

基于SERVQUAL模型的零售药店药学服务质量评价体系构建^Δ

付 非^{1,2*}, 韩 艺³, 冯 波^{4#}(1.吉林医药学院管理学院,吉林 吉林 132013;2.沈阳药科大学工商管理学院,沈阳 110016;3.香港大学李嘉诚医学院,香港 999077;4.吉林医药学院药学院,吉林 吉林 132103)

中图分类号 R197.1 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)28-4030-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.28.43

摘 要 目的:为进一步提高零售药店的药学服务质量提供参考。方法:基于SERVQUAL理论构建零售药店药学服务质量评价体系,并以此体系为依据对206例顾客进行问卷调查,分析零售药店的药学服务质量对顾客满意度的影响。结果:结合SERVQUAL量表的有形性、可靠性、响应性、安全性、移情性等5个维度的内涵,可构建出药学服务质量的上述5个一级指标,以及与之分别对应的药店布局、服务环境、服务人员资格、履行承诺、服务及时性、投诉服务、药师审核处方、工作人员专业能力、建立药历档案、售后服务等27个二级指标。经过对206份问卷中的166份有效问卷进行回归分析表明,各维度对零售药店药学服务质量满意度的影响大小依次为可靠性、有形性、安全性、移情性(权重分别为0.359、0.338、0.230、0.159)。结论:应重点确保服务质量的可靠性,从保障服务人员的资格、履行对顾客的承诺等方面入手,以提高顾客的满意度。

关键词 SERVQUAL理论;评价体系;药学服务;服务质量;顾客满意度

Construction of the Pharmaceutical Care Quality Evaluation System in Retail Pharmacies Based on SERVQUAL Model

FU Fei^{1,2}, HAN Yi³, FENG Bo⁴(1.School of Management, Jilin Medical University, Jilin Jilin 132013, China;2.School of Business Administration, Shenyang Pharmaceutical University, Shenyang 110016, China;3.Li Ka Shing Faculty of Medicine, the University of Hong Kong, Hong Kong 999077, China;4.School of Pharmacy, Jilin Medical University, Jilin Jilin 132013, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for further improving pharmaceutical care quality in retail pharmacies. METHODS: Pharmaceutical care quality evaluation system in retail pharmacies was established based on the SERVQUAL theory. And a questionnaire was conducted for 206 customers to analyze the effect of pharmaceutical care quality on consumer's satisfaction in retail pharmacies based on this system. RESULTS: Base on the tangibility, reliability, responsiveness, security and transference of SERVQUAL scale, the 5 primary indicators of pharmaceutical service quality evaluation model, and related layout, service environment, staff qualifications, commitments, service timeliness, complaints service, pharmacist prescription audit staff professional capacity can be constructed, 27 secondary indicators for medication records, after-sales service, etc. were established. The regression analysis of 166 valid questionnaires among 206 questionnaires showed the effect on pharmaceutical care quality satisfaction in retail pharmacies from small to large was reliability (weight 0.359), tangibility (weight 0.338), security (weight 0.230), and transference (weight 0.159). CONCLUSIONS: Therefore, ensuring the reliability should be focused on in aspects of protecting service personnel qualifications and fulfilling the commitment to the customer to improve customer's satisfaction.

KEYWORDS SERVQUAL theory; Evaluation system; Pharmaceutical care; Service quality; Customer's satisfaction

随着居民生活水平的提高和自我保健意识的增强,对零售药店的药学服务质量要求也越来越高。目前,我国药品零售业已从单一的价格竞争逐步转向服务内涵的竞争^[1]。零售药店的药学服务质量与居民用药安全以及药店的竞争力密切相关,药学服务质量的高低决定了其能否吸引顾客和培养顾客的忠诚度,并最终占领终端市场。因此,通过实施药学服务提高顾客满意度的方法亟待探索。本研究拟在SERVQUAL理论模型的基础上,构建零售药店药学服务质量评价体系,分析零售药店的药学服务质量对顾客满意度的影响,为零售药

店提高药学服务质量提供参考。

1 相关概念及理论基础

本文所说的药学服务质量,指的是由零售药店提供的药学服务满足目标顾客需求的程度^[2-3]。也就是说,如果顾客从零售药店感受到的药学服务质量低于预期,那么就会让顾客感到失望甚至产生不满;相反,如果顾客感受到的药学服务超出预期,就会让其感到自身的需求得到了满足。由此,零售药店可逐步提高顾客的满意度及忠诚度,为其品牌积累声誉。

SERVQUAL是Service Quality的缩写,于1985年由美国市场营销学家帕拉索曼(Parasuraman)、扎希尔(Zeithaml)和贝里(Berry)依据全面质量管理理论在服务业中提出的一种服务质量评价体系。SERVQUAL量表将服务质量分为有形性、可靠性、响应性、安全性、移情性5个维度,每个维度又被细分为若干个问题,通过调查问卷的方式让顾客对每个问题的服务

Δ 基金项目:吉林省高等教育教学研究重点课题

* 讲师,博士研究生。研究方向:医药经济管理。电话:0432-64560913。E-mail:phoebe198408@sina.com

通信作者:教授,硕士生导师,博士。研究方向:中药质量控制及中药新药研发。电话:0432-64560316。E-mail:fengbo@jlmpe.cn

期望、实际感知等进行评分,由此确立相关的22个具体因素来进行说明^[4-5]。具体来说,该模型由两个部分组成:顾客的服务期望和实际感知,两部分所调查的项目相同,只是顾客对服务中不同项目的服务期望和实际感知有所不同而已。服务期望和实际感知二者之间分数的差值就是服务质量的分值,其模型计算公式可表达为:服务质量的分值=实际感知的分值-服务期望的分值。当实际感知的分值大于服务期望的分值时,就表示顾客的实际感知超过了服务期望,顾客能够感受到高质量的服务;当实际感知的分值等于服务期望的分值时,就表示顾客的实际感知等于服务期望,顾客感受到的服务质量尚可;当实际感知的分值小于服务期望的分值时,就表示顾客实际感知低于服务期望,顾客感受到的服务质量相对低下^[6-8]。目前,SERVQUAL评价方法在服务质量研究领域已得到广泛的应用。基于SERVQUAL模型的理论框架见图1。

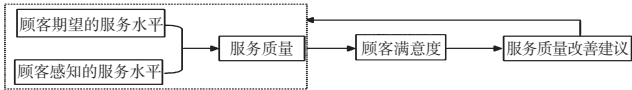


图1 基于SERVQUAL模型的理论框架

Fig 1 Research model based on SERVQUAL model

2 零售药店药学服务质量评价体系的构建与研究样本的确立

2.1 零售药店药学服务质量评价体系的构建

笔者以SERVQUAL量表确定的22个指标为基础,结合药学服务的特点进行了调整与补充,最终构建起零售药店药学服务质量评价体系,包括服务质量的有形性、可靠性、响应性、安全性、移情性等5个一级指标和分别与之对应的药店布局、服务环境,服务人员资格、履行承诺,服务及时性、投诉服务,药师审核、工作人员专业能力,建立药历档案、售后服务等27个二级指标。零售药店药学服务质量评价体系见表1。

表1 零售药店药学服务质量评价体系

Tab 1 Evaluation system of pharmaceutical care quality in retail pharmacies

一级指标	二级指标
服务质量的有形性	药店布局;服务环境;药店设施;药店工作人员仪表;药品包装
服务质量的可靠性	服务人员资格;履行承诺;监督制度;药品合法性;营销诚信度;服务准确度;服务完整性
服务质量的响应性	服务及时性;投诉服务;礼貌程度;排队等候时间;服务积极性
服务质量的安全性	药师审核处方;工作人员专业能力;专业态度;收费公开度
服务质量的移情性	建立药历档案;售后服务;便民服务;个性化服务;积分赠品活动;主动关心

2.2 研究样本的确立

笔者于2015年1—6月在河北华佗药房、新兴药房、唐人医药商场、德仁堂大药房4家连锁药店以及吉林大药房进行调研。调研对象为该时间段内到以上药店购药的顾客;调研方式为随机向顾客发放问卷;调研内容为表1中的27个二级指标。共发放问卷206份,剔除存在漏选、多选、信息自相矛盾等问题的问卷,最终筛选得到166份有效问卷,有效回收率达80.58%,在信息完整性与真实性上均达到了调研要求。

调研样本中,男性有84例(占50.6%),女性有82例(占49.4%)。年龄分布方面,列首位的是16~25岁者,共有72例(占43.4%);其次是>25~40岁者50例(占30.1%)、>40~60岁者42例(占25.3%)、其他年龄段者2例(占1.2%)。付费方

式方面,以现金方式消费的有95例(占57.3%),以医保卡方式消费的有71例(占42.7%)。受教育程度方面,本科及以上学历者最多,有88例(占53.0%)。

3 数据分析与结果

3.1 信度检验

信度即可靠性,是指采用相同方法对同一对象进行重复测量时其所得结果相一致的程度。换句话说,信度通常用来体现所测量数据的可靠程度。信度的大小常用 α 系数表示,将问卷调查中各问题所得分值应用SPSS 22.0软件进行分析可得到具体数值,其数值越高表示测量结果越一致、越稳定、越可靠。当 $\alpha \leq 0.6$ 时,一般认为内部一致信度不足;当 $\alpha > 0.7$ 时表示测量结果可接受。经笔者对零售药店药学服务质量评价指标体系的服务期望、实际感知和服务质量在有形性、可靠性、响应性、安全性和移情性方面进行信度检验,发现 α 系数均大于0.7,表明数据信度通过了一致性检验,总体信度良好,适合进行统计分析。零售药店药学服务各维度的信度分析结果见表2。

表2 零售药店药学服务各维度的信度分析结果

Tab 2 Reliability analysis results of each dimension of pharmaceutical care quality in retail pharmacies

项目	α 系数		
	服务期望	实际感知	服务质量
服务质量的有形性	0.841	0.937	0.878
服务质量的可靠性	0.948	0.934	0.875
服务质量的响应性	0.904	0.960	0.833
服务质量的安全性	0.813	0.884	0.742
服务质量的移情性	0.901	0.956	0.904

由表2可见,在零售药店药学服务质量的有形性方面,其服务期望、实际感知和服务质量的 α 系数分别为0.841、0.937、0.878,都相对较高,表明该测验结果较为稳定、可靠。同理,可分析出其他4个维度的测验结果也均较稳定、可靠。

3.2 回归分析

对零售药店药学服务质量评价体系中相关数据进行回归分析,可了解其服务质量的有形性、可靠性、响应性、安全性及移情性对消费者满意度的影响程度。笔者以服务质量各维度为自变量,以满意度为因变量对166份有效问卷进行回归分析。因服务质量的响应性 t 值对应的 $P > 0.05$,未通过 t 检验,不适宜进行模型的修正回归,故未在表中体现。服务质量4个维度对满意度的修正回归分析结果见表3。

表3 服务质量4个维度对满意度的修正回归分析结果

Tab 3 Fixed regression analysis results on pharmaceutical care quality 4 dimensions of satisfaction

项目	标准系数	t	P
服务质量的可靠性	0.359	6.817	0.000
服务质量的有形性	0.338	5.758	0.000
服务质量的安全性	0.230	4.364	0.000
服务质量的移情性	0.159	2.767	0.000

由表3可见,服务质量的可靠性、有形性、安全性、移情性4个维度的 t 值对应的 P 均小于0.05,说明其对满意度有显著影响,应该当作解释变量出现在方程中。通过标准回归系数的比较,可得到顾客感知的服务水平各个维度对满意度的影响排序为:服务质量的可靠性(B)>服务质量的有形性(A)>服务质量的安全性(D)>服务质量的移情性(E)。用标准回归方程可表示为:满意度(S)=0.359B+0.338A+0.230D+0.159E。即表明服务质量的可靠性对服务质量的影响最大(权重为

0.359),服务质量的有形性对服务质量的影响次之(权重为0.338),服务质量的安全性对服务质量的影响再次之(权重为0.230),服务质量的移情性对服务质量的影响最小(权重为0.159)。

4 讨论

经过回归分析表明,在零售药店药学服务质量的4个维度中,服务质量的可靠性权重最大(0.359),表明其对顾客的满意度具有最为重要的影响。服务质量的可靠性,主要体现在零售药店的服务人员拥有药学服务从业资格、可全面履行对顾客的承诺、制定有完善的监督管理制度、药品合法、营销过程诚信、服务准确且完整等方面。

服务质量的有形性的权重为0.338,表明其对顾客的满意度也具有较为重要的影响。笔者认为,通过对以下方面进行完善,可以较好地提高零售药店药学服务质量的有形性,包括合理规划药店布局、环境优雅整洁、设施配置齐全并充分使用相关设施、仪表整洁的销售人员以及优良的药品外观等。这是因为零售药店的外在有形信息,往往可以直接影响到顾客对企业的第一印象。药店门店宽敞、明亮、整洁,药品摆放货架、货柜等设施完备,货架摆放整齐有序,区域划分清楚并有详细的商品分区的指示牌等,均可提高药店药学服务的有形性。另外,在对药品进行陈列和摆放的过程中,还要注意必须按照标准、根据药品自身的特性进行分类和储存。陈列的药品应包装完整,说明书及服药标签应齐全。

药学服务质量的安全性的权重仅为0.230,表明其对顾客满意度的影响程度相对较低。这一指标主要体现在药师审核处方、工作人员的专业能力、专业态度以及收费公开度等方面,可以通过加员培训得到提高。在当前零售药店竞争日益激烈的情况下,药店管理者必须注重提升工作人员的专业素质和服务意识,定期培训,让其了解药店服务工作的特殊性,使其行为与服务质量规范一致。

药学服务质量的移情性的权重仅为0.159,表明其对顾客满意度的影响程度最低。在这方面,应主要关注为顾客建立药历档案,做好售后服务、便民服务、个性化服务并主动关心等细节。这是因为,售后服务不仅是以门店服务外延的形式存在,更是营销的一个不可或缺的部分。在进行药品销售的过程中,不应仅仅注重买卖行为这一过程,而是要注重药品售出之后的一系列的活动,尤其是及时跟踪用药效果、及时收集药

品不良反应,并针对不良反应提出解决方案。

5 结语

随着药品销售市场的规模化,零售药店之间的竞争日趋激烈。如何通过提高自身的药学服务质量使顾客满意,让药店获得更好的发展机会,是药店管理人员必须认真研究的问题。本研究中,笔者在SERVQUAL量表的基础上构建零售药店药学服务质量评价指标体系,结合问卷调查获得顾客对零售药店药学服务质量的评价数据,并对其进行回归分析。结果表明,零售药店药学服务质量的可靠性对顾客的满意度具有重要的影响。因此,应重点确保服务质量的可靠性,从保障服务人员的资格、履行对顾客的承诺等方面入手,以提高顾客的满意度。

参考文献

- [1] 陈玉文,杨亚明,刘建巍.基于沈阳市的药店顾客价值评价体系研究[J].中国药房,2011,22(5):478.
- [2] 张歆衍,吴虹,陈永法,等.基于SERVQUAL量表建立药店O2O平台服务质量评价模型[J].中国药房,2016,27(7):1 005.
- [3] 蒋皓,倪永兵.新医改背景下推进零售药店药学服务探讨[J].南京医科大学学报:社会科学版,2011,45(4):292.
- [4] Awasthi A, Chauhan SS, Omrani H. A hybrid approach based on SERVQUAL and fuzzy TOPSIS for evaluating transportation service quality[J]. Computers & Industrial Engineering, 2011, 34(6): 637.
- [5] Chou CC, Liu LJ, Huang SF. An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method [J]. Applied Soft Computing, 2011, 57(11): 2 117.
- [6] 崔丽,陈爽.我国商业银行服务质量评价与改进对策研究:基于改进的SERVQUAL模型[J].开发研究,2010(4):92.
- [7] 周正嵩,孙月娟.基于SERVQUAL模型的研究生教育服务质量评价研究[J].学位与研究生教育,2010(12):50.
- [8] 于宝琴,杜广伟.基于SERVQUAL模型的网购快递服务质量的模糊评价研究[J].工业工程,2013,16(2):127.

(收稿日期:2015-11-25 修回日期:2016-06-20)

(编辑:杨小军)

国家卫生和计划生育委员会副主任王培安赴湖北调研计划生育信息化工作

本刊讯 2016年8月31日至9月1日,国家卫生和计划生育委员会(以下简称国家卫生计生委)副主任王培安率队赴湖北调研计划生育信息化工作。

调研组一行听取了湖北省关于计划生育信息化及互联互通工作的汇报,现场观摩了全员人口数据库、跨部门信息共享平台和计划生育业务应用系统的运行情况,并深入武汉市新洲区阳逻街道卫生院和万山村,实地考察了基层信息化建设和应用情况。

王培安充分肯定了湖北省计划生育信息化工作的进展和成效。他指出,湖北省卫生计生委深入贯彻落实《中共中央国务院关于实施全面两孩政策改革完善计划生育服务管理的决定》,以“智慧计生”创建为抓手,通过整合信息资源、深化业务应用、强化优质服务,计划生育信息化发展态势良好,也让群

众有了更多的获得感。希望湖北省在已有经验做法的基础上,进一步总结、巩固和提高,争取在全国发挥更大的示范作用。

王培安强调,新时期计划生育基本国策有了更丰富的内涵,这要求我们切实深化计划生育服务管理改革,不断探索新的长效工作机制和方式方法。要高度重视计划生育信息化工作,为服务管理改革提供动力和支撑。要进一步做好顶层设计,大力推进人口基础信息共享,加强出生人口监测和人口形势研判。要完善业务应用,优化工作流程,力求实现精准服务、精细管理。要切实稳定基层网络队伍,充分发挥在信息采集及核实中的重要作用,落实好各项经常性工作。

国家卫生计生委指导司、人发中心和湖北省卫生计生委负责同志陪同调研。