

НИЙСЛЭЛИЙН ДҮҮРГҮҮДИЙН ЭМИЙН САНГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД БОЛОН ЭМ ЗҮЙН МЭРГЭЖИЛТНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛСЭН ДҮН

Баянмөнх Уянгаа, Лхамсүрэн Уламбаяр*, Батхүү Нандинлхам, Баатарсайхан Номингэрэл
Эм Зүйн Удирдлага, Зохион Байгуулалтын Тэнхим

Эм Зүйн Шинжлэх Ухааны Их Сургууль, Улаанбаатар хот, Монгол Улс

*цахим хаяг: ulambayar.l@monos.mn

ASSESSMENT OF CUSTOMER AND PHARMACY PROFESSIONALS' SATISFACTION IN COMMUNITY PHARMACIES IN THE DISTRICTS OF THE CAPITAL CITY

Bayanmunkh Uyanga, Ulambayar Lkhamsuren*, Baatarsaikhan Nomingerel, Batkhuu Nandinlkhham
Department of Pharmaceutical Management and Organization

Mongolian University of Pharmaceutical Sciences, Ulaanbaatar, Mongolia

*email: ulambayar.l@monos.mn

Abstract

Introduction: Considering that the population density, social stress and frustrations, environmental and air pollution, and diseases directly related to unhealthy lifestyle are high, it is necessary to ensure the protection and support of public health, and to improve the quality and accessibility of localized healthcare services evenly, which in turn must meet the satisfaction of clients and professionals.

Statistical data indicates that between 2022-2023, a total of 2595 pharmacies operated in Mongolia, including 268 (10.3%) first-level pharmacies, 2178 (83.9%) second-level pharmacies, and 149 (5.7%) circulating pharmacies. In the first quarter of 2024, a total of 2916 pharmacies are active, comprising 249 (8.5%) first-level, 2531 (86.8%) second-level, and 136 (4.5%) circulating pharmacies. Based on these statistical figures, the number of pharmacies has been increasing year by year, making it necessary to study the satisfaction levels of professionals and clients.

Methods: The satisfaction survey of pharmacy customers and pharmaceutical professionals was conducted using a single-stage sampling method. The sample size was calculated considering the representativeness of the population using the Surveysystem calculator and proportional allocation methods with a table for accurate estimation. Data collection was carried out between the second quarter of 2024 and the first quarter of 2025, using two types of questionnaires based on the SERVQUAL model, with five likert-scale measures, along with informed consent forms. The survey was conducted among pharmacy staff and customers in Ulaanbaatar districts: Bayangol, Baganuur, Bagakhangai, Nalaikh, Sukhbaatar, Chingeltei, Khan-Uul, Songinokhairkhan, and Bayanzurkh, using random sampling methods. Data processing was performed with microsoft excel and spss 25.0.

A total of 1381 participants were involved, including n=997 pharmacists and n=384 customers from nine districts of Ulaanbaatar, to evaluate and analyze satisfaction levels. The findings are as follows:

Among the customers who participated in the survey, 45.8% (176) were male and 54.2% (208) were female. A total of (n=384) customers took part in the study, of whom 67.7% (260) reported being satisfied with the pharmacy services the highest proportion in the dataset. Examining satisfaction by age group showed that customers under 25 years old (94) and those aged 26–35 (70) were satisfied with the services.

In the survey on job satisfaction among pharmacy professionals, 11.9% (124) of respondents were male and 83.9% (873) were female. When evaluating the job satisfaction of professionals across districts (n=997), no major differences were observed between districts. However, the proportion of respondents who reported being “Very satisfied” and “Satisfied” were relatively higher in the following districts: Bayangol at 10.3% (103), Khan-Uul at 7.9% (79), Bayanzurkh at 11.1% (111), Sukhbaatar at 7.02% (70), and Songinokhairkhan at 8.4% (84). By age group, the highest levels of job satisfaction were seen among professionals aged 26–35 (52.4%, 230) and 36–45 (55.2%, 112).

Conclusion

1. Among the 384 clients involved in the study, 67.7% (n=260) were satisfied with the pharmacy services, assistance, and environment.
2. When assessing the job satisfaction of pharmacists, 77.4% (n=772) of the 997 pharmacists across 9 districts reported being confident in their career choice and “Satisfied” or “Very satisfied”.

Keywords: Pharmacist, Customer, Pharmacy, Pharmaceutical professional, Satisfaction

Үндэслэл

Нийслэлийн хүн амын нягтаршил, нийгмийн стресс бухимдал, орчны болон агаарын бохирдол, амьдралын буруу хэвшлээс шууд хамаарах өвчлөл өндөр байгаа тул хүн амын эрүүл мэндийг хамгаалах, дэмжих, бүс бүсчлэлийн тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийг жигд сайжруулахад үйлчлүүлэгч, мэргэжилтнүүдийн сэтгэл ханамжид нийцүүлэх шаардлага зүй ёсоор тавигдаж байна.

Статистик тоон баримтаас үзэхэд 2022-2023 оны хооронд МУ-д 2595 эмийн сан үйл ажиллагаа явуулснаас нэгдүгээр зэрэглэлийн 268 (10.3%), хоёрдугаар зэрэглэлийн 2178 (83.9%), эргэлтийн 149 (5.7%) эмийн сан тус тус үйл ажиллагаа явуулсан бол 2024 оны эхний улиралд МУ-д 2916 эмийн сан үйл ажиллагаа явуулснаас нэгдүгээр зэрэглэлийн 249 (8.5%), хоёрдугаар зэрэглэлийн 2531 (86.8%), эргэлтийн 136 (4.5%) эмийн сан тус тус эзэлж байна. Дээрх статистик тоо мэдээллээс үзэхэд жил ирэх тусам эмийн сангийн тоо өсөж байгаатай уялдан мэргэжилтэн, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг судлах нь зүйтэй юм.

Судалгааны ажлын зорилго

Нийслэлийн дүүргүүдэд байрлах эмийн сангаар үйлчлүүлэгчид болон эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг үнэлэх.

Материал, арга зүй

Эмийн сангаар үйлчлүүлэгч, эм зүйн мэргэжилтнүүдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нэг агшны загвараар гүйцэтгэсэн. Судалгаанд хамрагдах түүврийн эх олонлогийн төлөөлөх чадварыг үндэслэн түүврийн хэмжээг тооцдог surveysystem калькулятор, эх олонлог дахь пропорцыг харьцангуй нарийвчлалтайгаар тооцох таблицын аргыг ашигласан^{1,2,3}. Судалгааны мэдээллийг SERVQUAL загварт тулгуурлан лайкертийн 5 хэмжүүрээр үнэлэх 2 төрлийн анкет асуумж,

таниулах зөвшөөрлийн хуудсыг ашигласан^{4,5}. 2024 оны 2-аар улирлаас 2025 оны 1-аар улирлын хооронд, нийслэлийн дүүргүүдийн ЭС, ЭМБ-аар санамсаргүй түүврийн аргаар эм зүйч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн мэдээллийг цуглуулсан. Шинжилгээг 95%-ийн итгэлцлийн түвшинд, 5%-ийн алдааны хэмжээгээр үнэлэв. Судалгааны үр дүн боловсруулалтыг Microsoft Excel программ дээр өгөгдөл хийв. Судалгааны өгөгдлийг MS Excel 2016 программыг ашиглан урьдчилан бэлтгэгдсэн код, загварын дагуу оруулсан. Судалгаанд авсан хэмжигдэхүүнүүдийн статистик боловсруулалтыг SPSS-25.0 программ ашиглан боловсруулсан. Дескриптив статистик үзүүлэлтүүд дундаж, бүлэглэсэн хувьсуурийг тоо хувь ашиглан илэрхийлж, насны бүлэг хоорондын сэтгэл ханамжийн зөрүүг харьцуулахдаа персоны хи квадрат тест, шаардлагатай тохиолдолд t-test, anova ашиглан тооцсон болно. р утга 0.05-аас бага тохиолдолд статистик ач холбогдол бүхий ялгаатай гэж үзсэн. Эмийн сангийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжид хүйсийн ялгааг тодорхойлохын тулд тусгаар бүлгүүдийн t-test шинжилгээ (independent samples test) хийсэн. Эм зүйн мэргэжилтэн, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн асуумжийн найдвартай байдлыг Кронбах альфа коэффициентээр тооцсон.

Үр дүн

Бидний судалгаанд нийт 1381 хүн хамрагдсанаас нийслэлийн 9 дүүргийн n=997 эм зүйч, n=384 үйлчлүүлэгчийг тус тус хамруулж сэтгэл ханамжийг судлан тодорхойлсон. Үр дүнг задлан авч үзвэл:

1. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 45.8% (176) эрэгтэйчүүд, 54.2% (208) нь эмэгтэйчүүд эзэлж байна. Судалгаанд n=384 үйлчлүүлэгч хамрагдсанаас эмийн сангийн үйлчилгээнд 67.7% (260) үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжтай

байна. Үүнээс насны бүлгээр нь сэтгэл ханамжийн байдлыг авч үзвэл 25-аас доош насны 94 үйлчлүүлэгч, 26-35 насны

70 үйлчлүүлэгч тус тус сэтгэл ханамжтай байна (Хүснэгт 1).

Table 1. Comparison of Customer Satisfaction with Pharmacy Services by Age Group

		Crosstabulation					Total	
		1.00	2.00	3.00	4.00	5.00		
Age group	>25 ¹	Count% within Age_gr % within Q1_level	8	1	23	94	8	134
			6.0%	0.7%	17.2%	70.1%	6.0%	100.0%
	26-35 ²	Count% within Age_gr % within Q1_level	7	1	21	70	3	102
			6.9%	1.0%	20.6%	68.6%	2.9%	100.0%
	36-45 ³	Count% within Age_gr % within Q1_level	3	2	10	34	2	51
			5.9%	3.9%	19.6%	66.7%	3.9%	100.0%
	46-55 ⁴	Count% within Age_gr	7	0	7	13	1	28
		% within Q1_level	25.0%	0.0%	25.0%	46.4%	3.6%	100.0%
	56< ⁵	Count% within Age_gr	5	2	10	49	3	69
		% within Q1_level	7.2%	2.9%	14.5%	71.0%	4.3%	100.0%
Total	Total survey participants	30	6	71	260	17	384	
	Total Variables %	7.8%	1.6%	18.5%	67.7%	4.4%	100.0%	

2. Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн судалгаанд 11.9% (124) эрэгтэйчүүд, 83.9% (873) эмэгтэйчүүд тус тус эзэлж байна. Дүүрэг тус бүрийн n=997 мэргэжилтнүүдийн ажил мэргэжилдээ хандах сэтгэл ханамжийг тус бүрээр үнэлэхэд дүүргүүдийн хувьд ялгаа төдийлөн ажиглагдахгүй байгаа боловч Баянгол 10.3% (103), Хан-Уул 7.9% (79), Баянзүрх 11.1% (111), Сүхбаатар 7.02%

(70), Сонгинохайрхан 8.4% (84) зэрэг дүүргүүдэд “Маш их сэтгэл ханамжтай”, “Сэтгэл ханамжтай” гэсэн хариултын хувь харьцангуй өндөр байна (Хүснэгт 2). Эм зүйн мэргэжилтнүүдийг насны бүлгээр нь сэтгэл ханамжийн байдлыг авч үзвэл 26-35 насны бүлгийн 52.4% (230), 36-45 насны 55.2% (112) мэргэжилтэн хамгийн их сэтгэл ханамжтай байна (Хүснэгт 3).

Table 2. Job and Professional Satisfaction of Pharmaceutical Professionals by District

		Job and career satisfaction					Total
		No opinion	Not satisfied at all	Moderately satisfied	Satisfied	Very satisfied	
District	Bagakhangai	0	0	0	1	1	2
	Bayangol	1	0	45	103	42	191
	Baganuur	0	0	6	7	4	17
	Khan-Uul	0	2	44	79	39	164
	Bayanzurkh	2	2	38	111	53	206
	Nalaikh	0	0	4	11	8	23
	Chingeltei	0	2	21	58	19	100
	Sukhbaatar	1	0	24	70	46	141
	Songinokhairkhan	1	0	32	84	36	153
Total		5	6	214	524	248	997
Satisfied %		986					98.8%
Not satisfied at all %		11					1.10%

Table 3. Comparison of satisfaction levels of surveyed professionals by age group

			Crosstabulation					
			1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Age group	1.00	Count% within Age_gr	2	0	46	93	34	175
		% within Q1_level	1.1%	0.0%	26.3%	53.1%	19.4%	100.0%
	2.00	Count% within Age_gr	3	3	94	230	109	439
		% within Q1_level	0.7%	0.7%	21.4%	52.4%	24.8%	100.0%
	3.00	Count% within Age_gr	0	1	32	112	58	203
		% within Q1_level	0.0%	0.5%	15.8%	55.2%	28.6%	100.0%
	4.00	Count% within Age_gr	0	0	19	57	27	103
		% within Q1_level	0.0%	0.0%	18.4%	53.3%	26.2%	100.0%
5.00	Count% within Age_gr	0	2	23	32	20	77	
	% within Q1_level	0.0%	2.6%	29.9%	41.6%	26.0%	100.0%	
Total	Total survey participants	5	6	214	524	48	997	
	Total Variables %	0.5%	0.6%	21.5%	52.6%	24.9%	100.0%	

Хэлцэмж

ИхБританибаШинэЗеландыннийгэмлэгийн эм зүйчдийн хийсэн судалгаагаар Уорр-Кук-Уолын ажлын сэтгэл ханамжийн хэмжүүрээр кронбахийн альфа коэффициент 0.90 байжээ⁶.

Судлаач Б.Шинэцэцэг, Д.Ариунаа нарын судалгаагаар сэтгэл ханамжийн бүлэг тус бүрд найдвартай байдлыг кронбах альфагаар тодорхойлоход дундаж утга 0.88 гарсан тул судалгааны асуумж нь оновчтой

боловсруулагдсан хэмээн үзсэн⁷.

Бидний судалгаагаар үйлчлүүлэгч болон мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг үнэлэх 2 төрлийн анкет асуумжийг тус тусад нь кронбах альфагаар тодорхойлсон. Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын найдвартай байдлын шинжилгээг байгууллагын үйлчилгээ, соёл орчны үнэлгээний бүлэг 11 асуултыг кронбах альфа үзэхэд $0.8 > \alpha \geq 0.754$ хооронд байна. Шинжилгээний найдвартай байдал хүлээн зөвшөөрөгдөхүйц хэмжээтэй байна. Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын найдвартай байдлын шинжилгээг байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин, сэтгэл ханамж бүлэг 12 асуултыг кронбах альфа үзэхэд 0.9 хооронд байна. Шинжилгээний найдвартай байдал сайн гарсан тул 2 төрлийн анкет асуумж нь оновчтой боловсруулагдсан.

2017 онд хийгдсэн Х. Оюунбаяр, Г. Оюунцэцэг, Г. Ганцэцэг нарын “Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж” судалгаагаар сэтгэл ханамжийн түвшин хангалтгүй доогуур үзүүлэлттэй байна гэж дүгнэгдсэн байна. Тус судалгаанд эмийн сангаар үйлчлүүлэгч 105 хүн хамрагдсан бөгөөд үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж хамгийн доогуур үзүүлэлттэй асуудлууд нь эмийн санхүүжилтийн тоо хэмжээ, эм зүйчийн харилцаа хандлага зэрэг байв⁸. Манай судалгаагаар ч мөн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид эдгээр хүчин зүйлс өндөр нөлөөтэйг харуулсан нь дээрх судалгааны үр дүнтэй дүйж байна⁸.

2020 онд хийгдсэн Б. Шинэцэцэг, Д.Ариунаа, С. Төгсбилэг, С. Мөнхбат, П. Мандахнаран нарын “Нийтийн үйлчилгээтэй эмийн сангийн эм зүйн мэргэжилтнүүдийн ажлын ачааллаас авах сэтгэл ханамж” судалгаагаар эм зүйн мэргэжилтнүүдийн ажлын ачааллаас авах сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 26 ± 4.2

байгаа нь ажлын ачаалалгүй байгаа хэмээн дүгнэсэн байна. Судалгаанаас харахад нийтийн үйлчилгээтэй эмийн сангийн эм зүйн мэргэжилтнүүдийн ажлын ачааллыг 68.4 % нь тохирсон гэдэгтэй санал бүрэн болон санал нийлсэн бол ажил нь цагтаа амждаг байдалд 3.0 % нь санал нийлээгүй, ажлын ачааллыг тэгш хуваадаг байдалд 18.8 % нь санал бүрэн нийлж, 51.1 хувь нь санал нийлж байгаа нь ажлын ачаалал харьцангуй бага байгааг харуулж байна гэж үзсэн байна⁷.

Бидний 2024-2025 оны хооронд хийгдсэн судалгаагаар ажлын ачаалал их байдаг эсэхэд 44.7% $n=465$ заримдаа, 12.8% $n=133$ ихэвчлэн, 9.6% $n=100$ хэзээ ч үгүй, 25.2% $n=262$ үгүй, 3.6% $n=37$ байнга гэж тус тус үнэлсэн байна. 9 дүүргийн эм зүйн мэргэжилтнүүдийн хөдөлмөрийн нөхцөлд сэтгэл ханамжтай эсэхэд 997 хүн хамрагдсанаас 55.27% нь $n=551$ хүн хөдөлмөрийн нөхцөлд сэтгэл ханамжтай гэж хариулсан бол 44.73% нь $n=446$ сэтгэл ханамжгүй гэж үзжээ. Дүүргүүдийн хооронд ялгаатай байдал ажиглагдаж буй бөгөөд, жишээлбэл, Баянзүрх дүүрэг хамгийн олон сэтгэл ханамжтай хариулттай (81 хүн “заримдаа” гэж хариулсан) байгаа бол Чингэлтэй, Налайх зэрэг дүүргүүдэд харьцангуй бага байна. Ажлаас шалтгаалсан стресст ордог эсэхэд $n=997$ мэргэжилтэн хамрагдсанаас 67.8% $n=667$ нь дунджаас дээгүүр үнэлсэн байна.

Дүгнэлт

1. Судалгаанд хамрагдсан $n=384$ үйлчлүүлэгчдийн 67.7% ($n=260$) нь эмийн сангийн тусламж, үйлчилгээ, орчинд сэтгэл ханамжтай байна.
2. Эм зүйн мэргэжилтний сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд 9 дүүргийн $n=997$ мэргэжилтний 77.4% ($n=772$) эм зүйч нар ажил мэргэжлийн сонголтдоо итгэлтэй “Сэтгэл ханамжтай буюу Маш их сэтгэл ханамжтай” байна.

Талархал: Энэхүү судалгааны ажлыг хийхэд оюун санаа, эрдэм мэдлэг, үнэт цагаа харамгүй зориулсан, Эм Зүйн Шинжлэх Ухааны Их Сургуулийн эрдэмтэн багш нартаа талархал илэрхийлье.

Ном зүй:

1. Дүүмаам И., Амарзаяа Ө. “Эм зүйн статистик эмийн тархвар зүй” Улаанбаатар хот: Соёмбо принтинг; 2017. х. 14-23, 45, 57-58, 63-67, 73-83
2. Батзориг Б., Хүдэрчулуун Н., Ганчимэг Ө., Сэр-од Х., Билэгт Б. “Биостатистик” Улаанбаатар хот: Эрхэс принтинг; 2011. х. 108, 121-154, 212-219, 249-254
3. Монгол улсын эрүүл мэндийн сайдын тушаал. А/578. Эрүүл мэндийн салбараар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх журам. Улаанбаатар хот, 2021 он
4. Taylor SA, Cronin Jr JJ. An empirical assessment of the SERVPERF scale. Journal of Marketing Theory and Practice. 1994;2(4):52-69.
5. Parasuraman A, Zeithaml VA, BERRY LS. a multiple-item scale for measuring consumer perceptions. Journal of Service Quality Retailing, Spring. 1988;64:12-40.
6. Базаррагчаа С. Амь тэнссэн хүнд өвчтөнтэй тасгийн эмч, сувилагч, нарын нийгэм-сэтгэлзүйн асуудал. Анагаах ухааны докторын зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл. Улаанбаатар: Анагаахын Шинжлэх Ухааны Үндэсний Их Сургууль; 2020.х. 47-53
7. Шинэцэцэг Б. Улаанбаатар хотын нийтийн үйлчилгээтэй эмийн сангийн эмийн мэргэжилтнүүдийн ажлын сэтгэл ханамж, нөлөөлөх хүчин зүйлийн судалгаа. Эм зүйн ухааны магистрын зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл. Улаанбаатар: Анагаахын Шинжлэх

Ухааны Үндэсний Их Сургууль; 2020.х. 6-7, 10-21, 25-27

8. Оюунбаяр Х., Оюунцэцэг Г., Ганцэцэг Г. Эмийн сангаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа. Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй, төлөвшил эрдэм шинжилгээний хурлын эмхэтгэл. Дархан-Уул аймаг, 2017. х. 43-46