

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาและทดสอบความตรงของแบบวัดที่ใช้ประเมินความไว้วางใจของผู้ป่วยต่อ
เภสัชกรชุมชน

(Development and Validation of a Scale to Measure Patient's Trust in
Community Pharmacists)

ผู้แต่ง ร้อยเอก รุ่งเรือง
เจริญ ศรีศักดิ์

โครงการวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยเงินรายได้ประเภททั่วไป
ประจำปี 2548

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและทดสอบความตรงของแบบวัดความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อเภสัชกรชุมชน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนการศึกษา คือ การพัฒนาแบบวัดและการทดสอบความตรงของแบบวัด ผู้วิจัยเริ่มต้นนิยามความไว้วางใจว่าเป็นตัวแปรที่มี 5 มิติ ได้แก่ ความปรารถนาดี ความสามารถ ความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ และความไว้วางใจโดยทั่วๆ ไป โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert ที่ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จากนั้น ได้มีการตรวจสอบนิยามและความสอดคล้องของคำถามกับนิยามในแต่ละมิติโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดสนทนากลุ่มในตัวอย่างที่เคยใช้บริการร้านยาเพื่อตรวจสอบมิติหรือคำถามที่อาจยังไม่ครอบคลุม ข้อคิดเห็นที่ได้ถูกนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง แบบวัดความไว้วางใจ แบบวัดความพึงพอใจ และคำถามประเมินความสัมพันธ์ระหว่างตัวอย่างกับเภสัชกรสำหรับทดสอบความตรงของแบบวัดแบบสอบถามที่ได้ถูกตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ได้แก่อาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ 3 ท่านและเภสัชกรประจำร้านยา 7 ท่าน ก่อนนำไปทดสอบเชิงคุณภาพในผู้ที่เคยใช้บริการร้านยา 5 ราย โดยใช้เทคนิคการคิดออกเสียง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและการสื่อความหมายของคำถาม แบบสอบถามที่แก้ไขแล้วถูกนำไปทดสอบนักร้องในกลุ่มตัวอย่าง 30 คน หลังจากนั้นจึงทดสอบแบบวัดที่ได้รับการปรับปรุงแล้วในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ 400 คน ที่เคยใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอย่างน้อย 1 ครั้งใน 3 เดือนที่ผ่านมา การจำแนกมิติของแบบวัดและคัดเลือกคำถามทำโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจร่วมกับการวิเคราะห์คำถาม

เริ่มจาก คำถามที่ประยุกต์มาจากแบบวัดความไว้วางใจของผู้ป่วยที่มีต่อแพทย์จำนวน 36 ข้อถูกปรับตามผลการตรวจสอบ โดยผู้เชี่ยวชาญและข้อคิดเห็นที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม จนได้เป็นคำถามความไว้วางใจต่อเภสัชกร 42 ข้อ แล้วถูกคัดออกอีก 2 ข้อ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ สุดท้ายจึงได้แบบวัดที่ประกอบด้วยคำถามความไว้วางใจ 40 ข้อ ซึ่งได้รับการปรับปรุงอีกเล็กน้อยหลังการทดสอบนักร้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 30 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึงร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 26.5 และจบระดับการศึกษาในระดับ ม.4-ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่าร้อยละ 33.8 ของตัวอย่างทั้งหมด ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่าจำนวนของมิติที่กำหนดไว้ที่ 2 มิติมีความชัดเจนและสามารถตีความได้ดีที่สุด โดยระบุมิติที่ได้เป็นจริยธรรมและความสามารถของเภสัชกร ประกอบด้วยคำถาม 16 และ 7 ข้อ ตามลำดับ แบบวัดที่ได้

มีค่าความเที่ยงสูง (Cronbach' s alpha = 0.742-0.901) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแบบวัดความพึงพอใจ ($r = 0.357, 0.681, P < 0.001$) นอกจากนี้ระดับความไว้วางใจที่ได้ยังมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและเภสัชกร

สรุปได้ว่า แบบวัดความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อเภสัชกรชุมชนที่ได้มีความตรงและมีความเที่ยงอยู่ในระดับดี และควรนำไปทดสอบในการพัฒนาแบบวัดต่อไป

ABSTRACT

The objective of this study was to develop and validate a scale to measure clients' trust in community pharmacists. The study was composed of two major steps, including scale development and testing of scale validity. A five-dimension conceptual model of trust, which included fidelity, competence, honesty, confidentiality, and global trust, was originally used for scale development. Five points-Likert scale, ranging from strongly agree to strongly disagree, was used. Experts were asked to review the items and to confirm relevance of each item to its dimension. Two focus group discussions were conducted to address content area not sufficiently covered by items. All comments and suggestions were used to develop a questionnaire. The questionnaire was composed of four sections, including demographics, trust scale, satisfaction scale, and a validation questions for trust scale. It was reviewed for clarity and content validity by ten experts, including pharmacy faculties and practicing pharmacists. After a qualitative interview using "think aloud" technique in five subjects, the revised items were piloted with a convenience sample of 30 people. The final scale was administered to a convenience sample of 400 in Hatyai city, Songkhla province, who has ever used pharmacy services at least one time within last three months. Factor analysis and item analysis were used to determine dimensions and refine items of the trust scale.

At first, a total of 36 items from various trust scales in physician was adopted. Items were added and deleted based on the information from experts' comments and focus group discussion, resulting in the questionnaire with 42 items. Two items were deleted according to experts' comment. Finally, the trust scale comprised 40 items. Only minor adjustments were made after the pilot study.

The average age of respondents was about 30 years old. Most of them were female (60.8%), worked in private sector (26.5 %) and had the education at grade 10-12 or diploma vocational (33.8%). Results from the exploratory factor analysis showed that the most interpretable solution consisted of two factors. These factors were labeled Ethical behavior and Technical competence, which were composed of 16 and seven items, respectively. The scales had high reliability (Cronbach' s alpha = 0.742-0.901) and exhibited a strong positive association

with satisfaction ($r = 0.357, 0.681, P < 0.001$). It also showed positive associations between level of clients' trust and other client-pharmacist relationships.

In conclusion, the developed scale to measure clients' trust in community pharmacists had relatively high validity and reliability. Further development was needed to refine the scale.