

**УЛААНБААТАР ХОТЫН ЭМИЙН САНГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД БОЛОН ЭМ ЗҮЙН
МЭРГЭЖИЛТНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛЭХ НЬ**

Уянгаа Б¹, Номингэрэл Б², Алтанцэцэг А², Уламбаяр Л², Базаррагчаа С²

^{1,2} Эм Зүйн Шинжлэх Ухааны Их Сургууль

uyangaaresearch@gmail.com

**EVALUATION ON SATISFACTION OF CUSTOMERS AND MEDICAL PROFESSIONALS AT
PHARMACIES OF ULAANBAATAR**

Uyanga B¹, Nomingerel B², Altantsetseg A², Ulambayar L², Bazarragchaa S²

Mongolian University of Pharmaceutical Sciences ^{1,2}

uyangaaresearch@gmail.com

Introduction:

Pharmacist and customer satisfaction is unique to other industries because it has a significant impact on patient outcomes and the quality of primary health care. In the framework of health sector reforms, improving the ethics and attitudes of medical professionals, the quality of care, internal environment and safety has become a priority issue for the development of the organization.

According to statistical data, in 2020, there are 2343 second-class pharmacies in Mongolia, 1254 in Ulaanbaatar, and 1249 pharmacies in Ulaanbaatar in 2021. As of 2020, there are 2639 pharmacists and 2009 drug directors working in the country, and in 2021, there are 2913 pharmacists and 2010 drug directors. Compared to the previous year, the number of pharmacists has increased by 0.8%, and the number of drug directors has increased by 13% has indicators. According to the above statistics, it is appropriate to study the satisfaction of specialists and clients in line with the increasing number of pharmacies and specialists.

As of the 1st quarter of 2023, pharmaceutical experts who play an important role in the quality and availability of pharmacy services and social economic development in the world (Pakistan, America, Canada, Great Britain, Spain, South Africa, etc.) Because it is important to study the satisfaction of pharmacists and the satisfaction of pharmacy users, we are conducting regular satisfaction surveys.

Purpose and objectives:

The purpose of the research is to evaluate the satisfaction of customers and pharmacists in the pharmacy of Ulaanbaatar. For this purpose, the following objectives were proposed. It includes:

1. Survey of pharmaceutical experts and pharmacy users determine the sample size
2. To evaluate the satisfaction of pharmacy users through a questionnaire
3. To evaluate the satisfaction of pharmacists by questionnaire
4. Compare the level of satisfaction by age group and perform statistical processing

Materials and methods:

A survey of pharmacy customers and pharmacist satisfaction was conducted using a Cross-sectional studies model. The Survey system calculator was used to calculate the sample size based on the representativeness of the sample to be studied. The survey was conducted between the 4th quarter of 2022 and the 2nd quarter of 2023, and the satisfaction of customers and pharmacists was obtained by random sampling by the UB City Hospitals and Health Departments, and data was collected using 2 types of questionnaires to be evaluated on a 5-point Likert scale using the SERVQUAL model. The results were processed using Microsoft Excel and SPSS 23.0 software. The reliability of the survey questionnaire was calculated using the Cronbach alpha coefficient.

Results:

A total of 758 people participated in our study, and satisfaction was determined by including n=369

pharmacists and n=389 customers, respectively. A breakdown of the results:

369 pharmacists participated in the survey, and according to the total number of questions, 48.0% n=177 are satisfied, 37.7% n=139 are very satisfied. Considering the satisfied age group of pharmaceutical specialists, n=101 specialists in the age group of 26-35 years are the most satisfied.

52.85% n=195 satisfied, 25.20% n=93 Very satisfied, 20.87% n=77 Moderately satisfied, 0.54% n=2 Not at all satisfied, 0.54% n=2 He replied that he did not know. According to the results of the survey, pharmaceutical professionals are highly satisfied.

On the other hand, 389 customers participated in the satisfaction survey of pharmacy users, and according to the total results of the group questions, 67.4% n=262 customers were moderately satisfied with the organization's care and service culture and intimate environment outside the organization is satisfied. Looking at the satisfaction of pharmacy customers by age group, n=121 customers under 25 years of age have moderate satisfaction is satisfied.

49.61% n=193 not satisfied at all, 35.22% n=137 Moderately satisfied with the pharmacy services from the surveyed customers. degree, 9.55% n=37 Very satisfied, 5.66% n=22 answered that they do not know. Therefore, it shows the need to consider the quality of care.

Conclusion:

369 experts were included in the survey to evaluate the satisfaction of customers and pharmacists with the pharmacy, and 2 groups of evaluations were used in the survey. The reliability of the 22 questionnaires, calculated by Cronbach's alpha coefficient, is good between 0.9 $\alpha \geq 0.846$. The majority of pharmaceutical professionals (n=316) surveyed are satisfied with their profession and workplace.

However, the reliability of the questionnaire used in the research to evaluate the satisfaction of customers in the pharmacy, when calculated by Cronbach's alpha coefficient, is acceptable between 0,8 $\alpha \geq 0.777$. The n=262 customers surveyed are moderately satisfied with pharmacy services.

Depending on the age group of the people involved in the research, the location where they work and serve, the relationship attitude, understanding, and workload satisfaction level are different.

Keywords: Pharmacist, customer, first-tier pharmacy, second-tier pharmacy, satisfaction, service.

Судалгааны үндэслэл:

Эм зүйн мэргэжилтэн болон үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж нь өвчний эдгэрэл, эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээний чанарт нөлөө ихтэй учир бусад салбараас онцлог байдаг. Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн хүрээнд эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, харилцаа хандлага, тусламж үйлчилгээний чанар, дотоод орчин, аюулгүй байдлыг сайжруулах нь байгууллагын хөгжлийн нэн тэргүүний асуудал болж байна.

2023 оны 1-р улирлын байдлаар Дэлхий нийтэд (Пакистан, Америк, Канад, Их Британи, Испани, Өмнөд Африк г.м) эм зүйч нарын сэтгэл ханамж болон эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлах

нь чухал хэмээн өөрсдийн улс орны сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтсон индексийн дагуу тогтмол хийж байна.

Зорилго, зорилт:

Эмийн сангаар үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч болон эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн байдлыг үнэлэн судлахад судалгааны ажлын зорилго оршино. Энэхүү зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг дэвшүүлсэн. Үүнд:

1. Эм зүйн мэргэжилтэн болон эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийг судалгаанд хамруулах түүврийн тоог тогтоох
2. Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг асуумжаар үнэлэх
3. Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг асуумжаар үнэлэх

4. Сэтгэл ханамжийн түвшинг насны бүлгээр харьцуулж, статистик боловсруулалт хийх

Материал арга зүй:

Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчид болон эм зүйн мэргэжилтнүүдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нэг агшны загвараар гүйцэтгэсэн. Судалгаанд хамрагдах түүврийн эх олонлогоо төлөөлөх чадварыг үндэслэн түүврийн хэмжээг тооцдог Surveysystem калькуляторыг ашигласан. Судалгааг 2022 оны 4-р улирлаас 2023 оны 2-р улирлын хооронд, УБ хотын ЭС, ЭМБ-р санамсаргүй түүврийн аргаар үйлчлүүлэгч болон эм зүйн мэргэжилтний

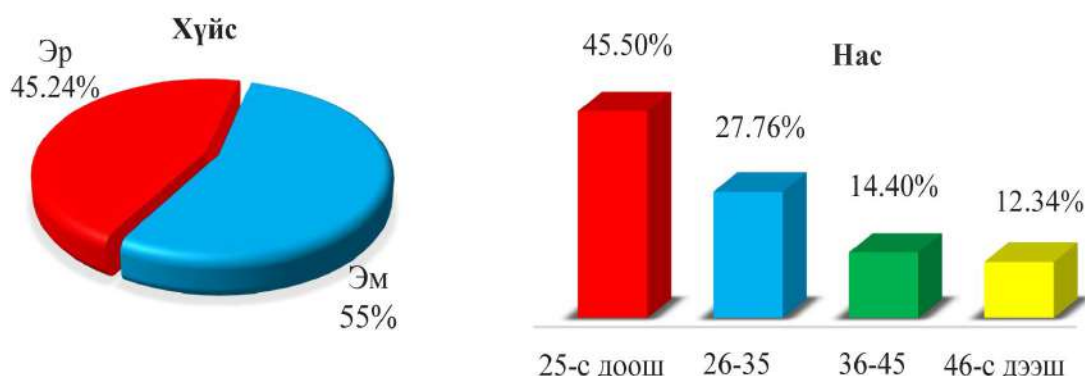
сэтгэл ханамжийг авч, SERVQUAL загвараар Лайкертийн 5 хэмжүүрээр үнэлэх 2 төрлийн анкет асуумж ашиглан мэдээллийг цуглуулсан. Үр дүн боловсруулалтыг Microsoft Excel, SPSS-23.0 программ ашиглан боловсруулсан. Судалгааны асуумжийн найдвартай байдлыг Кронбах альфа коэффициентээр тооцсон.

ҮР ДҮН

Бидний судалгаанд нийт 758 хүн хамрагдсанаас n=369 эм зүйч, n=389 үйлчлүүлэгчийг тус тус хамруулж сэтгэл ханамжийг судлан тодорхойлсон. Үр дүнг задлан авч үзвэл:

Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг асуумжаар үнэлэх судалгааны үр дүн-1:

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн нийгэм хүн ам зүйн үзүүлэлтүүд.



Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг насны бүлгээр харьцуулсан байдал.

Насны бүлгийг "1"-25-с доош нас, "2"-26-35 нас, "3"-36-45 нас, "4"-46-с дээш тус тус бүлэглэн ангилсан. Харин Q1 level буюу бүлэг

асуултуудын хариултыг "1"- Маш муу, "2"-Муу, "3"-Дунд "4"-Сайн, "5"-Маш сайн гэж кодолсон.

Age_group * Q1_level Crosstabulation

		Бүлэг асуултуудын хариулт				Үзүүлэлт
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Насны бүлэг	1.00	Count	26	121	28	18
		% within	13.5%	62.7%	14.5%	9.3%
		Age_gr				
		% within	57.8%	46.2%	52.8%	62.1%
Q1 level						49.6%

Судалгаа, шинжилгээ

Насны бүлэг	2.00	Count	8	71	11	4	94
		% within	8.5%	75.5%	11.7%	4.3%	100.0%
		Age_gr % within	17.8%	27.1%	20.8%	13.8%	24.2%
		Q1_level					
	3.00	Count	4	42	9	3	58
		% within	6.9%	72.4%	15.5%	5.2%	100.0%
		Age_gr % within	8.9%	16.0%	17.0%	10.3%	14.9%
		Q1_level					
	4.00	Count	7	28	5	4	44
		% within	15.9%	63.6%	11.4%	9.1%	100.0%
		Age_gr % within	15.6%	10.7%	9.4%	13.8%	11.3%
		Q1_level					
Үзүүлэлт		Count	45	262	53	29	389
		% within	11.6%	67.4%	13.6%	7.5%	100.0%
		Age_gr % within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Q1_level					

Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг асуумжаар үнэлэх судалгааны үр дүн-2:

Эм зүйн мэргэжилтний судалгаанд хамрагдагсдын нийгэм хүн ам зүйн үзүүлэлтүүд.

Судалгаанд хамрагдсан мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн түвшинг насны бүлгээр харьцуулсан байдал.

Age_group * Q1_level Crosstabulation							
		Бүлэг асуултуудын хариулт					Үзүүлэлт
		1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	
Насны бүлэг	1.00	Count	0	1	12	43	39
		% within	0.0%	1.1%	12.6%	45.3%	41.1%
		ag_gr % within	0.0%	25.0%	25.5%	24.3%	28.1%
		q1_level					
	2.00	Count	1	2	23	101	66
		% within	0.5%	1.0%	11.9%	52.3%	34.2%
		ag_gr % within	50.0%	50.0%	48.9%	57.1%	47.5%
		q1_level					
	3.00	Count	0	1	7	21	21
		% within	0.0%	2.0%	14.0%	42.0%	42.0%
		ag_gr % within	0.0%	25.0%	14.9%	11.9%	15.1%
		q1_level					
	4.00	Count	1	0	5	12	13
		% within	3.2%	0.0%	16.1%	38.7%	41.9%
		ag_gr % within	50.0%	0.0%	10.6%	6.8%	9.4%
		q1_level					

Үзүүлэлт	Count	2	4	47	177	139	369
	% within	0.5%	1.1%	12.7%	48.0%	37.7%	100.0%
	ag_gr						
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	g1 level						

Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын найдвартай байдлын шинжилгээ (Cronbach alpha).

Байгууллагын үйлчилгээ, соёл орчны Шинжилгээний найдвартай байдал хүлээн үнэлгээний бүлэг 11 асуултыг Кронбах зөвшөөрөгдөхүйц хэмжээтэй байна. альфа үзэхэд $0.8 > \alpha \geq 0.777$ хооронд байна.

Хэмжигдэхүүн	Кронбах альфа
Орчин сэтгэлд нийцдэг эсэх	0.780
Гадна, дотно хаягжилт харагдахуйц эсэх	0.759
Угтах, мэндлэх, хүндлэх, үйлчлэх соёл	0.779
Мэргэжилтний харилцаа ёс зүй	0.755
Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	0.745
Үйлчлүүлэгчийг сонсох, зөвлөгөө өгөх чадвар	0.739
Эмийн бүтээгдэхүүнийг зөв олгож чаддаг эсэх	0.748
Хүссэн тусламж үйлчилгээг үзүүлж, авч чаддаг эсэх	0.736
Жорын дагуу эм тариаг бүрэн авч чаддаг эсэх	0.750
Үйлчилгээний санал, гомдол илэрхийлэх боломж	0.793
Үйлчлүүлэгчийн хандлага, гадаад үзэмжээр үл тоомсорлож харьцдаг эсэх	0.770

Найдвартай байдлын статистик	
Кронбах альфа	Нийт асуулт
0.777	11

Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын найдвартай байдлын шинжилгээ (Cronbach alpha).

Байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин, сэтгэл ханамж бүлэг 12 асуултыг Кронбах альфа үзэхэд $0.9 > \alpha \geq 0.846$ хооронд байна. Шинжилгээний найдвартай байдал сайн байна.

Хэмжигдэхүүн	Кронбах альфа
Тав тух тохижилт	0.826
Хөдөлмөр хамгаалалт	0.824

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал	0.841
Байгууллагаараа бахархах сэтгэл	0.824
Дотоод орчны тав тух тохижилт	0.824
Хөдөлмөрийн хөлсдөө сэтгэл хангалуун байдаг эсэх	0.845
Ажлын нэмэгдэл хөлс олголт	0.830
Дэмжлэг үзүүлэлт	0.831
Үйлчлүүлэгч зөв боловсон харьцдаг эсэх	0.841
Ажиллагсдын эрүүл мэнд, урьдчилан сэргийлэлт	0.836
Эмийн жорыг зөв уншиж олгодог эсэх	0.852
Ажлын байрандаа сэтгэл ханамжтай байдаг эсэх	0.832

Найдвартай байдлын статистик

Кронбах альфа	Нийт асуулт
0.846	12

Хэлцэмж

Дэлхий дахин зах зээлд нийлүүлж буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээ төдийгүй бүхий л салбаруудад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний асуудалд ихээхэн анхаарал хандуулдаг. Зарим улсын засгийн газраас бүтээгдэхүүн үйлчилгээний ерөнхий чанарыг үнэлэх зорилгоор хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (CSI)-ийг тогтмол үнэлж, судалгааны үр дүнг байгууллага болон олон нийтэд түгээдэг байна. Дэлхийд анх удаа хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (CSI)-ийн загварыг боловсруулсан улс бол Швед улс бөгөөд 1989 онд Шведийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн барометр (SCSB)-ыг боловсруулж, нэвтрүүлсэн байна. 1994 онд Америкийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (ACSI)-г АНУ, 1999 онд Европын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (EC-SI)-ийг Европын холбооны 11 улс, 2015 онд Хятадын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (CCSI)-ийг БНХАУ нэвтрүүлсэн бол Герман, Шинэ Зеланд, Норвеги, БНСУ-ууд тус тус хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс (CSI)-ийг боловсруулан хэрэгжүүлж байна.

Харин Монгол улсын хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг одоогийн байдлаар хараахан боловсруулаагүй байна.¹³

МУ-д хийгдсэн судалгаанд Эрүүл мэндийн байгууллага нэн ялангуяа эмнэлгийн үйлчилгээнд өвчтөний сэтгэл ханамжийг үнэлсэн судалгаа олон хийгддэг боловч эмийн санг тусгайлан судалсан сэтгэл ханамжийн судалгаа цөөхөн байна.

Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвийн 2019 оны “Хэрэглэгч, мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн судалгаа” нь 95%-ийн үнэн магадлалтай байдлыг ханган тухайн агшинд үйлчлүүлж байгаа иргэдээс санамсаргүй энгийн аргаар тасаг, нэгж бүрийг жигд хамруулан авсан ба түүврийн дагуу 998 эмч ажилчид, 608 хэвтэн эмчлүүлэгч, 695 амбулаторийн үйлчлүүлэгч нийт 2301 хүнийг хамруулсан байна. Судалгаагаар үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлсэд үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх болон үйлчлүүлж буй байгууллагын гадаад, дотоод орчны үнэлгээг чухалчилсан байна. Харин эрүүл мэндийн мэргэжилтэн, ажилчдын сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай

хүчин зүйлсэд ажлын байрны аюулгүй ээлтэй орчин болон дэмжлэгт удирдлага байсан байна.

Дүгнэлт

1. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 67.4% $n=262$ нь байгууллагын тусламж, үйлчилгээний соёл, орчинд сэтгэл ханамжийн байдал дундуур үзүүлэлттэй байна.
2. Харин мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд 48.0% $n=177$ нь байгууллагын соёл, ажлын байр, байгууллагын тусламж дэмжлэгт орчин мэргэжилдээ сэтгэл ханамжтай байна.
3. Дээрхээс дүгнэхэд сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхийн тулд үйлчлүүлэгч, мэргэжилтний нийгмийн асуудлыг анхаарах, байгууллагын тусламж үйлчилгээг сайжруулж, сэтгэл ханамжийн түвшинг бууруулахгүйгээр нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.
4. Мөн насны бүлэг, ажиллаж, үйлчлүүлж буй байршил газраас хамаарч хүмүүсийн ойлголцох байдал, ажлын ачаалал сэтгэл ханамжийн түвшин нь харилцан адилгүй өөр өөр байна. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хөндөгдсөн асуудал нь байгууллагын гадна дотно орчин, хаягжилт байв. Иймд үйл ажиллагаа явуулж буй эмийн сан байгууллагууд нь тохижилт үйлчилгээндээ анхааран ажиллах хэрэгтэйг харуулж байна.

Түлхүүр үг: Сэтгэл ханамж, Эм зүйч, Үйлчлүүлэгч, Эмийн сан, Нэгдүгээр зэрэглэлийн эмийн сан, Хоёрдугаар зэрэглэлийн эмийн сан, Эмийн мэргэжилтэн

Ном зүй

1. Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт зохицуулалтын газар. Эм зүйн салбарын

үзүүлэлт. Улаанбаатар хот: 2021. х. 12-13, 24-26;

2. Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын тушаал. А/63, Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хорооны удирдах ажилтан, иргэд, эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авах тухай удирдамж. Улаанбаатар хот: 2019.
3. Монгол улсын эрүүл мэндийн сайдын тушаал. А/13. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал. Улаанбаатар хот: 2014.
4. ЭМЯ-ны хяналт шинжилгээ үнэлгээ дотоод аудитын газар. Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа. Улаанбаатар хот: 2018.х. 5-7, 29;
5. Монгол улсын эрүүл мэндийн сайдын тушаал. А/578. Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам. Улаанбаатар хот: 2021.
6. Мидриймаа П., Бадамхатан Б., Нарангэрэл Н. Эрүүл мэндийн яамны харьяа байгууллагуудын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа. 2019:3-5
7. Parasuraman A, Zeithaml V a, Berry LL6 SERQUAL; A Multiple-item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. Published online 1986. doi:10.1016/S0148-2963(99)00084-3
8. Cronin JJ, Taylor S a6 SERVPERF versus SERVQUAL: and Reconsiling of Service Measurement Perceptions Quality. J Mark. Published online 1994. doi:10.2307/1252256
9. Оюунбаяр, Х., Оюунцэцэг, Г., Ганцэцэг, Г. Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн

- сэтгэл ханамжийн судалгаа. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, төлөвшил эрдэм шинжилгээний хурлын эмхэтгэл. Дархан-Уул аймаг, Монгол улс. 2017. х. 43-46.
10. Мөнгөнтуул Э. Эрүүл мэндийн ажилтнуудын ажлын сэтгэл ханамжийг судалсан дүн. Нийгмийн эрүүл мэндийн магистрын зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл. Улаанбаатар: Монгол Улсын Боловсрол, Соёл, Шинжлэх Ухаан, Спортын яам Анагаахын Шинжлэх Ухааны Үндэсний Их Сургууль; 2017.10, 39-45
 11. Нямаасүрэн Г. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хөнгөлөлттэй үнийн эмээр үйлчлүүлж буй Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа. ЭЗУ-ны магистрын зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл. Улаанбаатар: Анагаахын Шинжлэх Ухааны Үндэсний Их Сургууль; 2021. 9-21
 12. Мягмарсүрэн Б. Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлгүүдээр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх нь. Эрүүл мэндийн нийгмийн ажлын бакалаврын зэрэг горилсон дипломын ажил. Улаанбаатар: Анагаахын Шинжлэх Ухааны Үндэсний Их Сургууль; 2021.9-15
 13. Wai-Man Lau, Janet Pang, William Chui, et al. Job satisfaction and the association with involvement in clinical activities among hospital pharmacists in Hong Kong. Royal Pharmaceutical Society. 19 (2011):253-263. doi:10.1111/j.2042-7174.2010.00085.x

*Уншин танилцаж, нийтлэх санал өгсөн:
ЭЗУ-ы доктор Ц.Алтантуяа*