and Management Behavior of pharmacies in Macau

by

Chong Wai Kuan

A thesis submitted in partial fulfillment of the
requirements for the degree of

Master of Science

Institute of Chinese Medical Sciences
University of Macau

2011



Approved by _____

Supervisor

Date _____

碩士學位論文

本澳社區藥房的經營和管理行為研究

UNIVERSIDADE DE MACAU

研究生姓名： 鍾偉軍

導 師： 胡豪 助理教授

專 業： 醫藥管理

日 期： 2011年5月

澳門大學



澳門大學中華醫藥研究院

原創性聲明

本人聲明：所呈交的學位論文，是本人在導師的指導下，獨立進行研究所取得的成果。除文中已經注明引用的內容外，本論文不包含任何其他個人或團體已經發表或撰寫過的科研成果。對本文的研究做出重要貢獻的個人和集體，均已在文中以明確方式標明。本人完全意識到本聲明的法律責任由本人承擔。

論文作者簽名：_____ 日期：_____



關於學位論文使用授權的聲明

本人完全瞭解澳門大學有關保留、使用學位論文的規定，同意學校保留或向政府有關部門或機構送交論文的影本和電子版，允許論文被查閱和借閱；本人授權澳門大學可以將本學位論文的全部或部分內容編入有關資料庫進行檢索，可以採用影印、縮印或其他複製手段保存論文和彙編本學位論文。

(保密論文在解密後應遵守此規定)

論文作者簽名：_____ 導師簽名：_____ 日期：_____

致謝

踏進完成論文的最後日子，對於還要學業和工作兩者兼顧的我來說，真是一件不容易的事情。不知不覺地在澳門大學的兩年學習時間似乎只是一眨眼的事情，卻加深我對學術研究的了解，變成一個能夠獨立完成研究的研究生。為此，我抱著感激的心情，向我在求學過程中給予幫助的所有老師、同學及朋友致以衷心的感謝。

首先，我要感謝我的導師胡豪博士細致和耐心的指導。胡豪博士平易近人的態度給予了我很大的鼓勵，以前的我只是從書本上吸取知識，欠缺了對一些問題的進一步思考，是他教會了我“甚麼是學術研究”，在我的研究過程中給予了極大的容忍，甚至賦予我很大的自由空間讓我在學術上得到更大的發揮和嘗試，使我很快地從一個懂得自然科學的藥學學生向社會科學的轉型。胡博士嚴謹勤奮的學習風格，頗有見地的研究角度，都能令我產生深刻的影響。

感謝王一濤教授，是他給予了我在學科轉型的機會，使我人生的方向有了很大的變化；感謝卞鷹老師，非常佩服他嚴謹的治學態度和淵博的統計學知識；不忘感謝鄭力仁博士，傳授我許多健康經濟學知識，也感謝學院裏的其他老師的指導，包括李紹平博士、李銘源博士、張慶文博士、鄭穎博士、燕茹博士、許貝文博士，感謝他們在課堂上也給予我許多專業的知識。

感謝同門的黃海紅師姐和張君隆師弟，在我論文課題研究中幫助我派發調查問卷和一起進行調研訪談，大家在研究上相互相勵，給予幫助，一起面對研究的困難和成功的喜悅；也感謝曾經在調查問卷上給予我幫助的各位朋友，也感謝一班醫管和中藥的同學，一起經歷了難忘的研究生學習生活，使我留下了這段美好的回憶。

最後，我還要感謝我的父母、朋友的關心、支持和鼓勵。雖然學業生涯即將結束，但我仍然抱著不斷學習和不斷進步的態度去面對未來的挑戰和機遇。

鍾偉軍

二零一一年五月

Abstract

There are two types of customers at the community pharmacy in Macau, the local residents and tourists. Customers have the demands when choosing the community pharmacy, and the community pharmacy has different methods regarding business and management on the basis of the diversity of demands of the local residents and tourists. Because of increase of demand for services of the pharmacy market, “Three hundred meters” ordinance was canceled by The Health Bureau, in 2008. After that, the numbers of pharmacies gradually increased. The competition was also very fierce, which caused the serious problems such as profits reduction, to increase the malignant competition, the difficulty of the internal management and the cost of operating. This is major reason why to cause the serious problems that the pharmacies have the different of the business and management behavior in Macau. What are the factors to influence the business and management of the pharmacies caused by the serious problems. The thesis is analyzed the question.

The research reviews the two ways, Customers have the demands when choosing the community pharmacy and the reflection of the Customer demands when the community pharmacy is taking the measures. Based on the theories , there are two main factors, environmental characteristic(location, timing effect), internal characteristic(products, level of the prices, the quality of service, the internal management of the pharmacy).

In this study , the features of industrial structure with the pharmacies in Macau are analyzed, beside confirm the two main factors, including customer types, the ownership and history of pharmacy, the ability of applying with the wholesalers and the policies of The Health Bureau. Then case study as methodology is used in this

research, finding the most representative of pharmacies through the influence of customers, product positioning, business location, internal management and the policies to summarize the influence factors. The factors are verified by the survey study. The results show that location, the level of the prices, the quality of service, the ownership, the history of pharmacy and the level of products are the factors for demand with the local residents and tourists. Pharmacies are agree to improve the measures including business strategics, the quality of service and internal management to satisfy the customer demands. Another, the level of prices are limited by the ability of wholesalers and the ownerships of pharmacy, the variation of customer is influenced by timing effect, as well as the policies of The Health Bureau, overall, the influence factors caused by the serious problems to affect the development of pharmacies.

Finally, policy recommendation is proposed with the operators of pharmacy, customers and the Health Bureau, respectively. Through improving the styles of business and management to reduce the serious problems, raising the Health Care System Status of the pharmacies in Macau, to promote the development of industry.

Keyword: Pharmacies, Business and Management, Development of Industry

摘要

本澳社區藥房的客戶類型有本澳居民和遊客兩類。客戶對社區藥房有一定的選擇需求，社區藥房也因應本澳居民和遊客不同的需求差異，有不同的經營和管理方式。在 2008 年，衛生局根據市場上對藥房服務需求日益增加，取消了三百米條的條例。其後社區藥房數量逐漸增加，競爭情況也相當劇烈，導致社區藥房利潤下降、惡意競爭加大、內部管理難度增加和經營成本增加等諸多問題出現。而本澳社區藥房的經營和管理不同，是產生這些問題的根本原因。為此，哪些因素影響本澳社區藥房的經營和管理，從而導致了這些問題的產生？本文對這些問題進行考察和分析。

本研究闡述了客戶對社區藥房的需求和社區藥房採取的措施對客戶需求的反映兩個方面，並回顧了理論的基礎，根據文獻回顧，探討了社區藥房的經營和管理的影響因素包括兩部分，一為環境因素（地理位置、時間效應）；二為內部因素（產品品種的完整性、產品價格水平、藥房的服務質量水平、藥房的庫存量 and 人員內部管理問題）。

本研究對澳門社區藥房的產業結構狀況進行分析，並證實了除社區藥房的經營和管理的影響因素兩部分外，由於本澳社區藥房的產業結構特點，影響因素還包括客戶類型、藥房所有權和歷史、藥物供應商的供應能力和衛生局提出的政策措施。之後我們用案例研究方法，找出最具代表性的社區藥房，根據客戶影響、產品定位、經營定位、內部管理和政府政策五個方面分析影響本澳社區藥房的經營和管理因素。然後用調查研究方法，對影響本澳社區藥房的經營和管理因素作進一步驗證。其結果顯示地理位置、價格水平、服務態度、藥房的歷史性和產品品種齊全程度都是本澳居民和遊客對社區藥房的需求。社區藥房都同意改進經營措施、服務質量和內部管理，從而滿足客戶需求。另外，供應商能力和藥房所有權對產品價格存在限制，時間性效應影響客戶的變動，以及政府政策，總體上這

些因素影響社區藥房的經營和管理，導致問題出現的嚴重性增加。

最後，本文將研究結果分別對經營者、客戶和政府三方面提出適當的建議，改善其經營和管理方式，減少問題的出現，提升本澳社區藥房在醫療衛生體系中的地位，促進社區藥房產業發展。

關鍵詞：社區藥房；經營和管理；產業發展



目錄

致謝	I
Abstract	II
摘要	IV
文中圖示	VIII
文中列表	IX
第一章 導論	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 澳門社區藥房發展的概況	1
1.1.2 澳門社區藥房問題的提出	2
1.2 研究內容.....	4
1.3 研究思路與方法	4
第二章 社區藥房經營和管理的文獻回顧	7
2.1 客戶選擇社區藥房的因素	7
2.2 社區藥房滿足客戶的需求因素	9
2.2.1 產品品種和價格	9
2.2.2 服務質量	10
2.2.3 內部管理	11
第三章 澳門社區藥房產業狀況的分析	13
3.1 澳門藥品流通體系結構分析	13
3.2 澳門社區藥房的產業結構狀況	15
3.2.1 澳門社區藥房的數量和分布	15
3.2.2 澳門社區藥房的市場集中度	17
3.2.3 澳門社區藥房的所有權分布	19
3.3 政策因素.....	20
3.3.1 澳門社區藥房開設的資格限制.....	20
3.3.2 衛生局藥物事務廳的職責對社區藥房經營和管理的影響	20
3.3.3 衛生局與社區藥房的協議藥物合同.....	22
3.3.4 協議藥物在社區藥房中的比例.....	23
第四章 澳門社區藥房經營和管理狀況：案例研究	25
4.1 研究目的.....	25

4.2	研究方法.....	25
4.2.1	案例方法的選用.....	25
4.2.2	案例的選取.....	26
4.2.3	資料收集.....	26
4.3	客戶對澳門社區藥房在經營和管理的影響.....	27
4.4	澳門社區藥房對客戶需求在經營和管理的影響.....	31
4.4.1	產品品種.....	31
4.4.2	經營策略.....	33
4.4.3	內部管理.....	36
4.5	政策因素對澳門社區藥房在經營和管理的影響.....	37
4.6	討論和總結.....	40
第五章 澳門社區藥房的經營和管理行為：調查研究.....		42
5.1	研究背景和目的.....	42
5.2	研究方法.....	42
5.3	研究發現.....	43
5.3.1	本澳社區藥房的基本情況.....	43
5.3.2	客戶對澳門社區藥房的需求情況.....	45
5.3.3	澳門社區藥房採取的措施對客戶的反映情況.....	48
5.3.4	衛生局政策對澳門社區藥房經營和管理的反映情況.....	53
5.4	挑戰和發展規劃.....	56
5.5	總結.....	57
第六章 結語.....		58
6.1	研究總結.....	58
6.2	政策和建議.....	59
6.2.1	對社區藥房經營者的建議.....	59
6.2.2	對客戶的建議.....	59
6.2.3	對政府政策的建議.....	59
6.3	研究方向局限性和發展規劃.....	60
參考文獻.....		61
附錄一 訪談提綱.....		63
附錄二 半結構式調查問卷.....		66
攻讀學位期間發表的文章.....		70

文中圖示

圖 1-1 研究思路與方法	6
圖 3-1 澳門藥品流通體系結構圖.....	13
圖 5-1 本澳居民和遊客在本澳社區藥房項目關注程度比較	47
圖 5-2 本澳居民和遊客在產品信息關注程度比較	47
圖 5-3 本澳社區藥房的經營措施同意程度統計圖	50
圖 5-4 本澳社區藥房的服務質量和內部管理同意程度統計圖	52
圖 5-5 衛生局政策對本澳社區藥房影響的同意程度統計圖	55



文中列表

表 3-1	本澳藥房的登記數目.....	15
表 3-2	2009 年按堂區劃分的藥房覆蓋範圍.....	16
表 3-3	2009 年衛生局與私人協議藥房的處方金額開支.....	18
表 3-4	協議藥房的客戶定位.....	18
表 3-5	2000 至 2009 年澳門社區藥房的稽查活動次數.....	22
表 4-1	樣本藥房的描述.....	26
表 4-2	樣本社區藥房經營和管理影響的外部因素.....	27
表 4-3	比較樣本藥房的客戶定位相同點和不同點.....	30
表 4-4	比較樣本藥房在產品定位的相同點.....	32
表 4-5	比較樣本藥房在產品定位的不同點.....	33
表 4-6	比較樣本藥房在經營定位的不同點.....	35
表 4-7	比較樣本藥房內部管理的不同點.....	37
表 4-8	政策因素對樣本藥房經營和管理的影響.....	39
表 5-1	本澳社區藥房的地理位置和所有權情況.....	43
表 5-2	本澳社區藥房成立時間的統計結果.....	44
表 5-3	社區藥房營業額來源於遊客的比例統計結果.....	44
表 5-4	本澳居民對本澳社區藥房的項目關注程度的統計描述.....	45
表 5-5	遊客對本澳社區藥房的項目關注程度的統計描述.....	45
表 5-6	本澳居民對產品信息關注程度的統計描述.....	46
表 5-7	遊客在對產品信息關注程度的統計描述.....	46
表 5-8	本澳社區藥房的經營措施同意程度統計描述.....	49
表 5-9	本澳社區藥房的服務質量和內部管理的統計描述.....	51
表 5-10	衛生局提供的政策對社區藥房經營和管理的影響統計描述.....	54