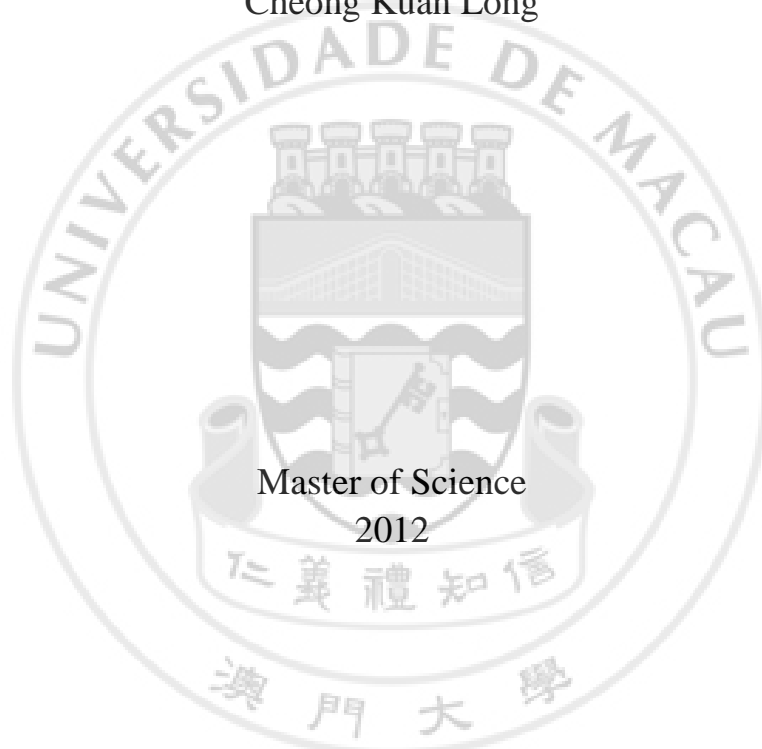


Comparative Analysis of Pharmacists' and Consumers'

Perceptions of Community Pharmacy Service

by

Cheong Kuan Long



Master of Science
2012



Institute of Chinese Medical Sciences

University of Macau

Comparative Analysis of Pharmacists' and Consumers' Perceptions
of Community Pharmacy Service

by

Cheong Kuan Long

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

Master of Science

Institute of Chinese Medical Sciences
University of Macau

2012



Approved by _____

Supervisor

Date _____

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，在澳門大學的兩年學習時間似乎只是一眨眼的事情，在這兩年的時間內，衷心感謝澳門大學中華醫藥研究院的所有老師，是您們授予我寶貴的專業知識，也教會了我做人的道理，感謝您們對我無微不至的關懷。

首先，我要感謝我的導師胡豪博士的耐心指導。胡豪博士在日常的言傳身教中所體現出他的嚴謹敏銳的思維以及其淵博的知識，而且平易近人，在這兩年的研究過程中，胡豪博士給予了極大的空間，讓我在學術上得到更大的發揮和嘗試，使我終生受益。

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；感謝卞鷹博士，非常佩服他淵博的統計學知識；感謝梁少偉博士，非常佩服他嚴謹的治學態度；感謝許貝文博士，一直對我的鼓勵；感謝胡元佳博士，非常佩服他嚴謹的治學態度；感謝鄭力仁博士，教予我健康經濟學知識，也感謝學院裏的其他老師的指導。

感謝同門的黃海紅師姐和鍾偉軍師兄，在我論文課題研究中給予幫助及鼓勵，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，也感謝一班醫藥管理和中藥的同學，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。

感謝張楠、張露、王善萍、吳翠珊、符永鈺、于小文和葛帥同學，有了你們的陪伴和鼓勵，使我更有信心，也謝謝你們在生活中帶給我無限關懷和歡笑。

最後，感謝我的父母對我的教育、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的態度去面對未來的挑戰。

張君隆

二零一二年五月

Abstract

Pharmacies, the pharmaceutical distribution chain terminals, plays an important role in the drug safety of consumers. With the importance of social progress and people's health, pharmacy services more attention from the mere sale of medicines into provide consumers with more services, but do not know pharmacy services provided and consumers do not know that the pharmacy will provide what services, cause a serious obstacle to the launching of the pharmacy services.

This study describes the pharmacists and consumers in the awareness of pharmacy services, according to the literature review, discusses the factors of pharmacy services and pharmacy services, pharmacy services, including basic services, pharmacy services, medical services in three areas, and to determine the questionnaire through interviews with pharmacists and the number of consumers in the USA (New York) , Macau and China (Zhuhai), total of 100 people and summary.

This study found that pharmacists and consumers in the pharmacy services, there are cognitive differences and to three conclusions: First, basic services: pharmacists and consumers' cognitive difference; Second: pharmacy services, pharmacists and consumers' cognitive differences; in medical services, pharmacists and consumer awareness is a huge difference.

Finally, results for operators, customers and the Government to make appropriate recommendations to improve the difference in the awareness of pharmacy services of pharmacists and consumers, reducing the cognitive differences between the two sides in order to provide better development for pharmacy services to carry out to promote the industrial development of community pharmacies.

Keywords: community pharmacies; pharmacy service; pharmacist; consumer; New York USA; Macau; Zhuhai China



摘要

藥房是醫藥流通鏈上的終端，對消費者的用藥安全起着重要的作用，隨社會進步及人們對健康的重視程度，藥房的服務越受關注，從過去的單純銷售藥物，轉變成向消費者提供更多的服務，但在不清楚藥房所提供的服務及消費者不清楚藥房會提供甚麼樣服務的情況下，對藥房服務的開展造成嚴重的阻礙。

本研究闡述了藥劑師和消費者在藥房服務的認知，根據文獻回顧，探討了藥房服務及影響藥房服務的因素，藥房服務包括基礎服務、藥房服務、醫學服務三方面，並確定調查問卷，通過在在美國紐約、澳門、中國珠海三地，訪談藥劑師及消費者人數共 100 名，並進行總結。

本研究發現藥劑師與消費者在藥房服務上存在認知差異，並得出三個結論：第一，在基礎服務方面，藥劑師及消費者的認知差異不大；第二，在藥學服務方面，藥劑師及消費者的認知差異不大；第三，在醫學服務方面，藥劑師及消費者的認知差異巨大。

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，改善藥劑師和消費者在藥房服務認知的差異，減少雙方的認知差異，才能為藥房服務的開展提供更好發展，促進社區藥房產業發展。

關鍵詞：社區藥房；藥房服務；藥劑師；消費者；美國紐約；澳門；中國珠海

目錄

致謝.....	IV
Abstract.....	V
摘要.....	VII
1 導論.....	11
1.1 研究背景.....	11
1.2 研究內容.....	11
1.3 研究思路與方法.....	12
2 藥房服務的文獻回顧.....	13
2.1 藥房的產業職能定位與職能.....	14
2.1.1 藥房的產業職能定位.....	14
2.1.2 藥房的職能.....	14
2.2 藥房服務.....	16
2.2.1 服務的定義.....	16
2.2.2 藥房服務.....	16
2.2.3 影響藥房服務的因素.....	19
3 美國紐約社區藥房的研究.....	21
3.1 研究方法.....	21
3.2 藥劑師訪談收獲.....	21
3.2.1 基礎服務.....	22
3.2.2 藥學服務.....	24
3.2.3 醫學服務.....	27
3.2.4 競爭優勢與管理創新.....	29
3.2.5 紐約藥劑師的個人評價.....	31
3.3 消費者訪談.....	32
3.3.1 背景訪談.....	32
3.3.2 基礎服務.....	33
3.3.3 藥學服務.....	36
3.3.4 醫學服務.....	38
3.3.5 紐約消費者的個人評價.....	40
4 澳門社區藥房的研究.....	43
4.1 研究方法.....	43
4.2 藥劑師訪談收獲.....	43
4.2.1 基礎服務.....	44
4.2.2 藥學服務.....	46
4.2.3 醫學服務.....	50
4.2.4 競爭優勢與管理創新.....	51
4.2.5 澳門藥劑師的個人評價.....	53

4.3 消費者訪談.....	55
4.3.1 背景訪談.....	55
4.3.2 基礎服務.....	56
4.3.3 藥學服務.....	59
4.3.4 醫學服務.....	60
4.4.5 澳門消費者的個人評價.....	62
5 珠海社區藥房的研究.....	错误!未定义书签。
5.1 研究方法.....	64
5.2 藥劑師訪談收獲.....	64
5.2.1 基礎服務.....	65
5.2.2 藥學服務.....	67
5.2.3 醫學服務.....	69
5.2.4 競爭優勢與管理創新.....	71
5.2.5 珠海藥劑師的個人評價.....	72
5.3 消費者訪談.....	73
5.3.1 背景訪談.....	73
5.3.2 基礎服務.....	74
5.3.3 藥學服務.....	67
5.3.4 醫學服務.....	78
5.4.5 珠海消費者的個人評價.....	80
6 總結.....	错误!未定义书签。
6.1 基礎服務的對比分析.....	81
6.1.1 三地藥劑師的評價.....	81
6.1.2 三地消費者評價.....	83
6.1.3 總結三地藥劑師和消費者的評價.....	85
6.2 藥學服務對比分析.....	87
6.2.1 三地藥劑師的評價.....	87
6.2.2 三地消費者的評價.....	88
6.2.3 總結三地藥劑師和消費者的評價.....	90
6.3 醫學服務對比分析.....	91
6.3.1 三地藥劑師的評價.....	91
6.3.2 消費者對醫學服務的評價.....	92
6.3.3 總結三地藥劑師和消費者的評價.....	94
7 結論.....	96
7.1 研究結論.....	96
7.2 政策建議.....	97
7.2.1 對社區藥房經營者的建議.....	97
7.2.2 對客戶的建議.....	98
7.2.3 對政府政策的建議.....	98
7.3 局限與未來研究.....	98
參考文獻.....	99
附錄一 半結構式調查問卷.....	102

攻讀學位期間發表的文章 108

