

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบวัดที่ใช้ในการประเมินความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อเภสัชกรชุมชน ผลที่ได้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่คือ การพัฒนาแบบวัดและการตรวจสอบความตรงของแบบวัด

การพัฒนาแบบวัด

จากการพัฒนาแบบวัดตามวิธีที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 3 ผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

1. ผลการสร้างแบบวัด

มติของ โครงสร้างและคำถามที่สร้างเป็นแบบวัด ผ่านขั้นตอน การรวบรวมคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การตรวจสอบนิยามและเนื้อหาคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ และการจัดสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ใช้บริการเภสัชกรชุมชน ซึ่ง ได้แสดงไว้ดังต่อไปนี้

1.1 การรวบรวมคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

หลังจากประยุกต์นิยามและคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับบริบทของเภสัชกรชุมชนแล้ว ผู้วิจัยจึงได้แปลนิยามและคำถามเป็นภาษาไทย ดังนี้

มิตินี้ 1 : ความปรารถนาดี (fidelity) คือ การดูแลผลประโยชน์ของผู้ป่วยอย่างดีที่สุดในการตัดสินใจเลือกยาหรือผลิตภัณฑ์ในการรักษา หรือเภสัชกรคำนึงถึงผลประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก เพื่อคงไว้ซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. เภสัชกรมักจะคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก
2. ท่านไม่คิดว่าเภสัชกรให้ความเอาใจใส่ต่อท่าน
3. ท่านรู้สึกว่ายเภสัชกร ไม่ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่านควรจะได้รับ
4. ท่านไว้วางใจว่าเภสัชกรให้ความสำคัญเรื่องยาและคำแนะนำที่ท่านต้องได้รับมากกว่าสิ่งอื่นใด
5. เภสัชกรคำนึงถึงราคายามากกว่าความจำเป็นของยาในการรักษาท่าน
6. เภสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง

7. เกสัชกรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่ารายคา
8. เกสัชกรเลือกยาที่เหมาะสมกับการรักษามากกว่าที่จะเลือกจากราคา
9. เกสัชกรแนะนำยาที่มีคุณภาพ
10. เกสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนหรืออาจจะมากกว่าที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง
11. เกสัชกรคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง มากกว่าความต้องการของท่าน
12. ท่านไว้วางใจว่าเกสัชกรจะตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน
13. เกสัชกรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน
14. เกสัชกรคำนึงถึงสิ่งที่คิดดีที่สุดสำหรับท่าน

มิติที่ 2 : ความสามารถ (competence) คือ การตัดสินใจที่ถูกต้องโดยใช้ความรู้และทักษะที่ดีของเกสัชกรในการจ่ายยาและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย เพื่อผลการรักษาที่ดีที่สุด ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่เกสัชกรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ
2. บางครั้งท่านไม่มั่นใจความคิดเห็นของเกสัชกร จนต้องหาความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น
3. ท่านไว้วางใจในการจ่ายยาของเกสัชกร
4. เกสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดูแลปัญหาเรื่องยา
5. ท่านไว้วางใจให้เกสัชกรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน
6. เกสัชกรส่งต่อท่านไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้นไม่สามารถทำการรักษาได้ในร้านยา
7. เกสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อเห็นว่าท่านไม่สามารถแนะนำยาหรือให้คำปรึกษาในปัญหาสุขภาพของท่านได้
8. เกสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ
9. บางครั้งเกสัชกรไม่ใส่ใจกับสิ่งที่ท่านบอก

มิติที่ 3 : ความซื่อสัตย์ (honesty) คือ การบอกความจริง การรักษาคำพูดและการหลีกเลี่ยงการโกหกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบอกความจริงเพียงครั้งเดียว การนิ่งเฉย การชักนำผู้ป่วยไปสู่การรักษาในทางที่ไม่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. ท่านเชื่อว่าเกสัชกรจะยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา
2. บางครั้งเกสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเกสัชกรเองก็ไม่มั่นใจ

3. เกสัชกรจะบอกท่านถึงสถานะทางสุขภาพของท่านทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้ายหรือเรื่องดี
4. เกสัชกรจะพยายามปกป้องท่าน หากเกิดความผิดพลาดในการรักษา
5. เกสัชกรเสนอทางเลือกในการใช้ยาที่เป็นไปได้ทั้งหมดให้กับท่าน
6. เกสัชกรบอกท่านถึงแนวทางการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน
7. เกสัชกรไม่หลอกลวงท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม

มิตินี้ 4 : การรักษาความลับ (confidentiality) เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อน (sensitive) ได้อย่างเหมาะสม การปกป้องความลับเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยแก่เกสัชกร ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. บางครั้งท่านไม่แน่ใจว่าเกสัชกรจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ท่านเปิดเผยกับเกสัชกร
2. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเกสัชกรได้
3. เกสัชกรสามารถเก็บความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้

มิตินี้ 5 : ความไว้วางใจโดยทั่วไป (global trust) เป็นการรวมเอาลักษณะต่าง ๆ ของความไว้วางใจที่นอกเหนือจากมิตินี้ที่กล่าวมาในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. ท่านจะทำตามสิ่งที่เกสัชกรแนะนำเสมอ เนื่องจากไว้วางใจในตัวเกสัชกร
2. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อให้เกสัชกรดูแลเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน
3. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเกสัชกร

เพื่อให้มั่นใจว่า นิยามและคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมีความครอบคลุมและเหมาะสมในบริบทของเกสัชกร นิยามและคำถามที่ได้จึงได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนต่อไป

1.2 ผลการตรวจสอบนิยามและเนื้อหาคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินความเหมาะสมและความครอบคลุมของคำนิยามในแต่ละมิติ รวมถึง ส่วนของการประเมินความสอดคล้องของคำถามกับนิยามในแต่ละมิติและการสื่อความหมายของคำถาม (ภาคผนวก ก) โดยผู้เชี่ยวชาญคืออาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ 3 ท่าน คะแนนความสอดคล้องและการสื่อความหมายคือ มาก =3 ปานกลาง =2 และ น้อย=1 หากคะแนนในข้อใดน้อยกว่า 5 ผู้ทำการวิจัยจะพิจารณาแก้ไขหรือตัดคำถามข้อนั้นออกไป

มิตินี้ 1 : ความปรารถนาดี

ท่านผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มเนื้อหาของนิยามในมิตินี้ของความปรารถนาดี คือนอกจากจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ป่วยแล้ว ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยด้วย ดังนั้นจึงแก้ไขนิยามในมิตินี้เป็น ความปรารถนาดี (fidelity) คือ การดูแลผลประโยชน์ของผู้ป่วย อย่างดีที่สุด ในการตัดสินใจเลือกยาหรือผลิตภัณฑ์ในการรักษา หรือเภสัชกรคำนึงถึงผลประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก เพื่อคงไว้ซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย ส่วนผลการ ประเมินคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคำถามในมิตินี้ความปรารถนาดี

คำถาม	คะแนนความ สอดคล้องของ คำถามกับคำนิยาม	คะแนนการสื่อ ความหมายของ คำถาม
1. เภสัชกรมักจะคำนึงถึงความต้องการของท่าน เป็นอันดับแรก	7	8
2. ท่านไม่เชื่อว่าเภสัชกรให้ความเอาใจใส่ต่อท่าน	8	6
3. ท่านรู้สึกว่เภสัชกรไม่ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่าน ควรจะได้รับ	8	7
4. ท่านไว้วางใจว่าเภสัชกรให้ความสำคัญเรื่องยาที่ ท่านต้องได้รับมากกว่าสิ่งอื่นใด	6	7
5.เภสัชกรคำนึงถึงราคายามากกว่าความจำเป็น ของยาในการรักษาท่าน	6	7
6. เภสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง	9	9
7. เภสัชกรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่าน มากกว่าราคายา	8	7
8. เภสัชกรเลือกยาที่เหมาะสมกับการรักษามากกว่า ที่จะเลือกจากราคายา	8	8
9. เภสัชกรแนะนำยาที่มีคุณภาพ	6	6
10. เภสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนหรือ อาจมากกว่าที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง	9	9

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คำถาม	คะแนนความ สอดคล้องของ คำถามกับคำนิยาม	คะแนนการสื่อ ความหมายของ คำถาม
11. เกสัชกรคำนึงถึงประ โยชน์ของตนเอง มากกว่า ความต้องการของท่าน	7	9
12. ท่านไว้วางใจว่าเกสัชกรจะตัดสินใจเลือก วิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	8	6
13. เกสัชกรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	8	8
14. เกสัชกรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	6	6

จากผลการประเมิน (ตารางที่ 2) ไม่มีคำถามใดที่ได้รับคะแนนต่ำกว่า 5 คะแนน แต่จะแก้ไข
คำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นว่าควรตัดคำถามข้อ 10 (เกสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่าน
เหมือนหรืออาจจะมากกว่าที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง) ออกเนื่องจากมีเนื้อหาใกล้เคียงกับ
คำถามข้อ 6 (เกสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง) และม
ีความคิดเห็นว่าคำถามในข้อ 12 (ท่านไว้วางใจว่าเกสัชกรจะตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดี
ที่สุดสำหรับท่าน) มีความหมายสอดคล้องกับความสามารถของเกสัชกรมากกว่าจึงควรย้ายไปอยู่ใน
มิติของความสามารถ และมีการปรับแต่งคำในบางคำถามอีกเล็กน้อย ได้แก่ คำถามข้อ 2 (ท่านไม่
เชื่อว่าเกสัชกรให้ความเอาใจใส่ต่อท่าน) แก้ไขเป็น ท่านไม่คิดว่าเกสัชกรให้ความเอาใจใส่ต่อท่าน
คำถามข้อ 4 (ท่านไว้วางใจว่าเกสัชกรให้ความสำคัญเรื่องยาที่ท่านต้องได้รับมากกว่าสิ่งอื่นใด)
แก้ไขเป็น ท่านไว้วางใจว่าเกสัชกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ท่านต้องได้รับมากกว่า
สิ่งอื่นใด) และยังมีคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอเพิ่มเข้ามาในมิตินี้คือคำถามข้อ 13 (เกสัชกรให้
ความสำคัญกับตัวผู้ป่วยเหนือผลประโยชน์ของตนเอง) และผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเพิ่มเพื่อให้ครอบคลุม
ในประเด็นความปลอดภัยได้แก่คำถามข้อ 15 (เกสัชกรจ่ายยาและให้คำแนะนำโดยคำนึงถึงความ
ปลอดภัยของท่าน)

มิติที่ 2 : ความสามารถ

เนื้อหาของนิยามมีความเหมาะสมและครอบคลุม โดยไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ
ทั้ง 3 ท่าน ส่วนผลการประเมินคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการประเมินคำถามในมิตिकความสามารถ

คำถาม	คะแนนความ สอดคล้องของ คำถามกับคำนิยาม	คะแนนการสื่อ ความหมายของ คำถาม
15. สิ่งทีเภสัชกรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	7	8
16. บางครั้งท่าน ไม่มั่นใจความคิดเห็นของเภสัชกร จนต้องหาความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น	6	6
17. ท่านไว้วางใจในการจ่ายยาของเภสัชกร	9	9
18. เภสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดูแลปัญหาเรื่อง ยา	9	9
19. ท่านไว้วางใจให้เภสัชกรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการ ใช้ยาของท่าน	8	9
20. เภสัชกรส่งต่อท่าน ไปพบแพทย์เมื่อพบว่า อาการของโรคนั้น ไม่สามารถทำการรักษาได้ใน ร้านยา	9	9
21. เภสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อเห็นว่า คนไม่สามารถแนะนำยาหรือให้คำปรึกษาใน ปัญหาสุขภาพของท่านได้	4	4
22. เภสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ	5	6
23. บางครั้งเภสัชกร ไม่ใส่ใจกับสิ่งที่ท่านบอก	1	4

จากผลการประเมิน (ตารางที่ 3) พบว่าข้อที่คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งเอาไว้มีทั้งสิ้น 2 ข้อคือข้อ 21 และ ข้อ 23 โดยคำถามในข้อที่ 21 ได้ถูกตัดออกและได้มีการแก้ไขในข้อที่ 20 ซึ่งมีเนื้อหาใกล้เคียงกัน แก้ไขเป็น เภสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้นไม่ควรทำการรักษาในร้านยา สำหรับข้อ 23 ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าควรย้ายไปอยู่ในมิติของความปรารถนาดี เนื่องจากมีเนื้อหาสอดคล้องกับมิติดังกล่าวมากกว่า

มิติที่ 3 : ความซื่อสัตย์

ผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำให้เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการรักษาคำพูดของเภสัชกร จึงแก้ไขนิยามในมิตินี้เป็น ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือ การบอกความจริง การรักษาคำพูดและการหลีกเลี่ยงการ

โกหกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบอกความจริงเพียงครั้งเดียว การนิ่งเฉย การชักนำผู้ป่วยไปสู่การรักษาในทางที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม ส่วนผลการประเมินคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประเมินคำถามในมิติความซื่อสัตย์

คำถาม	คะแนนความสอดคล้องของคำถามกับค่านิยม	คะแนนการสื่อความหมายของคำถาม
24. ท่านเชื่อว่าเภสัชกรจะยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา	8	8
25. บางครั้งเภสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเภสัชกรเองก็ไม่มั่นใจ	6	6
26. เภสัชกรจะบอกท่านถึงสถานะทางสุขภาพของท่านทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้ายหรือเรื่องดี	7	8
27. เภสัชกรจะพยายามปกปิดท่าน หากเกิดความผิดพลาดในการรักษา	8	8
28. เภสัชกรเสนอทางเลือกในการใช้ยาที่เป็นไปได้ทั้งหมดให้กับท่าน	5	6
29. เภสัชกรบอกท่านถึงแนวทางการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน	6	6
30. เภสัชกรไม่หลอกลวงท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม	8	9

จากผลการประเมิน (ตารางที่ 4) พบว่าไม่มีข้อใดที่มีคะแนนต่ำกว่าที่กำหนด แต่จะแก้ไขคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คือแก้ไขคำถามในข้อ 25 (บางครั้งเภสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเภสัชกรเองก็ไม่มั่นใจ) เป็น บางครั้งเภสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเภสัชกรเองก็ไม่รู้ เพื่อความชัดเจนของเนื้อหา

มิติที่ 4 : การรักษาความลับ

เนื้อหาของนิยามมีความเหมาะสมและครอบคลุม โดยไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ส่วนผลการประเมินคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินคำถามในมิติของการรักษาความลับ

คำถาม	ความสอดคล้อง ของคำถามกับคำ นิยามในมิตินี้	การสื่อความหมาย ของคำถาม
31. บางครั้งท่านไม่แน่ใจว่าเภสัชกรจะเก็บรักษา ข้อมูลส่วนตัวที่ท่านเปิดเผยกับเภสัชกร	8	8
32. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเภสัชกรได้	9	9
33. เภสัชกรสามารถเก็บความลับเกี่ยวกับข้อมูล ทางสุขภาพของท่านได้	9	9

จากผลการประเมิน (ตารางที่ 5) พบว่าเนื้อหาของนิยามและคำถามรวมถึงความสอดคล้องของคำถามกับมิติไม่มีการแก้ไขในมิตินี้ แต่ผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำว่าคำถามในมิตินี้มีน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงมีคำถามเพิ่มขึ้นมาคือ “ท่านกล้าที่จะปรึกษาเภสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าอาย”

มิติที่ 5 : ความไว้วางใจโดยทั่ว ๆ ไป

ผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำให้แก้ไขนิยาม โดยเพิ่มในส่วนของภาพรวม จึงแก้ไขนิยามเป็นความไว้วางใจโดยทั่ว ๆ ไป (global trust) เป็นการรวมเอาลักษณะต่าง ๆ ของความไว้วางใจที่นอกเหนือ จากมิติที่กล่าวมาและในภาพรวม ส่วนผลการประเมินคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการประเมินคำถามในมิติของความไว้วางใจโดยทั่ว ๆ ไป

คำถาม	ความสอดคล้อง ของคำถามกับ คำนิยามในมิตินี้	การสื่อความหมาย ของคำถาม
34. ท่านจะทำตามสิ่งที่เภสัชกรแนะนำเสมอ เนื่องจากไว้วางใจในตัวเภสัชกร	9	9
35. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อให้เภสัชกรดูแลเกี่ยวกับ การใช้ยาของท่าน	8	9
36. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเภสัชกร	9	9

จากผลการประเมิน (ตารางที่ 6) พบว่าเนื้อหาของนิยามและคำถามรวมถึงความสอดคล้องของคำถามกับมิติไม่มีการแก้ไขในมิตินี้ หลังจากผ่านกระบวนการในขั้นตอนนี้ สามารถสรุปได้ว่าคำถามสำหรับการประเมินความไว้วางใจของผู้ป่วยที่มีต่อเภสัชกรมีทั้งสิ้น 37 ข้อ ประกอบด้วยมิตិความปรารถนาดี 15 ข้อ ความสามารถ 8 ข้อ ความซื่อสัตย์ 7 ข้อ การรักษาความลับ 4 ข้อ และความไว้วางใจโดยทั่ว ๆ ไป 3 ข้อ

1.3 ผลการจัดสนทนากลุ่ม (focus groups)

จากการจัดสนทนากลุ่ม มีผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งสิ้น 13 คน แบ่งเป็นกลุ่มละ 6 และ 7 คน ตามลำดับ พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็นในมิติของความสามารถและมิติของความไว้วางใจโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งผู้ทำการวิจัยเห็นว่ามี ความสำคัญและยังไม่มีในคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

มิตិความสามารถ

พบว่ามีประเด็นที่ต้องปรับปรุงในมิตินี้คือ การทำให้ผลการรักษาที่ดีที่สุด ซึ่งพบว่ายังไม่มีคำถามในประเด็นนี้อย่างชัดเจน โดยผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นถึงความสำคัญของ ผลการรักษาว่ามีผลต่อความไว้วางใจที่มีต่อเภสัชกร ดังนี้

“เขาจัดยาถูก บอกอาการให้เขาจัดยามาให้ก็หายเลย คือเราไม่ต้องกินยาซ้ำ หลายครั้ง”

“เภสัชก็ ผมจะไม่เจาะจงจนกว่า เจอร้านที่เขาวางยาให้ถูก จัดยาให้ถูก ก็เข้าไปเรื่อย ๆ ร้านแถวที่ผม เข้าไปนี่ ผมก็บอกอาการว่าเป็นอย่างนี้ ๆ เขาก็จัดยาให้ แต่ว่าเหมือนไม่ละเอียด ไปรอบแรกก็ไม่หาย รอบสองก็ไม่หาย จนผมต้องตัดสินใจไปโรงพยาบาล หรือไม่ก็หาเจ้าใหม่”

“ก้อคือเราพูดรวม ๆ ก้อผู้ชาย คือถ้าเราซื้อไปเมื่อก่อนซื้อมันไม่หาย เนี่ยนะ เราก้อคงไม่ไปซื้อ ถ้าเค้าจัดยาได้ถูกค้อง นี่เป็นการไว้วางใจระดับหนึ่งแล้ว สภาพร้านก้อไว้วางใจ ยากก้อไว้วางใจ”

“นอกจากว่าเรากินแล้วมันยังไม่หายเนี่ย ความรู้สึกที่หลังเนี่ย กินไปแล้วอาทิตย์หนึ่ง แล้วมันไม่หาย เนี่ย มันจะมีความรู้สึกมากขึ้น มันอะ ไรกันแน่ มันตรง หรือไม่ตรง มันคิดตรงนั้นเราจะเริ่มคิดแล้ว ครับ”

“ตอนแรกก็มันใจ คือกิน ๆ ไปเรื่อย ๆ แล้วมันไม่หายนี่ เราจะเริ่มไม่มันใจ”

“เค้าบอกมาแค่นั้นเองคือเราไปหาหมอไปหาเภสัช คือต้องการให้ได้ตรงเป๊ะ ต้องการให้มันหายใจ ก้อที่สำคัญ คือเค้าจะพูดเพราะไม่เพราะก็เรื่องของเค้าบางทีอะนะ ถ้าเค้าจัดยาหาย ผมจะไปอีก ก้อ สำคัญของผู้ไปหาหมอคือต้องหายนะ กลับมาค้องหาย”

“อย่าไปนะร้านนี้จัดยามาชุดหนึ่งแล้วกินมา 3-4 วันก็ไม่หาย เกิดอาการเหมือนเดิมก็ไม่ไปแล้วร้านนี้ มันมีผลนะ”

“แต่ถ้าเกิดหายแล้วมันเหลือ ซักครึ่งแผงอย่างนี้นะครับ แต่ถ้าสมมุติกินหมดตามวันที่เค้าว่าแล้วยังไม่หายเนี่ย ไม่รู้ว่าจะยังงใจจะซื้อร้านหรือว่าซื้อยา จัดถูกไหม”

ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มคำถามในมิตินี้คือ เกสซ์กรช่วยให้อาการเจ็บป่วยของท่านดีขึ้นหรือหายเป็นปกติ

จากการสนทนายังพบว่า การสอบถามอาการเจ็บป่วยเพื่อวินิจฉัยโรคของเกสซ์กร มีผลต่อความไว้วางใจต่อเกสซ์กรของผู้เข้าร่วมวิจัยเช่นกัน โดยมีตัวอย่างความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมวิจัยต่อประเด็นนี้ดังนี้

“คำแนะนำเป็นแบบนั้นเป็นแบบนี้ ก็ต้องถามต่อไปนะครับว่า สมมุติผมปวดท้อง ปวดหัว ปวดเมื่อไหร่ ปวดตรงไหน ปวดยังไง อะไรแบบนี้ละ ผมไปบอกว่าผมปวดท้องแล้วอู๋ ๆ เค้าก็เอายามาให้เลย มันก็มีความรู้สึกไม่ค่อยนั้นเท่าไหร่อะนะ คำว่าปวดท้องก็ต้อง ด้านซ้าย ด้านขวา ตรงกลาง หรือว่า...”

“ให้คำแนะนำ การพูดคุยการซักถาม อยากให้เกสซ์กรเราว่าเป็นยังไง เจ็บตรงไหน ที่ไหน เป็นยังไง แล้วมียาอะไรบ้างที่จะรักษาให้หาย ทำให้เรามีความคิดว่าเค้ามีความรู้สึกดี ความรู้เรื่องในโรคที่เราเป็น คือเราเป็นอะไรไปซะใหม่ ก็คือซักได้หมด ถามว่าเป็นยังไงถามได้หมด”

“บางร้านที่ไม่ใช่เกสซ์เขาจะไม่ถามเยอะ ถามไม่ละเอียด จะไม่ซักเยอะเหมือนเกสซ์ ถ้าเกสซ์เขาจะดูแล ถ้าเป็นลูกจ้างเขาจะไม่ค่อยถามเจาะลึก เขาไม่รู้ไม่เยอะ”

“อยากให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่คนไข้เป็นอยู่ สอบถามรายละเอียดก็อธิบายการใช้ยาให้เยอะ ๆ”

“ถ้าเกิดว่าเราไป แล้วเค้าดูแลสอบถามอาการดี ก็คือจะซื้อยาเลย”

ผู้วิจัยจึงเพิ่มคำถามในมิตินี้คือ เกสซ์กรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน

นอกจากนี้ยังมี ประเด็นที่เกสซ์กรใช้เวลาในการตรึกตรองหรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนทำการจัดและจ่ายยาหรือตอบคำถาม พบว่าประเด็นนี้มีผลต่อความไว้วางใจของผู้เข้าร่วมวิจัยที่จะมีต่อเกสซ์กร โดยผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นว่า

“ไม่ค่ะคือ ยิ่งช้ายิ่งชอบ ยิ่งเวลาเกสซ์ซักยาที่เข้ามาดู ดูให้แน่ใจว่าด้วยที่เขาหิบนะมันถูก

ไม่ใช่ว่าหิบนี้อะไรเขาหิบนะมันถูก ๆ รู้สึกว่า กระจ่างมันเหมือนกันหมด มันเป็นสีขาแล้วมีฉลาก เขาไม่สังเกตหิบนะ ๆ มา”

“อย่างน้อยก็ดูชะหน่อยว่าเป็นยาอะไร คือบางที บางร้านเขาจะจัดเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วก็หิบบตามความเคยชิน แต่บางทีพนักงานในร้านเขาสลับที่กัน ขวดยมันเหมือนกัน บางทีหิบบมาให้เราผิดมันก็เกิดปัญหาขึ้น”

“มันควรจะจัดซ้ำดีกว่าจัดเร็ว”

ในกรณีเกศษกรค้นหาข้อมูลเพิ่ม โดยการเปิดหนังสือ พบว่าผู้เข้าร่วมการวิจัยมีความ
 กิดเห็นต่อพฤติกรรมดังกล่าวว่ามีผลต่อความไว้วางใจทั้งในแง่ลบและแง่บวกดังนี้

“มีผลต่อความไว้วางใจ ความไว้วางใจจะลดลง”

“ถ้าคุณเปิดหนังสืออ่าน ก็อยากขึ้น Black list ร้านนี้ไว้เลยว่า ยินเปิดหนังสืออ่านแสดงว่าคุณยังไม่
 ชัวร์ ไม่ชัวร์นี้เราก็ไม่ชัวร์คุณเหมือนกันแต่ในความรู้สึกนึกหนึ่ง ก็คืนะคะ แต่การที่เป็นเกศษกรนี้ยา
 บางอย่างนี้มันต้องรู้กันแล้วนะคะ รู้สึกว่าเกศษกรเขาจัดยาประเภทที่ว่าเขาเป็นกันทั่ว ๆ ไป น่าจะ
 รู้”

“มันก็รู้สึกดี ใช้ได้ มันชัวร์ใจ”

“ขามันเยอะไง เข้าใจเค้าด้วย”

“มันอยู่ที่ตัวยามากกว่านะ ผมว่า ตัวยามันอาจจะมีคุณสมบัติที่ว่าอาจจะมีน้อย เจอน้อย แต่ว่าถ้าเป็น
 ยาพื้น ๆ ประมาณว่าทั่ว ๆ ไปนี้มันไม่น่าจะทำอย่างนั้น”

“สำหรับตัวเองนี่ก็ ทำได้แต่ไม่น่าทำมากกว่า ถ้าเป็นไปได้ก็ไม่ควรเปิด”

“สำหรับตัวเองก็รู้สึกว่าการไว้วางใจลดลงนะถ้าเกิดเปิด ก็รู้สึกว่าก็น่าจะรู้หน่อยนะ เหมือนบางยา
 ตัวยานี้ ความจริงน่าจะรู้แต่ยังต้องเปิด อะไรแบบนี้ ในความรู้สึกว่า ตกลงว่ายังงั้นกันนี้ ตกลงเป็น
 เกศษกรจริงหรือเปล่า ว่าใช่ไหม ก็เริ่มจะลังเล อาจจะมีผลต่อครั้งต่อไป”

“มันต้องเปิดอยู่แล้ว การทำงานนะครับ ทุกอาชีพ มันต้องเปิดหนังสือ”

ผู้วิจัยจึงเพิ่มคำถามในประเด็นนี้ดังนี้ เมื่อเกศษกรค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดยา
 ทำให้ท่านมั่นใจ และ เมื่อเกศษกรใช้เวลาในการคิดนานในการจัดยาทำให้ท่านมั่นใจ

มิติน้ำไว้วางใจทั่วไป

สำหรับความไว้วางใจในมิตินี้พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนมีความไว้วางใจที่ไม่สามารถ
 อธิบายได้จากมิตินี้ที่กล่าวมา และยังไม่มิตินี้ที่ได้อธิบายจากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็น
 การกระทำผิดกฎหมายและการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเกศษกร โดยผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนมี
 ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของเกศษกรที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้เข้าร่วมวิจัยดังนี้

“ก็เคยเห็นเกศษกรนั่งกินเหล้ากับเพื่อนแล้วจ่ายยาให้เรา ก็เลยบอกว่าเดี๋ยวก่อน สิบเอ้าเงินมา มันรู้สึกว่าคุณ
 ทำงานอยู่นะ คุณไม่ควรมากินเหล้ากับเพื่อน แม้จะแก้วเดียวก็เถอะ ไม่เอานะ ในเมื่อหน้าที่ของ
 คุณต้องดูแลรักษากัน ถ้าคุณจะกินก็ปิดร้านไป จั๊งก็ไปอีกร้านหนึ่งไม่ไปร้านนั้น ก็ไม่ไปอีกเลย ขอม
 ขอมไปไกลกว่า ก็คือเป็นเหตุผลที่เราไม่ชอบ”

“ขายจ้งเลย เนี่ยไม่สนใจเลย ยิ่ง โคมิกุม แผลงละ 10 เม็ดไซม์ยี้ คนที่กินก็จำไม่ได้เลยนะว่าไปทำอะไร
 มามั่ง พอซื้ออาทิตย์นี้ อาทิตย์หน้ามาซื้ออีก เขาก็ขายอีก”

“เกศษกรบางร้านก็เจอเอายาเสพติดมาขายด้วย พอรู้แล้วชกจะไม่ได้”

“คือไปกับเพื่อน ทีแรกไม่รู้ว่าเป็นชื่ออะไร แต่พอรู้ก็ไม่เข้าร้านนั้นอีกเลย”

ผู้วิจัยจึงเพิ่มคำถามในมิตินี้คือ เกสซ์กรจะไม่ประพุดคิดนในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม คำถามที่ได้จากขั้นตอนนี้รวมทั้งสิ้น 5 คำถาม ซึ่งจะนำไปรวมกับคำถามที่ได้จากขั้นตอนที่ผ่านมารวมเป็น 42 คำถาม แล้วจึงนำไปสร้างเป็นแบบวัดเพื่อใช้ในการประเมินความไว้วางใจประกอบ ด้วย ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คำถามความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับเกสซ์กร 4 ข้อ และคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเกสซ์กร 21 ข้อ (ภาคผนวก ข) แล้วจึงนำไปตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนต่อไป

1.4 ผลการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

ผลการตรวจสอบความชัดเจนและความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข) โดยอาจารย์ในคณะเภสัชศาสตร์ 3 ท่านและเกสซ์กรที่ปฏิบัติงานในร้านยา 7 ท่าน มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านกังวลถึงความสามารถของผู้ประเมินในการแยกแยะผู้ให้บริการในร้านยาระหว่างเกสซ์กรกับบุคคลที่ไม่ใช่เกสซ์กร จุดประสงค์ในการพัฒนาแบบวัดความไว้วางใจเป็นการประเมินวิชาชีพเกสซ์กร โดยทั่ว ๆ ไปในความรู้สึกของผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงยังคงแบบสอบถามเอาไว้อย่างเดิม แต่ผู้ตอบแบบวัดควรจะเข้าใจความหมายของวิชาชีพเกสซ์กรเพื่อที่จะตอบคำถามที่อ้างถึงเกสซ์กร ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามเพิ่มเพื่อคัดกรองในส่วนนี้ว่า ท่านรู้หรือไม่ว่าเกสซ์กรคือใคร ซึ่งหากตัวอย่างไม่รู้ จะไม่เก็บข้อมูลในตัวอย่างนั้น แล้วถามต่อว่าเกสซ์กรมีบทบาทหน้าที่อะไรบ้าง คำตอบที่ได้จะได้รับการบันทึกเพื่อนำไปประเมินระดับการรับรู้ถึงบทบาทของเกสซ์กรในภายหลัง

ส่วนที่ 2 : การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างตัวอย่างกับเกสซ์กร

ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้มคำถามที่ใช้ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างตัวอย่างกับเกสซ์กร ซึ่งคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดจากความไว้วางใจต่อเกสซ์กรเพิ่มขึ้น ได้แก่ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาหรือสุขภาพ ท่านจะนึกถึงเกสซ์กรใช่หรือไม่ และผู้วิจัยได้คิดคำถามเพิ่มคือ ท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านยาที่มีเกสซ์กรอยู่ประจำ และเมื่อท่านไปใช้บริการที่ร้านยา ท่านมักจะถามหาเกสซ์กร

ส่วนที่ 3 : การประเมินความไว้วางใจของผู้ป่วยในเกสซ์กร

ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ตัดคำถามที่ 25 (เมื่อเกสซ์กรค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดยาทำให้ท่านมั่นใจ) และ 26 (เมื่อเกสซ์กรใช้เวลาในการคิดนในการจัดยาทำให้ท่านมั่นใจ) เนื่องจากคำถามไม่สามารถวัดความไว้วางใจได้โดยตรงเพราะต้องมีเงื่อนไขมาเพิ่ม เช่นการหา

ข้อมูล การคิด และมีการปรับคำถามที่ยังไม่ชัดเจนหรือเข้าใจได้ยากในบางข้อได้แก่ ข้อ 3 (เกสัซกร *ไม่* ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่านควรจะได้รับ) แก้ไขเป็น เกสัซกร *ไม่* ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่านต้องการ ข้อ 20 (ท่านให้เกสัซกรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายของท่าน) แก้ไขเป็น ท่านคิดว่าเกสัซกรควรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายของท่าน

ส่วนที่ 4 : การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเกสัซกรในร้านยา

ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าคำถามที่ถามเกี่ยวกับพนักงานในร้านยาว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าไม่ใช่เกสัซกร ผู้ทำการวิจัยจึงได้แก้ไขโดยระบุเพิ่มเติมว่าไม่ใช่เกสัซกร หลังคำถามนั้น ๆ

หลังจากผ่านขั้นตอนนี้แล้ว มีคำถามที่ใช้ในการประเมินความไว้วางใจของผู้รับบริการต่อเกสัซกรรวมทั้งสิ้น 40 คำถาม แบบสอบถามที่ได้ (ภาคผนวก ค) ถูกนำไปทดสอบในกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กต่อไป

2. ผลการทดสอบแบบวัดในกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก

เนื่องจากคำถามที่ใช้ในการประเมินความไว้วางใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเกสัซกร เป็นคำถามที่แปลและเรียบเรียงมาจากการศึกษาในต่างประเทศซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าคำถามและรูปแบบของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเข้าใจได้ง่ายและสื่อความหมายได้ตรง ผู้วิจัยจึงทดสอบแบบสอบถาม (ภาคผนวก ค) ในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการเกสัซกรรวมชุมชนจำนวน 5 คน โดยให้อ่านแบบสอบถามแล้วพูดถึงสิ่งที่คิดออกมาหรือที่เรียกว่าเทคนิคการคิดออกเสียง (think aloud)

ตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัยในขั้นตอนนี้ มีระดับการศึกษาที่หลากหลายและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 1 เป็นผู้หญิงอายุ 22 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท พบว่าในส่วนที่ 1 นั้นผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลได้ ในส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของท่านกับเกสัซกร ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ คำถาม “ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเกสัซกรเสมอ ใช่หรือไม่” พบว่าตัวอย่างเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่สามารถประเมินได้ โดยคิดว่าถึงแม้จะเชื่อในคำแนะนำของเกสัซกรแต่ไม่ได้ปฏิบัติตามคำแนะนำได้ทั้งหมดหรือเสมอ ผู้วิจัยจึงพิจารณาว่าควรแก้ไขเป็น “ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเกสัซกร อย่างไร” และแบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับ คือ ทุกครั้ง บ่อยครั้ง ทำบ้างไม่ทำบ้าง น้อยครั้ง และไม่เลย เพื่อให้สามารถประเมินได้ตามระดับการปฏิบัติจริง ในส่วนที่ 3 การประเมินความไว้วางใจ พบว่าคำถามในบางข้อผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถประเมินได้ แต่เข้าใจในเนื้อหาของคำถามได้แก่ ข้อ 5, 7, 8, 18, 19, 20, 22, 25, 26,

27, 28, 32, 35 และ 39 (ภาคผนวก ค) ในส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเภสัชกรประจำร้านยา ส่วนใหญ่เข้าใจได้ตรงกับประเด็นที่ต้องการและสามารถประเมินได้

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 2 เป็นผู้หญิงอายุ 24 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่าในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเข้าใจดีและสามารถให้ข้อมูลได้ ในส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของท่านกับเภสัชกร พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถประเมินได้ โดยมีเหตุผลเดียวกับผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 1 ส่วนที่ 3 การประเมินความไว้วางใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเข้าใจในเนื้อหา ยกเว้นข้อ 13 (เภสัชกรให้ความสำคัญกับตัวท่านเหนือผลประโยชน์ของตัวเอง) ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่เข้าใจคำว่า “เหนือ” อ่านแล้วรู้สึกเกิดความไม่แน่ใจ ผู้วิจัยจึงแก้ไขเป็น “เภสัชกรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง” ข้อ 23 (เภสัชกรจะตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน) ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีคำว่า “จะ” ซึ่งผู้วิจัยได้แก้ไขโดยเอาคำว่า “จะ” ออก เป็น เภสัชกรตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน ในส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเภสัชกรในภาพรวม มีความเข้าใจในเนื้อหาของคำถามส่วนใหญ่และสามารถประเมินได้ ยกเว้นข้อที่ 1 สถานที่หรือบริเวณที่ให้คำปรึกษา ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ค่อยเข้าใจ โดยรู้สึกว่าจะไม่ได้ขอคำปรึกษาเสมอไป บางครั้งไปซื้อยาเฉย ๆ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นควรเปลี่ยนเป็น สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการของเภสัชกร เพื่อให้ประโยคมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 3 เป็นผู้หญิงอายุ 27 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลนั้น มีความเข้าใจดีและสามารถให้ข้อมูลได้ ในส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของท่านกับเภสัชกร พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถประเมินได้ โดยมีเหตุผลเดียวกับผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 1 ใน ส่วนที่ 3 การประเมินความไว้วางใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเข้าใจในเนื้อหา แต่ไม่สามารถประเมินได้สองข้อได้แก่ข้อที่ 26 และ 27 เนื่องจากไม่เคยมีประสบการณ์ในเรื่องนี้ จากนิยามของความไว้วางใจ นั้นพบว่าการประเมินความไว้วางใจเป็นการประเมินความสัมพันธ์ที่จะดำเนินต่อไป จึงเห็นสมควรว่าควรจะมีการเน้นย้ำในคำอธิบายส่วนแรกของแบบสอบถามพร้อมทั้งควรให้มีคำอธิบายแก้ตัวอย่างก่อนทำแบบสอบถามว่า “ให้ท่านประเมินจากความรู้สึกที่ท่านมีต่อเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในร้านยา ว่าเภสัชกรในความคิดของท่าน จะเป็นเช่นไร ในประเด็นต่อไปนี้” และกล่าวอธิบายว่าบางประเด็นอาจไม่ได้เกิดขึ้นจริงแต่ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยประเมินจากความรู้สึกว่าเภสัชกรในความรู้สึกของท่านจะเป็นเช่นไร ในส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเข้าใจในเนื้อหาของคำถามและสามารถประเมินได้

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 4 เป็นผู้หญิงอายุ 37 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่าในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลนั้น มีความเข้าใจดีและสามารถให้ข้อมูลได้ ในส่วน

ที่ 2 ความสัมพันธ์ของท่านกับเกสเซอร์ พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถทำความเข้าใจและประเมินได้ ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยไม่เข้าใจคำว่า “คำนี้ถึง” ของคำถามที่ว่า “เกสเซอร์ คำนี้ถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก” แต่ผู้วิจัยคัดสินใจไม่แก้ไข เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยคนอื่นเข้าใจและคำว่า “คำนี้ถึง” สื่อความหมายได้คืออยู่แล้ว และในส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจได้ตรงกับประเด็นที่ต้องการประเมิน

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 5 เป็นผู้หญิงอายุ 24 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลนั้น มีความเข้าใจดีและสามารถให้ข้อมูลได้ ในส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของท่านกับเกสเซอร์ พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถทำความเข้าใจและประเมินได้ ส่วนที่ 3 การประเมินความไว้วางใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่สามารถประเมินได้ในบางคำถาม ได้แก่คำถามข้อที่ 5, 7, 8, 26, 27, 29 และ 35 เนื่องจากไม่สามารถประเมินได้ว่าเกสเซอร์คิดถึงอะไร อยู่ เช่นเดียวกับผู้เข้าร่วมวิจัยที่ผ่านมา และผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขดังที่กล่าวไปแล้วในผลการทดสอบแบบวัดของผู้เข้าร่วมวิจัยคนที่ 3

เมื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ (ภาคผนวก ง) มาทดสอบนำร่องในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินจำนวน 30 บาท เมื่อทำแบบสอบถามแล้วเสร็จ ในขั้นตอนการแจกแบบสอบถาม ผู้สัมภาษณ์แสดงตนว่าเป็นผู้ช่วยวิจัยเพื่อลดการตอบตามความต้องการของสังคม (social desirability response bias) และมีการบันทึกเวลาที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม พบว่าตัวอย่างใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามเฉลี่ย 14 นาที จากตารางที่ 7 พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึงร้อยละ 60 อายุเฉลี่ย 27.6 (± 6.08) ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีร้อยละ 33.3 และมีรายได้อยู่ที่ 7,001-10,000 บาท ในส่วนของการประเมินความไว้วางใจ และความพึงพอใจ พบว่าตัวอย่างเข้าใจคำถามและสามารถประเมินได้ ยกเว้นในบางข้อของคำถามความไว้วางใจ ที่ตัวอย่างถามผู้แจกแบบสอบถามว่าไม่เคยพบเหตุการณ์เช่นนี้และควรจะประเมินอย่างไร ผู้วิจัยจึงแนะนำให้ตัวอย่างอ่านทวนคำสั่งอีกครั้ง พบว่ามีคำถามที่ตัวอย่างไม่ตอบ (missing) ไม่สูงมาก คำถามข้อที่ 26 “เกสเซอร์ยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา” มีผู้ไม่ตอบมากที่สุด 6 คน (ตารางที่ 8) คิดเป็นร้อยละ 20 ของตัวอย่าง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความไม่เข้าใจวิธีการประเมินความไว้วางใจของตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงพิจารณาว่าควรมีการเน้นย้ำในคำอธิบายก่อนการประเมินแบบสอบถามความไว้วางใจ ในแบบวัดที่ใช้ทดสอบในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ (ภาคผนวก จ)

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 30 คน

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ร้อยละ)
ความถี่ในการใช้บริการ	
(1-3 ครั้ง)	20 (66.7)
(4-6 ครั้ง)	6 (20.0)
(7-9 ครั้ง)	1 (3.3)
(≥10 ครั้ง)	3 (10.0)
เพศหญิง	18 (60.0)
อายุเฉลี่ย (± ความแปรปรวน)	27.6 ปี (± 6.08)
ภูมิลำเนา	
ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่	21 (70)
นอกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่	9 (30)
อาชีพ	
นักเรียน/นักศึกษา	1 (3.3)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1 (3.3)
ลูกจ้างชั่วคราว	4 (13.3)
ลูกจ้างประจำ	4 (13.3)
เกษียณอายุ	1 (3.3)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	2 (6.6)
พนักงานบริษัทเอกชน	13 (43.3)
เจ้าของธุรกิจประกอบการ	4 (13.3)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	2 (6.6)
พนักงานบริษัทเอกชน	13 (43.3)
เจ้าของธุรกิจประกอบการ	4 (13.3)
รายได้	
ไม่มีรายได้	2 (6.7)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2 (6.7)
5,000-7,000 บาท	8 (21.7)
7,001-10,000 บาท	9 (26.7)
10,001-15,000 บาท	1 (3.3)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ร้อยละ)
15,000-20,000 บาท	3 (10.0)
> 20,000 บาท	5 (16.7)
ระดับการศึกษา	
ป.1-ป.6	2 (6.7)
ม.1-ม.3	7 (23.3)
ม.4-ม.6/ปวช.หรือเทียบเท่า	6 (20.0)
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	3 (10.0)
ปริญญาตรี	10 (33.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	2 (6.7)
สิทธิหรือสวัสดิการการรักษาพยาบาล	
บัตรทอง 30 บาท	16 (53.3)
บัตรทอง 30 บาท(ยกเว้นค่าธรรมเนียม)	1 (3.3)
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2 (6.7)
ประกันสังคม	5 (16.7)
แผนประกันสุขภาพเอกชน(บริษัทจ่าย)	3 (10.0)
แผนประกันสุขภาพเอกชน(จ่ายเอง)	2 (6.7)
จ่ายเงินเอง	1 (3.3)
ระดับสุขภาพที่ประเมินด้วยตนเอง	
แย่มาก	1 (3.3)
ปานกลาง	6 (20.0)
ดี	19 (63.3)
ดีมาก	3 (10)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากคำถามความไว้วางใจในตัวอย่าง 30 คน

คำถามความไว้วางใจ (จำนวน)	mean \pm SD
1. เกสักรคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก (30)	3.87 \pm .81
2. เกสักรแนะนำที่มีคุณภาพ (29)	4.07 \pm .70
3. สิ่งที่เกสักรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ (28)	3.36 \pm .91
4. เกสักรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ให้ท่านมากที่สุด (28)	3.86 \pm .80
5. เกสักรบอกท่านถึงสถานะทางสุขภาพของท่านทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้ายหรือเรื่องดี (28)	3.57 \pm .83
6. เกสักรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง (27)	3.33 \pm .78
7. ท่านคิดว่าเกสักรควรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน (30)	3.83 \pm .83
8. เกสักรเลือกยาที่เหมาะสมกับการรักษามากกว่าที่จะเลือกจากราคา (28)	4.04 \pm .63
9. เกสักรพยายามปกปิดท่าน หากเกิดความผิดพลาดในการรักษา (27)	2.59 \pm 1.21
10. เกสักรคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง มากกว่าความต้องการของท่าน(28)	2.39 \pm 1.06
11. เกสักรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน (29)	3.79 \pm .82
12. เกสักรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน (28)	3.96 \pm .84
13. เกสักรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง (28)	3.68 \pm 1.02
14. ท่านมั่นใจในการจ่ายยาของเกสักร (28)	3.93 \pm .66
15. เกสักรจ่ายยาและให้คำแนะนำโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของท่าน (30)	4.20 \pm .55
16. เกสักร <i>ไม่</i> เอาใจใส่ต่อท่าน (27)	2.15 \pm .82
17. บางครั้งท่าน <i>ไม่</i> มั่นใจความคิดเห็นของเกสักร จนต้องหาความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น (28)	3.21 \pm .92
18. บางครั้งเกสักร <i>ไม่</i> ใส่ใจกับสิ่งที่ท่านบอก (30)	2.73 \pm 1.14
19. เกสักรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดูแลปัญหาเกี่ยวกับยา (30)	4.03 \pm .81
20. เกสักรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่าราคา (27)	3.85 \pm .95
21. เกสักรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้น <i>ไม่</i> ควรทำการรักษาในร้านยา (30)	4.27 \pm .87
22. เกสักรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ (27)	3.81 \pm .83

ตารางที่ 8 (ต่อ)

คำถามความไว้วางใจ (จำนวน)	mean \pm SD
23. เกสัชกรตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน (29)	4.00 \pm .80
24. เกสัชกรสามารถช่วยให้อาการเจ็บป่วยของท่านดีขึ้นหรือหายเป็นปกติ (29)	3.93 \pm .65
25. บางครั้งท่าน <i>ไม่</i> แน่ใจว่าเกสัชกรจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ท่านเปิดเผยกับเกสัชกร (27)	3.41 \pm .64
26. เกสัชกรยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา (24)	3.50 \pm 1.10
27. ท่านกล้าที่จะปรึกษาเกสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าอาย (29)	3.69 \pm .93
28. เกสัชกรคำนึงถึงราคายามากกว่ายาที่จำเป็นต้องใช้ในการรักษาท่าน (28)	3.04 \pm 1.29
29. ท่านรู้สึกมั่นใจในตัวเกสัชกร (30)	3.80 \pm .66
30. เกสัชกรเสนอทางเลือกในการใช้ยาที่เป็นไปได้ทั้งหมดให้กับท่าน (28)	3.96 \pm .79
31. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเกสัชกร ได้ (28)	3.43 \pm .99
32. เกสัชกร <i>ไม่</i> หลอกลวงท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม (26)	3.96 \pm .82
33. เกสัชกรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วย ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน (29)	3.83 \pm .80
34. เกสัชกรบอกท่านถึงวิธีการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน (30)	3.83 \pm .79
35. ท่านเชื่อคำแนะนำของเกสัชกรเสมอ (29)	3.86 \pm .64
36. เกสัชกรสามารถเก็บความลับของข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้ (27)	3.74 \pm .76
37. บางครั้งเกสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเกสัชกร <i>ไม่</i> รู้หรือไม่แน่ใจ (27)	2.59 \pm 1.0
38. เกสัชกร <i>ไม่</i> ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่านต้องการ (27)	3.26 \pm .86
39. เกสัชกรจะ <i>ไม่</i> ประพฤติตนในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม (27)	3.88 \pm 1.21
40. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเกสัชกร	3.90 \pm .77

3. ผลการทดสอบแบบวัดในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่มีลักษณะของตัวอย่างที่หลากหลาย และสะดวกในการประเมินแบบสอบถามของตัวอย่างได้แก่ แหล่งการค้า สถานีขนส่ง ตลาด แหล่งชุมชน ที่ว่าการอำเภอขนาดใหญ่และเทศบาลนครขนาดใหญ่ ซึ่งตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจ และสามารถประเมินแบบสอบถามได้เองโดยใช้เวลาในตอบคำถามและประเมินแบบวัดเฉลี่ย 20.1 นาที มีตัวอย่างที่ไม่สามารถประเมินด้วยตนเองได้ 4 ราย เนื่องจากไม่ได้พกแว่น 3 ราย อ่านหนังสือไม่ออก 1 ราย โดยผู้วิจัยได้เป็นผู้อ่านให้ฟัง ก่อนเก็บแบบสอบถามกลับ ผู้วิจัยจะตรวจความสมบูรณ์ในการตอบอย่าง

คร่าว ๆ แล้วจึงเก็บแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้บทบาทวิชาชีพเภสัชกร 1 บทบาท ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึงร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 26.5 และจบระดับการศึกษาในระดับ ม.4-ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่าร้อยละ 33.8 ของตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ร้อยละ)
ระดับการรับรู้บทบาทวิชาชีพเภสัชกร	
1 คะแนน	231 (57.8)
2 คะแนน	156 (39.0)
3 คะแนน	12 (3.0)
4 คะแนน	1 (0.3)
จำนวนความถี่ในการใช้บริการร้านยาใน 3 เดือน	
1-3 ครั้ง	288 (72)
4-6 ครั้ง	80 (20)
7-9 ครั้ง	12 (3)
≥10 ครั้ง	20 (5)
เพศ	
ชาย	157 (39.3)
หญิง	243 (60.8)
อายุเฉลี่ย (± ความแปรปรวน)	30.02 (±8.97)
ภูมิลำเนา	
ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่	316 (79.0)
นอกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่	84 (21.0)
อาชีพ	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3 (0.8)
นักเรียน/นักศึกษา	65 (16.3)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20 (5.0)
ลูกจ้างชั่วคราว	36 (9.0)
ลูกจ้างประจำ	66 (16.5)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ร้อยละ)
เกษียณอายุ	4 (1.0)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	19 (4.8)
พนักงานบริษัทเอกชน	106 (26.5)
เกษตรกร	2 (0.5)
เจ้าของธุรกิจประกอบการ	65 (16.3)
ค้าขาย	6 (1.5)
รับจ้าง	8 (2.0)
รายได้	
ไม่มีรายได้	39 (9.8)
< 5000	33 (8.3)
5000-7000	127 (31.8)
7001-10000	82 (20.5)
10001-15000	66 (16.5)
15001-20000	23 (5.8)
>20000	30 (7.5)
ระดับการศึกษา	
ป.1-ป.6	25 (6.3)
ม.1-ม.3	39 (9.8)
ม.4-ม.6/ปวช.หรือเทียบเท่า	135 (33.8)
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	71 (17.8)
ปริญญาตรี	125 (31.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	5 (1.3)
สิทธิหรือสวัสดิการการรักษาพยาบาล	
บัตรทอง 30 บาท	149 (37.3)
บัตรทอง 30 บาท (ยกเว้นค่าธรรมเนียม)	7 (1.8)
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29 (7.3)
ประกันสังคม	152 (38.0)
แผนประกันสุขภาพเอกชน (บริษัทจ่าย)	7 (1.8)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ร้อยละ)
แผนประกันสุขภาพเอกชน (จ่ายเอง)	13 (3.3)
จ่ายเงินเอง	39 (9.8)
อื่น ๆ	4 (1.0)
ระดับสุขภาพที่ประเมินด้วยตนเอง	
แย่มาก	1 (0.3)
แย่	9 (2.3)
ปานกลาง	125 (31.3)
ดี	233 (58.3)
ดีมาก	32 (8.0)

จากผลที่ได้ (ตารางที่ 10) พบว่าคำถามในแต่ละข้อมีการกระจายของคะแนนดี มีจำนวนข้อที่ไม่ตอบหรือไม่มีความคิดเห็น (missing) ในคำถามแต่ละข้อน้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด โดยคำถามข้อที่ 21 “บางครั้งเภสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเภสัชกรไม่รู้หรือไม่แน่ใจ” มีจำนวนผู้ไม่ตอบหรือไม่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ร้อยละ 8.25 และจากจำนวนการเลือกตอบในตัวเลือกที่มีคะแนนเป็น 1 และ 5 ของตัวอย่าง พบว่าไม่มีคำถามข้อใดที่มีคำตอบกระจุกอยู่ในตัวเลือกที่มีคะแนนสูงสุดหรือต่ำสุดเพียงด้านเดียว แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เข้าใจคำถาม และสามารถประเมินได้ สำหรับผลคะแนนในการประเมินความไว้วางใจ พบว่า คำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือคำถาม “เภสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้นไม่ควรทำการรักษาในร้านยา” มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ± 0.85 และคำถามที่มีคะแนนต่ำสุด คือคำถาม “บางครั้งท่านไม่มั่นใจความคิดเห็นของเภสัชกร จนต้องหาความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น” มีคะแนนเฉลี่ย 2.65 ± 0.90

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากคำถามความไว้วางใจในตัวอย่าง 400

คน

คำถามความไว้วางใจ (จำนวน)	คะแนน*		mean ±SD
	1	5	
1. เกสัชรคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก (396)	8	48	3.72±.84
2. เกสัชรแนะนำที่มีคุณภาพ (398)	2	77	3.99±.70
3. สิ่งที่เกสัชรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ (389)	7	19	3.38±.87
4. เกสัชรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ให้ท่านมากที่สุด (395)	6	58	3.83±.77
5. เกสัชรบอกท่านถึงสถานะทางสุขภาพของท่านทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้ายหรือเรื่องดี (389)	17	21	3.19±.95
6. เกสัชรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง (394)	13	35	3.31±.92
7. ท่านคิดว่าเกสัชรควรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน (393)	9	44	3.58±.94
8. เกสัชรเลือกยาที่เหมาะสมกับการรักษามากกว่าที่จะเลือกราคายา (389)	13	66	3.76±.93
9. เกสัชรพยายามปกปิดท่าน หากเกิดความผิดพลาดในการรักษา (371)	19	73	3.45±1.13
10. เกสัชรคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง มากกว่าความต้องการของท่าน(380)	7	72	3.54±1.01
11. เกสัชรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน (395)	1	48	3.70±.77
12. เกสัชรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน (392)	5	59	3.76±.81
13. เกสัชรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง (380)	7	47	3.43±.95
14. ท่านมั่นใจในการจ่ายยาของเกสัชร (394)	1	30	3.73±.68
15. เกสัชรจ่ายยาและให้คำแนะนำโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของท่าน (397)	4	78	4.02±.69
16. เกสัชร ไม่เอาใจใส่ต่อท่าน (380)	3	74	3.68±.92

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คำถามความไว้วางใจ (จำนวน)	คะแนน*		mean
	1	5	±SD
17. บางครั้งท่าน <i>ไม่</i> มั่นใจความคิดเห็นของเภสัชกร จนต้องหาความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น (383)	21	10	2.65±.90
18. บางครั้งเภสัชกร <i>ไม่</i> ใส่ใจกับสิ่งที่ท่านบอก (386)	10	44	3.28±1.03
19. เภสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดูแลปัญหาเกี่ยวกับยา (393)	3	74	3.89±.80
20. เภสัชกรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่าราคา (385)	5	60	3.67±.88
21. เภสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้น <i>ไม่</i> ควรทำการรักษาในร้านยา (396)	7	132	4.11±.85
22. เภสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ (385)	6	15	3.70±.85
23. เภสัชกรตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน (392)	6	57	3.75±.84
24. เภสัชกรสามารถช่วยให้อาการเจ็บป่วยของท่านดีขึ้นหรือหายเป็นปกติ (396)	2	43	3.75±.75
25. บางครั้งท่าน <i>ไม่</i> แน่ใจว่าเภสัชกรจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ท่านเปิดเผยกับเภสัชกร (379)	17	10	2.83±.85
26. เภสัชกรยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา (374)	17	76	3.49±1.11
27. ท่านกล้าที่จะปรึกษาเภสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าอาย (389)	12	58	3.71±.92
28. เภสัชกรคำนึงถึงราคายามากกว่ายาที่จำเป็นต้องใช้ในการรักษาท่าน (382)	13	54	3.31±1.08
29. ท่านรู้สึกมั่นใจในตัวเภสัชกร (390)	6	30	3.59±.74
30. เภสัชกรเสนอทางเลือกในการใช้ยาที่เป็นไปได้ทั้งหมดให้กับท่าน (392)	3	26	3.56±.83
31. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเภสัชกรได้ (388)	10	32	3.31±1.00
32. เภสัชกร <i>ไม่</i> หลอกลวงท่าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม (377)	9	39	3.31±.96
33. เภสัชกรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน (396)	9	60	3.67±.93
34. เภสัชกรบอกท่านถึงวิธีการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน (393)	4	58	3.70±.88

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คำถามความไว้วางใจ (จำนวน)	คะแนน*		mean \pm SD
	1	5	
35. ท่านเชื่อคำแนะนำของเภสัชกรเสมอ (398)	7	40	3.68 \pm .81
36. เภสัชกรสามารถเก็บความลับของข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้ (379)	8	41	3.48 \pm .91
37. บางครั้งเภสัชกรให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเภสัชกรไม่รู้หรือไม่แน่ใจ (367)	12	50	3.28 \pm 1.06
38. เภสัชกรไม่ได้ทำทุกอย่างตามที่ท่านต้องการ (379)	10	24	2.92 \pm .96
39. เภสัชกรจะไม่ประพฤติตนในทางที่ผิดกฎหมายหรือศีลจรรยาบรรณ (380)	11	8	3.68 \pm 1.00
40. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเภสัชกร(394)	3	45	3.78 \pm .70

* คือจำนวนการเลือกตอบในตัวเลือกที่มีคะแนนเป็น 1 และ 5 ของตัวอย่าง

ผลการตรวจสอบความตรงของแบบวัด

การตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างของแบบวัด โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ซึ่งจะต้องวัดความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิคดังกล่าว ด้วย KMO and Bartlett' s Test พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเป็น 0.923 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 จึงพอสรุปได้ว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจาก Bartlett' s Test ได้ Chi-Square = 3639.171 มีค่านัยสำคัญ $<.001$ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือคำถามความไว้วางใจในแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กัน จึงต้อง ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบในการวิเคราะห์ต่อไป

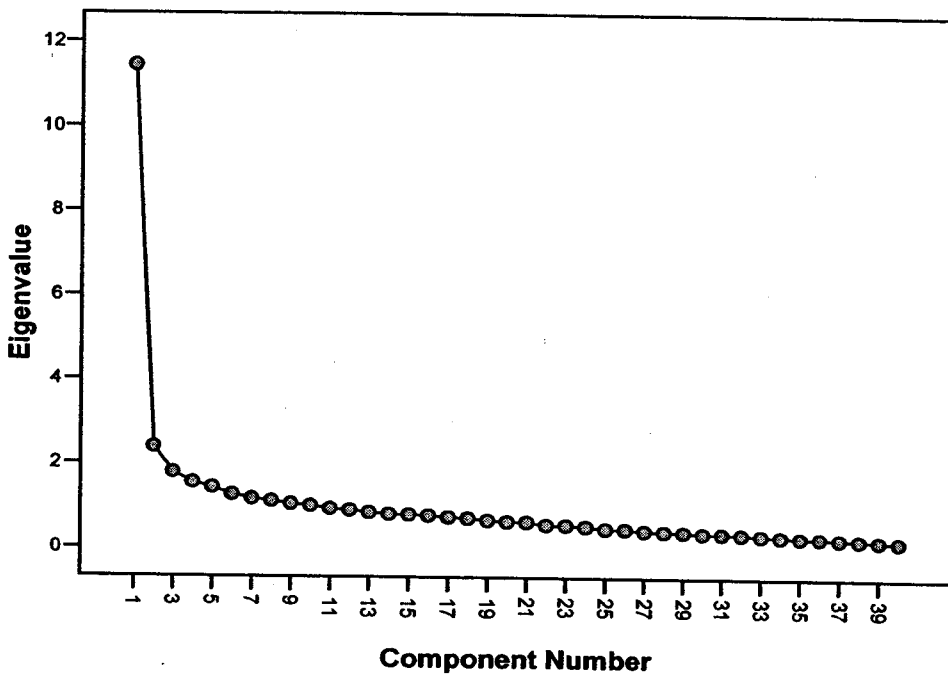
การทดสอบความตรงเชิงองค์ประกอบ (factorial validity)

ทำโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ซึ่งสกัดองค์ประกอบแบบ principal component analysis และหมุนแกนแบบมุมแหลมชนิด promax rotation เพื่อเปลี่ยนเมตริกซ์ ทำให้ค่า factor loading มีค่ามากสำหรับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น หากค่านำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของคำถามข้อใดมีค่าสูงในองค์ประกอบหนึ่ง (มากกว่า 0.4) ผู้วิจัยจะจัดคำถามไว้ในองค์ประกอบดังกล่าว จำนวนองค์ประกอบของแบบวัดพิจารณาตามเกณฑ์จำนวน

องค์ประกอบที่มีค่า eigenvalues มากกว่า 1 (ตารางที่ 11) และพิจารณาจากแผนภาพ Cattell's scree test (รูปที่ 1) เมื่อพิจารณาจากค่า eigenvalues ที่มากกว่า 1 พบว่ามี 10 องค์ประกอบ โดยค่า eigenvalues ลดลงมากที่ 2 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงเริ่มวิเคราะห์ในแต่ละองค์ประกอบตั้งแต่ 2-10 องค์ประกอบ พบว่า คำถามข้อที่ 9, 10, 16, 17, 18, 25, 28, 37 และ 38 จะแยกออกมาเป็นมิติหนึ่งในทุกผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (แสดงผลในภาคผนวก ซ) ซึ่งอาจเกิดจากวิธีการตั้งคำถามหรือ method factor ทำให้คำถามที่มีความหมายเชิงลบเกาะกลุ่มกันทั้งที่ไม่มีเนื้อหาสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงตัดคำถามข้อดังกล่าวออก แล้วจึงสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบคำถามที่เหลือต่อไป

รูปที่ 1 Cattell's scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ 40 คำถาม

Scree Plot



ตารางที่ 11 ผลการสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบค่าตามของแบบวัดความไว้วางใจ 40 ข้อ

องค์ประกอบ	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.449	28.623	28.623
2	2.393	5.983	34.605
3	1.789	4.472	39.077
4	1.553	3.882	42.959
5	1.435	3.588	46.547
6	1.266	3.166	49.713
7	1.172	2.929	52.642
8	1.115	2.789	55.431
9	1.051	2.628	58.059
10	1.006	2.514	60.573
11	.938	2.344	62.917
12	.904	2.260	65.178
13	.852	2.130	67.307
14	.816	2.041	69.348
15	.806	2.015	71.364
16	.781	1.952	73.316
17	.743	1.858	75.174
18	.724	1.809	76.983
19	.672	1.679	78.662
20	.645	1.613	80.275
21	.640	1.600	81.875
22	.573	1.434	83.309
23	.565	1.412	84.720
24	.539	1.348	86.068
25	.487	1.218	87.286
26	.478	1.194	88.480

ตารางที่ 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
27	.442	1.104	89.585
28	.426	1.065	90.650
29	.415	1.037	91.687
30	.385	.963	92.650
31	.381	.953	93.603
32	.366	.915	94.518
33	.339	.848	95.366
34	.321	.803	96.170
35	.297	.743	96.912
36	.290	.725	97.637
37	.263	.659	98.296
38	.248	.621	98.917
39	.225	.562	99.479
40	.208	.521	100.000

เมื่อสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบคำถามความไว้วางใจ ที่เหลือ 31 คำถาม พบว่าค่า initial eigenvalues ของ 10 มิติแรก มีเพียง 6 มิติที่มีค่า eigenvalues มากกว่า 1 (ตารางที่ 12) และลดลงมากที่สุด 2 มิติ ค่า cumulative percentage of variance ของ 6 มิติ เท่ากับ 55.96 นั่นคือคำถามทั้งหมดใน 6 มิติสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความไว้วางใจได้ ร้อยละ 55.96

ตารางที่ 12 ผลการสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบคำถามของแบบวัดความไว้วางใจ 31 ข้อ

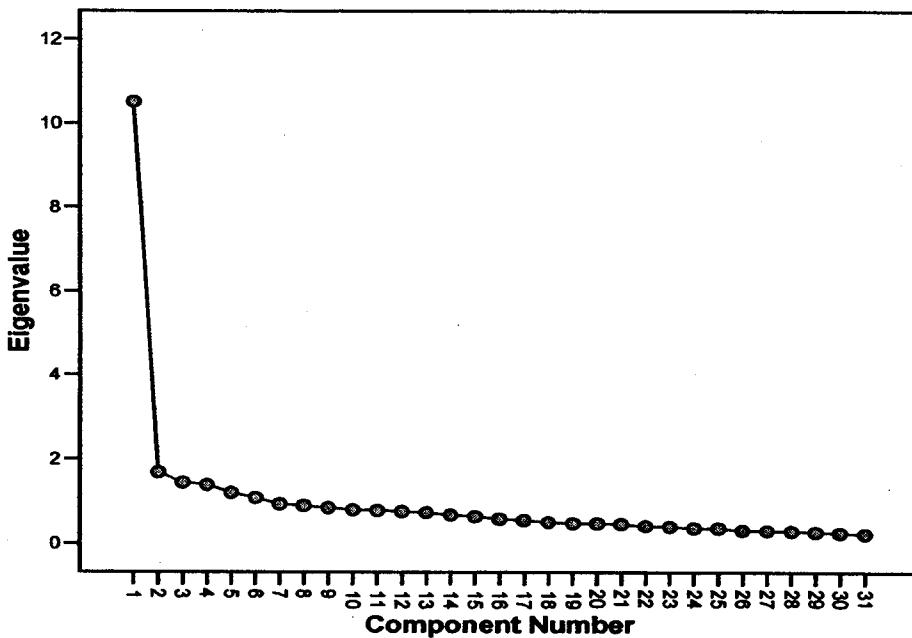
มิติ	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.514	33.915	33.915
2	1.693	5.462	39.377
3	1.447	4.668	44.046

ตารางที่ 12 (ต่อ)

มิติ	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
4	1.394	4.496	48.541
5	1.210	3.902	52.443
6	1.093	3.525	55.968
7	.945	3.048	59.015
8	.911	2.938	61.953
9	.864	2.786	64.739
10	.814	2.625	67.364

รูปที่ 2 Cattell's scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ 31 คำถาม

Scree Plot



เมื่อพิจารณาจากแผนภาพ Cattell's scree test ที่แสดงไว้ในรูปที่ 2 ร่วมด้วยจึงสรุปได้ว่าจำนวนมิติที่เป็นไปได้ในการวิเคราะห์ต่อไปคือ 2-6 มิติ จากนั้นจึงทำการสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบต่อโดยกำหนดจำนวนมิติไว้ที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 มิติตามลำดับ (ภาคผนวก ข)

ผลที่ได้พบว่า จำนวนของมิติที่กำหนดไว้ที่ 2 มิติ (ตารางที่ 13) สามารถให้รูปแบบองค์ประกอบ (factor solution) ที่ชัดเจนและสามารถตีความได้ดีที่สุด เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่า 0.4 จึงตัดคำถามที่ไม่เข้าเกณฑ์ออก 7 ข้อ จากจำนวน 31 ข้อ จึงเหลือคำถาม 24 ข้อ คือ มิติที่ 1 ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 36, 26, 34, 20, 33, 39, 32, 21, 22, 23, 31, 27, 13, 40, 35 และ 12 คำถามในมิติครอบคลุมในด้านการรักษาความลับของผู้รับบริการ ความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์ของเภสัชกร รวมถึงความไว้วางใจในภาพรวม ซึ่งแสดงถึงการมีจริยธรรมในการให้บริการของเภสัชกร จึงให้คำจำกัดความมิตินี้ว่าจริยธรรมของเภสัชกร (ethical behavior) ส่วนมิติที่ 2 ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 3, 7, 2, 4, 14, 1, 11 และ 29 เนื้อหาของคำถามในมิตินี้ส่วนใหญ่สื่อถึงความรู้ความสามารถของเภสัชกร ยกเว้นคำถามในข้อที่ 1 “เภสัชกรคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก” ซึ่งการพิจารณาตัดคำถามจะยึดตามผลการวิเคราะห์ข้อคำถามในขั้นตอนต่อไปพร้อมด้วย โดยให้คำจำกัดความมิตินี้ว่า ความสามารถของเภสัชกร (technical competence)

ตารางที่ 13 ผลของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของแบบวัดความไว้วางใจ ที่ 2 องค์ประกอบ (เรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบ)

คำถามความไว้วางใจ	องค์ประกอบ	
	1	2
36. เภสัชกรสามารถเก็บความลับของข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้	.838	-.210
26. เภสัชกรยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา	.803	-.171
34. เภสัชกรบอกท่านถึงวิธีการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน	.774	-.042
20. เภสัชกรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่ารายยา	.753	-.104
33. เภสัชกรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน	.727	-.050
39. เภสัชกรจะไม่ ประพฤติตนในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม	.702	-.208
32. เภสัชกรไม่ หลอกลวงท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม	.674	.052
21. เภสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้นไม่ควรทำการรักษาในร้านยา	.601	.000
22. เภสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ	.600	.156
23. เภสัชกรตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.541	.232
31. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเภสัชกรได้	.497	-.023

ตารางที่ 13 (ต่อ)

คำถามความไว้วางใจ	องค์ประกอบ	
	1	2
27. ท่านกล้าที่จะปรึกษาเภสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าอาย	.492	-.031
13. เภสัชกรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง	.479	.178
40. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเภสัชกร	.463	.221
35. ท่านเชื่อคำแนะนำของเภสัชกรเสมอ	.440	.287
12. เภสัชกรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.439	.358
30. เภสัชกรเสนอทางเลือกในการใช้ยาที่เป็นไปได้ทั้งหมดให้กับท่าน*	.390	.279
6. เภสัชกรเอาใจใส่สุขภาพของท่านเหมือนกับที่ท่านเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง*	.380	.315
8. เภสัชกรเลือกยาที่เหมาะสมกับการรักษามากกว่าที่จะเลือกจากราคา*	.328	.293
3. สิ่งที่เภสัชกรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	-.140	.827
7. ท่านคิดว่าเภสัชกรควรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	-.324	.824
2. เภสัชกรแนะนำยาที่มีคุณภาพ	-.148	.726
4. เภสัชกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ให้ท่านมากที่สุด	.074	.549
14. ท่านมั่นใจในการจ่ายยาของเภสัชกร	.124	.546
1. เภสัชกรคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก	-.126	.495
11. เภสัชกรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	.201	.458
29. ท่านรู้สึกมั่นใจในตัวเภสัชกร	.261	.446
15. เภสัชกรจ่ายยาและให้คำแนะนำโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของท่าน*	.288	.313
24. เภสัชกรสามารถช่วยให้อาการเจ็บป่วยของท่านดีขึ้นหรือหายเป็นปกติ*	.273	.290
5. เภสัชกรบอกท่านถึงสถานะทางสุขภาพของท่านทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้ายหรือเรื่องดี*	.259	.290
19. เภสัชกรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดูแลปัญหาเกี่ยวกับยา*	.249	.285

* แสดงถึงคำถามที่มีค่านำหนักองค์ประกอบน้อยกว่า 0.4 ซึ่งจะถูกลบออกไป

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถาม

การวิเคราะห์ข้อคำถาม (item analysis) เป็นการประเมินข้อคำถามโดยพิจารณาจากความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายใน (internal consistency) มีหลักเกณฑ์ (DeVellis, 1991; Nunnally, 1978) คือ 1) ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามหนึ่งกับผลรวมของข้อคำถามที่เหลือ (corrected item-total correlation) มีค่าน้อยกว่า 0.4 2) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมิตินิโดยไม่รวมข้อคำถามที่พิจารณาอยู่ (alpha if item deleted) มีค่ามากกว่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมของมิตินิ

คำถามที่เป็นไปตามเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อจะถูกคัดออก (ตารางที่ 14) เมื่อพิจารณาคำถามในแต่ละข้อของมิตินิจริยธรรม (ethical behavior) พบว่าคำถามทุกข้อมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามหนึ่งกับผลรวมของข้อคำถามที่เหลือ (corrected item-total correlation) มีค่ามากกว่า 0.4 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมิตินิโดยไม่รวมข้อคำถามที่พิจารณาอยู่ (alpha if item deleted) ไม่มากกว่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมของมิตินิคือ 0.901 ส่วนในมิตินิที่ 2 ความสามารถของเกสซักร (technical competence) พบว่าคำถามข้อที่ 1 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามหนึ่งกับผลรวมของข้อคำถามที่เหลือน้อยกว่า 0.4 คือ 0.286 อีกทั้งยังมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมิตินิโดยไม่รวมข้อคำถามที่พิจารณาอยู่ (alpha if item deleted) มากกว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมของมิตินิคือ 0.740 จึงพิจารณาคัดออก เหลือคำถามในแบบวัดทั้งสิ้น 23 ข้อ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์คำถาม 24 ข้อ

ข้อคำถาม	corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
มิตินิที่ 1 จริยธรรม (ethical behavior)	สัมประสิทธิ์แอลฟารวม = 0.901	
36. เกสซักรสามารถเก็บความลับของข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้	.622	.893
26. เกสซักรยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา	.619	.893
34. เกสซักรบอกท่านถึงวิธีการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน	.658	.892
20. เกสซักรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่าราคา	.595	.894
33. เกสซักรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน	.637	.892
39. เกสซักรจะไม่ ประพฤติตนในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม	.499	.898

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อคำถาม	corrected item-total correlation	Cronbach' s alpha if item deleted
32. เกสัชกร ไม่ หลอกลวงท่าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม	.653	.892
31. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเกสัชกรได้	.427	.900
27. ท่านกล้าที่จะปรึกษาเกสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าอาย	.440	.900
13. เกสัชกรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง	.547	.896
40. โดยรวมแล้ว ท่าน ไว้วางใจในตัวเกสัชกร	.550	.896
35. ท่านเชื่อคำแนะนำของเกสัชกรเสมอ	.575	.895
12. เกสัชกรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.597	.894
21. เกสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้น ไม่ควรทำการรักษาในร้านยา	.528	.896
22. เกสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ	.629	.893
23. เกสัชกรตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.604	.894
มิติที่ 2 ความสามารถของเกสัชกร (technical competence) สัมประสิทธิ์แอลฟา รวม = 0.740		
3. สิ่งที่เกสัชกรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	.545	.689
7. ท่านคิดว่าเกสัชกรควรเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	.419	.718
2. เกสัชกรแนะนำยาที่มีคุณภาพ	.441	.712
4. เกสัชกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ให้ท่านมากที่สุด	.446	.711
14. ท่านมั่นใจในการจ่ายยาของเกสัชกร	.475	.707
11. เกสัชกรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	.415	.716
29. ท่านรู้สึกมั่นใจในตัวเกสัชกร	.468	.706
1. เกสัชกรคำนึงถึงความต้องการของท่านเป็นอันดับแรก	.286	.742

หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของคำถามในแต่ละมิติอีกครั้ง (ตารางที่ 15) ได้ค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาเป็น 0.901 และ 0.742 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง (สุชีรา ภัทรายุควรรตน์, 2548)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์คำถาม 23 ข้อ

ข้อคำถาม	corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
มิติที่ 1 จริยธรรม (ethical behavior) สัมประสิทธิ์แอลฟา รวม = 0.901		
36. เกสัชกรสามารถเก็บความลับของข้อมูลทางสุขภาพของท่านได้	.622	.893
26. เกสัชกรยอมรับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจ่ายยา	.619	.893
34. เกสัชกรบอกท่านถึงวิธีการรักษาทั้งหมดที่สามารถนำมาใช้ได้กับความเจ็บป่วยของท่าน	.658	.892
20. เกสัชกรให้ความสำคัญกับสุขภาพของท่านมากกว่าราคาขาย	.595	.894
33. เกสัชกรสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน	.637	.892
39. เกสัชกรจะ <i>ไม่</i> ประพุดคิดในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม	.499	.898
32. เกสัชกร <i>ไม่</i> หลอกลวงท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม	.653	.892
31. ท่านสามารถเปิดเผยทุกเรื่องกับเกสัชกรได้	.427	.900
27. ท่านกล้าที่จะปรึกษาเกสัชกร แม้ว่าท่านจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่ายาย	.440	.900
13. เกสัชกรให้ความสำคัญกับตัวท่านมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเอง	.547	.896
40. โดยรวมแล้ว ท่านไว้วางใจในตัวเกสัชกร	.550	.896
35. ท่านเชื่อคำแนะนำของเกสัชกรเสมอ	.575	.895
12. เกสัชกรคำนึงถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.597	.894
21. เกสัชกรแนะนำท่านให้ไปพบแพทย์เมื่อพบว่าอาการของโรคนั้น <i>ไม่</i> ควรทำการรักษาในร้านยา	.528	.896
22. เกสัชกรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ	.629	.893

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อคำถาม	corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
23. เกสัชกรคัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือยาที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	.604	.894
มิตินี้ 2 ความสามารถ (technical competence) สัมประสิทธิ์แอลฟารวม = 0.742		
3. สิ่งที่เกสัชกรบอกท่าน จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	.534	.691
7. ท่านคิดว่าเกสัชกรควรเป็นผู้คัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	.414	.725
2. เกสัชกรแนะนำยาที่มีคุณภาพ	.407	.721
4. เกสัชกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับยาและคำแนะนำที่ให้ท่านมากที่สุด	.454	.711
14. ท่านมั่นใจในการจ่ายยาของเกสัชกร	.494	.704
11. เกสัชกรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการคัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยาของท่าน	.431	.716
29. ท่านรู้สึกมั่นใจในตัวเกสัชกร	.477	.706

ผลการทดสอบ ความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของแบบวัด

ประเมินความตรง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความไว้วางใจ กับความพึงพอใจ ซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจแบ่งได้ 3 มิติ คือ (Larson et al., 2002) มิติที่ 1 friendly explanation มิติที่ 2 managing therapy และ มิติที่ 3 global satisfaction โดยมีผลการประเมินค่าถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเกสัชกรในภาพรวม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากคำถามความพึงพอใจ

คำถามความพึงพอใจ (จำนวน)	ค่าเฉลี่ย± ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.สถานที่หรือบริเวณที่ให้คำปรึกษา (397)	3.75±.61
2.เกสัชกรพร้อมที่จะตอบคำถามแก่ท่านเมื่อท่านต้องการ (397)	3.80±.64
3.บุคลิก ความรู้ ความสามารถของเกสัชกร (394)	3.87±.63
4.ความสามารถของเกสัชกร ในการให้คำแนะนำ (395)	3.86±.62
5.ความพอเพียงของยาที่มีไว้บริการแก่ท่าน (393)	3.79±.71
6.ลักษณะท่าทาง ความรู้ ความสามารถของพนักงานในร้านยา	3.18±.75

ตารางที่ 16 (ต่อ)

คำถามความพึงพอใจ (จำนวน)	ค่าเฉลี่ย± ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(ไม่ใช่เภสัชกร) (386)	
7.การอธิบายของเภสัชกรถึงการออกฤทธิ์ของยา (395)	3.73±.70
8.ความเอาใจใส่ของเภสัชกรที่ซักถามเกี่ยวกับสุขภาพของท่าน (398)	3.75±.68
9.เภสัชกรช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับการใช้ยา (396)	3.75±.63
10.ความพยายามของเภสัชกรในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับยาหรือสุขภาพของท่าน (394)	3.67±.69
11.เภสัชกรถือว่าการใช้ยาของท่านอยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร (378)	3.58±.80
12.การอธิบายวิธีการใช้ยาของเภสัชกร (397)	3.87±.66
13.การให้บริการคำปรึกษาของเภสัชกร โดยภาพรวม (398)	3.79±.67
14.การตอบคำถามของเภสัชกร (398)	3.74±.63
15.เภสัชกรพยายามช่วยให้ท่านมีสุขภาพดีหรือดีขึ้น (391)	3.71±.66
16.ความสุภาพและการให้เกียรติแก่ท่านของพนักงานในร้านยา (ไม่ใช่เภสัชกร) (393)	3.44±.73
17.ความเป็นส่วนตัวในการสนทนาของท่านกับเภสัชกร (392)	3.57±.73
18.ความสามารถของเภสัชกรที่ทำให้ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของยา (391)	3.73±.63
19.ความสามารถของเภสัชกรในการอธิบายถึงอาการข้างเคียงที่อาจเกิดจากการใช้ยา (393)	3.76±.72
20.ระยะเวลาที่เภสัชกรให้กับท่าน (393)	3.46±.70
21.ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากเภสัชกร โดยภาพรวม (394)	3.86±.58

จากตารางที่ 16 พบว่าคำถามในแต่ละข้อมีจำนวนข้อที่ไม่ตอบหรือไม่มีความคิดเห็น (missing) ในคำถามแต่ละข้อน้อย คำถามข้อที่ 11 “เภสัชกรถือว่าการใช้ยาของท่านอยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร” มีจำนวนผู้ไม่ตอบหรือไม่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ร้อยละ 6.75 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจคำถามและสามารถประเมินได้ ผลการประเมิน

ที่ได้จะนำมาหาความสัมพันธ์ของแบบวัดความไว้วางใจกับแบบวัดความพึงพอใจ ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดความไว้วางใจกับแบบวัดความพึงพอใจ

trust Satisfaction (α)	ethical behavior (r, P value)	technical competence (r, P value)	คะแนนรวม (r, P value)
friendly explanation (.871)	0.548, <0.001	0.558, <0.001	0.593, <0.001
managing therapy (.874)	0.638, <0.001	0.618, <0.001	0.681, <0.001
global satisfaction*	0.373, <0.001	0.366, <0.001	0.402, <0.001
คะแนนรวม (.932)	0.613, <0.001	0.621, <0.001	0.670, <0.001

α คือค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา

* ค่าถามในมิติ global satisfaction มีเพียงข้อเดียวจึงไม่สามารถหาค่าความเที่ยงได้

จากตารางที่ 17 ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.001$ ในทุก ๆ มิติ โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความไว้วางใจกับความพึงพอใจในด้าน managing therapy สูงกว่าด้านอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามและเภสัชกรเป็นดังนี้

1. ท่านเคยมีความคิดเห็น ไม่ตรงกันกับเภสัชกรเรื่องการใช้จ่ายหรือไม่

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการมีข้อขัดแย้งกับเภสัชกรในอดีต

คะแนนความไว้วางใจ	กลุ่มตัวอย่างตอบ		P- value
	มี mean \pm SD (n=73)	ไม่มี mean \pm SD (n=275)	
ethical behavior	56.30 \pm 11.17	57.03 \pm 10.04	0.295
technical competence	24.78 \pm 3.75	25.80 \pm 3.80	0.020
คะแนนรวม	81.08 \pm 13.96	82.83 \pm 12.92	0.156

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าไม่เคยมีความคิดเห็นไม่ตรงกับเภสัชกรมีคะแนนเฉลี่ยของความไว้วางใจสูงกว่ากลุ่มที่ตอบว่าเคยมีความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเภสัชกรในทุกมิติของแบบวัดความไว้วางใจ โดยตัวอย่างที่ไม่เคยมีความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเภสัชกรเรื่องการใช้ยามีระดับความไว้วางใจในมิติความสามารถสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.05$

2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาหรือสุขภาพ ท่านจะนึกถึงเภสัชกรใช่หรือไม่

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการนึกถึงเภสัชกรเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาหรือสุขภาพ

คะแนนความไว้วางใจ	กลุ่มตัวอย่างตอบ		P- value
	ใช่ (mean \pm SD) (n=278)	ไม่ใช่ (mean \pm SD) (n=95)	
ethical behavior	57.91 \pm 10.06	53.02 \pm 10.02	<0.001
technical competence	26.10 \pm 3.65	23.80 \pm 3.65	<0.001
คะแนนรวม	84.01 \pm 12.65	76.82 \pm 12.52	<0.001

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่านึกถึงเภสัชกร เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาหรือสุขภาพ มีคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยในแต่ละมิติและคะแนนรวมสูงกว่ากลุ่มที่ตอบว่าไม่ใช่อย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.001$

3. ท่านมีเภสัชกรที่จะขอรับคำปรึกษาเป็นประจำหรือไม่

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการมีเภสัชกรที่จะขอรับคำปรึกษาเป็นประจำ

คะแนนความไว้วางใจ	กลุ่มตัวอย่างตอบ		P- value
	มี (mean \pm SD) (n=117)	ไม่มี (mean \pm SD) (n=269)	
ethical behavior	58.40 \pm 1.00	55.59 \pm 10.52	0.007
technical competence	26.26 \pm 3.80	25.00 \pm 3.91	0.002
คะแนนรวม	84.66 \pm 12.74	80.59 \pm 13.41	0.003

จากตารางที่ 20 พบว่าตัวอย่างที่ตอบว่ามีเภสัชกรที่จะขอรับคำปรึกษาเป็นประจำ มีคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยในแต่ละมิติและคะแนนรวมสูงกว่าตัวอย่างที่ตอบว่าไม่มีเภสัชกรที่จะขอรับคำปรึกษาเป็นประจำอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.01$

4. ท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำ

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการเลือกใช้บริการร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำ

คะแนนความไว้วางใจ	กลุ่มตัวอย่างตอบ		P- value
	ใช่ (mean±SD) (n=331)	ไม่ใช่ (mean±SD) (n=50)	
ethical behavior	56.84 ± 10.30	55.20 ± 11.00	0.150
technical competence	25.60 ± 3.78	24.40 ± 4.37	0.021
คะแนนรวม	82.44 ± 13.03	79.60 ± 14.40	0.079

จากตารางที่ 21 พบว่าตัวอย่างที่ตอบว่ามักจะเลือกใช้บริการร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำมีคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยสูงกว่าตัวอย่างที่ตอบว่าไม่ใช่ในทุกมิติของแบบวัดความไว้วางใจ โดยตัวอย่างที่เลือกใช้บริการร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำมีระดับความไว้วางใจในมิติความสามารถสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.05$

5. เมื่อท่านไปใช้บริการที่ร้านยา ท่านมักจะถามหาเภสัชกร

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการเลือกใช้บริการกับเภสัชกร

คะแนนความไว้วางใจ	กลุ่มตัวอย่างตอบ		P- value
	ใช่ (mean±SD) (n=259)	ไม่ใช่ (mean±SD) (n=108)	
ethical behavior	57.41 ± 10.39	54.69 ± 10.55	0.012
technical competence	25.78 ± 3.85	24.95 ± 3.57	0.027
คะแนนรวม	83.20 ± 13.28	79.65 ± 13.04	0.010

จากตารางที่ 22 พบว่าตัวอย่างที่ตอบว่ามักจะถามหาเภสัชกรเมื่อไปใช้บริการที่ร้านขายมีคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าไม่ใช่ในทุกมิติของแบบวัดความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.05$

6. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกรอย่างไร มีคำตอบเป็นทุกครั้ง บ่อยครั้ง ทำบ้างไม่ทำบ้าง น้อยครั้งและ ไม่เลย พบว่ามีผู้ตอบว่าไม่เลยและน้อยครั้ง 2 และ 5 คนตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำคะแนนในคำตอบของไม่เลยและน้อยครั้งมารวมกับทำบ้างไม่ทำบ้าง แล้ววิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยเปรียบเทียบจากระดับความไว้วางใจตามการปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกร โดยใช้ One- Way ANOVA ร่วมกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับการปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกรจากค่า Tukey' s honesty significant difference (HSD)

ตารางที่ 23 ระดับความไว้วางใจตามการปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกร

คะแนนความไว้วางใจ	การปฏิบัติตามคำแนะนำของเภสัชกร(mean±SD)		
	(n=77) ไม่เลย+น้อยครั้ง+ทำบ้างไม่ทำบ้าง	(n=142) บ่อยครั้ง	(n=181) ทุกครั้ง
ethical behavior	52.58±9.02	57.03±9.51	57.60±11.14
technical competence	23.78±3.99	25.51±3.30	25.96±4.13
คะแนนรวม	76.36±11.72	82.54±11.65	83.56±14.40

ระดับความไว้วางใจมิติจริยธรรม : พิสัย 21-80

overall F test = 6.915 df = 399, $P < 0.01$

กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
ไม่เลย+น้อยครั้ง+ทำบ้างไม่ทำบ้าง	บ่อยครั้ง	ทุกครั้ง
(52.58±9.02)	(57.03±9.50)	(57.60±11.14)

กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 มีค่า $q=4.354$, $P=0.003^*$

กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า $q=5.114$, $P < 0.001^*$

กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า $q= .710$, $P=0.435^*$

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ระดับความไว้วางใจมิตีความสามารถ : พิสัย 9-35		
overall F test= 8.863 df = 399, P<0.01		
กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
ไม่เลข+น้อยครั้ง+ทำบ้างไม่ทำบ้าง	บ่อยครั้ง	ทุกครั้ง
<u>(23.78±3.99)</u>	<u>(25.51±3.30)</u>	<u>(25.96±4.13)</u>
กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 มีค่า q=4.512, P=0.002*		
กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า q=5.912, P<0.001*		
กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า q=1.480, P=0.274*		
ระดับความไว้วางใจรวม : พิสัย 40-115		
overall F test= 8.641 df = 399, P<0.01		
กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
ไม่เลข+น้อยครั้ง+ทำบ้างไม่ทำบ้าง	บ่อยครั้ง	ทุกครั้ง
<u>(76.36±11.72)</u>	<u>(82.54±11.65)</u>	<u>(83.56±14.40)</u>
กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 มีค่า q=4.751, P=0.001*		
กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า q=5.751, P<0.001*		
กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 มีค่า q= .994, P=0.381*		

* P คือ P-value /2

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์โดยใช้ One-Way ANOVA แสดงว่าคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในข้อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญ (P<0.01) และพบว่าระดับความไว้วางใจของกลุ่มที่ตอบว่าไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำจนถึงปฏิบัติบ้างไม่ปฏิบัติบ้างมีน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบว่าปฏิบัติบ่อยครั้งและปฏิบัติทุกครั้งอย่างมีนัยสำคัญ (P<0.01) แต่ระดับความไว้วางใจของกลุ่มที่ตอบว่าปฏิบัติบ่อยครั้งและปฏิบัติทุกครั้ง ไม่แตกต่างกัน ในทุกมิติของคำถามความไว้วางใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความถี่ของการใช้บริการร้านอาหาร

เนื่องจากตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอาหาร 1-3 ครั้ง ใน 3 เดือนที่ผ่านมาร้อยละ 72 ซึ่งมีปริมาณที่สูง ผู้วิจัยจึงแบ่งตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ใช้บริการร้านอาหาร 1-3 ครั้ง และกลุ่มที่ใช้บริการร้านอาหาร 4 ครั้งขึ้นไป ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารของผู้ประเมิน และวิเคราะห์โดยใช้ independent sample t-test

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความถี่ของการใช้บริการร้านยา

คะแนนความไว้วางใจ	ความถี่ของการใช้บริการร้านยา		P- value
	1-3 ครั้ง (mean±SD) (n=288)	≥ 4 ครั้ง (mean±SD) (n=112)	
ethical behavior	55.94 ± 10.65	57.70 ± 9.46	0.128
technical competence	25.22 ± 3.98	25.79 ± 3.67	0.183
คะแนนรวม	81.16 ± 13.65	83.49 ± 11.97	0.094

จากตารางที่ 24 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ของการใช้บริการร้านยาตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปมีคะแนนความไว้วางใจเฉลี่ยในทุกมิติสูงกว่ากลุ่มที่ความถี่ของการใช้บริการร้านยา 1-3 ครั้ง แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ