

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 วิธีวิจัยที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เพื่อประเมินคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบเพื่อสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่างและเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการทำการวิจัย ทางคณะผู้วิจัยจึงใช้วิธีวิจัยทั้งวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. สมมุติฐานของการวิจัย
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างแบบสอบถาม
5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้คือ

- 3.2.1 มีความแตกต่างระหว่าง โครงสร้าง ในการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบ
- 3.2.2 มีความแตกต่างระหว่าง กระบวนการ ในการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบ
- 3.2.3 มีความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์และคุณภาพในการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบ

3.3 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ตารางที่ 3.1) ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบ ได้แก่ หน่วยบริการปฐมภูมิในมหาวิทยาลัย หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป หน่วยบริการ

ปฐมภูมิในโรงพยาบาลชุมชน หน่วยบริการปฐมภูมิในสถานีนามัยทั้งที่มีแพทย์ออกให้บริการ และสถานีนามัยที่ไม่มีแพทย์ออกให้บริการใน 10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง

2) ผู้มีสิทธิใช้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่มีอายุระหว่าง 18-65 ปี ใน 10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง

ตารางที่ 3.1 ประชากรเป้าหมาย จำแนกตามรูปแบบ หน่วยบริการปฐมภูมิและจังหวัด

ประเภทของ หน่วยบริการปฐมภูมิ	10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง										รวม
	พิษณุโลก	สุโขทัย	แพร่	อุทัยธานี	เพชรบูรณ์	พิจิตร	นครสวรรค์	อุตรดิตถ์	กำแพงเพชร	ตาก	
1. หน่วยบริการปฐมภูมิในมหาวิทยาลัย	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2. หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป	8	8	10	8	8	8	8	8	9	9	84
3. หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลชุมชน/ตำบล (รพช.)	8	7	7	7	10	7	6	8	10	6	76
4. หน่วยบริการปฐมภูมิในสถานีนามัยที่ไม่มีแพทย์ออกให้บริการ	85	83	73	84	86	81	87	83	72	85	819
รวม	102	98	90	99	104	96	101	91	91	100	980

แหล่งที่มา: กระทรวงสาธารณสุข

3.3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจังหวัดที่ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยจัดเรียงจังหวัด 10 จังหวัด ตามจำนวนประชากรจากมากไปน้อยดังนี้ 1. จังหวัดนครสวรรค์ 2. จังหวัดเพชรบูรณ์ 3. จังหวัดพิษณุโลก 4. จังหวัดกำแพงเพชร 5. จังหวัดสุโขทัย 6. จังหวัดพิจิตร 7. จังหวัดแพร่ 8. จังหวัดอุตรดิตถ์ 9. จังหวัดตาก และ 10. จังหวัดอุทัยธานี แล้วทำการสุ่มจังหวัดมา 5 จังหวัด โดยการเลือกจังหวัดที่ 1, 3, 5, 7 และ 9 ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดแพร่และจังหวัดตาก ตามลำดับ

3.3.3 กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

จะเริ่มต้นด้วยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างหน่วยบริการปฐมภูมิในแต่ละจังหวัด โดยจัดหน่วยบริการปฐมภูมิต่อออกเป็น 4 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1. หน่วยบริการปฐมภูมิในมหาวิทยาลัย รูปแบบที่

2. หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป รูปแบบที่ 3. หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลชุมชน และรูปแบบ 4. หน่วยบริการปฐมภูมิในสถานอนามัยทั้งที่มีแพทย์ออกให้บริการและสถานอนามัยที่ไม่มีแพทย์ออกให้บริการ จากนั้นจะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กลุ่มบุคคลเป้าหมาย ดังนี้

- ก) ผู้ตรวจราชการเขตและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
- ข) หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพหรือเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข จังหวัด และ อำเภอ
- ค) ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ และ หรือ ผู้บริหาร CUP (Contracting Unit for Primary Care)
- ง) หัวหน้าหรือผู้ดูแลหน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary Care Unit)

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะกำหนด จากสูตร

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4d^2}$$

ในงานวิจัยนี้จะกำหนดให้มีขอบเขตความผิดพลาด d ไม่เกิน 7% ด้วยความเชื่อมั่น 95%

เมื่อ d คือ ขอบเขตความผิดพลาด

$Z_{\alpha/2}$ คือ ค่าวิกฤติจากตารางปกติมาตรฐาน Z ที่ระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)100\%$

α คือ ระดับนัยสำคัญ

$$\text{ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้คือ } n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4d^2} = 196$$

นั่นคือ ต้องใช้จำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 196 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 196 หน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งจะกระจายไปในแต่ละหน่วยบริการปฐมภูมิ 4 รูปแบบ และตามขนาดประชากรในแต่ละจังหวัด (Stratified random sampling - proportional allocation) จากนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) ตามขนาดของหน่วยบริการปฐมภูมิ

ในงานวิจัยครั้งนี้จะสัมภาษณ์ผู้ให้บริการทั้งหมดรวม 240 คน แบ่งเป็น

1. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จำนวน 5 คน
2. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพหรือเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุขจังหวัดและ อำเภอ จำนวน 5 คน
3. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ หรือรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์และ หรือ ผู้บริหาร CUP (Contracting Unit for Primary Care) จำนวน 35 คน
4. หัวหน้า PCU (Primary Care Unit) หรือ ผู้รับผิดชอบสถานอนามัยจำนวน 196 คน

ตารางที่ 3.2 จำนวนตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์จำแนกตามรูปแบบหน่วยบริการปฐมภูมิและจังหวัด

ประเภทของหน่วยบริการปฐมภูมิ	5 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง					รวม
	พิษณุโลก	สุโขทัย	นครสวรรค์	แพร่	กำแพงเพชร	
1.หน่วยบริการปฐมภูมิ แบบที่ 1 หน่วยบริการปฐมภูมิในมหาวิทยาลัย	1	0	0	0	0	1
2. หน่วยบริการปฐมภูมิ แบบที่ 2 หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป	6	8	7	8	8	37
3.หน่วยบริการปฐมภูมิ แบบที่ 3 หน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลชุมชน/ ตำบล (รพช.)	5	6	5	4	8	28
4.หน่วยบริการปฐมภูมิ แบบที่ 4 หน่วยบริการปฐมภูมิในสถานอนามัยทั้งที่มี แพทย์และไม่มี แพทย์ออกให้บริการ	23	26	34	26	21	130
รวม	35	40	46	38	37	196

2) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

กลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายในการสัมภาษณ์ ได้แก่

1. บุคคลอายุระหว่าง 18 – 65 ปีที่มีสิทธิรับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. หัวหน้าครอบครัว
3. หัวหน้าชุมชน

ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรผู้ใช้บริการในหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามช่วงอายุและจังหวัด

ช่วงอายุ (ปี)	10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง										รวม
	พิษณุโลก	สุโขทัย	แพร่	อุทัยธานี	เพชรบูรณ์	พิจิตร	นครสวรรค์	อุตรดิตถ์	กำแพงเพชร	ตาก	
เพศชาย และ เพศหญิง											
16 – 20	69,083	45,269	35,654	26,028	84,086	44,239	84,074	34,709	59,716	36,526	519,384
21 – 25	73,672	52,126	35,957	27,336	92,723	48,814	90,350	39,841	64,676	38,244	563,739
26 – 30	75,581	56,582	38,515	29,027	94,537	50,421	93,380	44,052	67,446	38,159	587,700
31 – 35	78,947	58,109	44,152	29,628	92,023	50,963	99,547	43,420	67,977	38,069	602,835
36 – 40	77,740	58,490	47,138	28,117	86,122	50,911	99,606	43,059	64,912	36,097	592,192
41 – 45	65,919	49,842	43,573	23,976	75,194	43,744	83,854	38,956	54,347	31,174	510,579
46 – 50	52,723	39,573	36,048	20,368	58,967	35,975	68,450	31,925	43,673	24,848	412,550
51 – 55	38,709	29,873	26,193	15,581	44,098	26,794	51,127	23,473	32,486	18,973	307,307
56 – 60	28,279	21,698	20,825	12,673	32,573	19,737	38,516	18,034	23,464	14,228	230,027
61 – 65	26,817	21,099	17,995	11,427	29,371	19,182	37,276	16,727	21,825	12,325	214,044
รวม	587,470	432,661	346,050	224,161	689,694	390,780	746,180	334,196	500,522	288,643	4,540,357

หมายเหตุ แหล่งที่มาของข้อมูล จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ในการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิในแต่ละจังหวัด จะดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มหัวหน้าชุมชนจากรายชื่อผู้นำหมู่บ้านทั้งหมดที่หน่วยบริการปฐมภูมิ แต่ละแห่ง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นที่ 2 สุ่มครอบครัวและบุคคลโดยเริ่มนับจากบ้านหัวหน้าชุมชน ที่เดินทางไปสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีสุ่มแบบเป็นระบบจากบ้านที่สัมภาษณ์ และเว้นทุกๆ ระยะ 5 หลัง

2.1) บุคคล : สุ่มบุคคลที่จะทำการสัมภาษณ์ โดยเลือกเฉพาะผู้ที่มีสิทธิรับบริการ ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และไม่ได้เป็นหมอ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานบริการสุขภาพ โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

2.2) ครอบครัว : สุ่มบุคคลที่จะทำการสัมภาษณ์ โดยเลือกเฉพาะผู้ที่มีสิทธิรับบริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและไม่ได้เป็นหมอ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือผู้ที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับงานบริการสุขภาพ โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เลือกเฉพาะผู้ที่สามารถให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและ การมารับการรักษาพยาบาลของสมาชิกภายในบ้านได้

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะกำหนด จากสูตร

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4d^2}$$

ในงานวิจัยนี้จะกำหนดให้มีขอบเขตความผิดพลาด d ไม่เกิน 7% ด้วยความเชื่อมั่น 95%

เมื่อ d คือ ขอบเขตความผิดพลาด

$Z_{\alpha/2}$ คือ ค่าวิกฤติจากตารางปกติมาตรฐาน Z ที่ระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)100\%$

α คือ ระดับนัยสำคัญ

$$\text{ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้คือ } n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4d^2} = 196$$

นั่นคือ ต้องใช้จำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 196 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาด ตัวอย่างทั้งหมด 1,405 ตัวอย่าง ซึ่งจะกระจายไปในแต่ละจังหวัดตามจำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยในแต่ละหน่วยบริการปฐมภูมิจะสุ่มผู้ใช้บริการมา 7 คน ด้วยสัดส่วน ดังนี้คือ ผู้นำชุมชน : ครอบครัว : บุคคล = 1 : 2 : 4

ตารางที่ 3.4 จำนวนผู้ให้บริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่สุ่มทั้งหมดแยกตามจังหวัด

ผู้ให้บริการ	พิษณุโลก	สุโขทัย	นครสวรรค์	แพร่	กำแพงเพชร	รวม
ผู้นำชุมชน	38	39	46	39	38	200
ครอบครัว	76	81	88	78	74	397
บุคคล	152	158	188	156	154	808
รวม	266	278	322	273	266	1,405

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษา รวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบบสอบถามดังกล่าวได้แยกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้แก่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หัวหน้ากลุ่มงานประกัน สุขภาพหรือเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุขจังหวัดและอำเภอ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล รอง ผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ และ/ หรือ ผู้บริหาร CUP (Contracting Unit for Primary Care) ลักษณะของ แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
- ส่วนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
- ส่วนที่ 4 ทศนคติที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
- ส่วนที่ 5 ทศนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
- ส่วนที่ 6 ดัชนีชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 12 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

ส่วนที่ 3	ทัศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
ส่วนที่ 4	ทัศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
ส่วนที่ 5	ทัศนคติที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
ส่วนที่ 6	ทัศนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)
ส่วนที่ 7	ทัศนคติที่มีต่อกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน
ส่วนที่ 8	ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมพันธ์ของผลของบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีนามัย
ส่วนที่ 9	ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10	การประเมินความพึงพอใจในส่วนของผลลัพธ์
ส่วนที่ 10.1	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.2	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.3	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.4	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.5	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีอัธยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.6	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.7	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.8	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.9	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย
ส่วนที่ 10.10	การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนามัย

ส่วนที่ 11 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข”
ของครัวเรือน

ส่วนที่ 12 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข”
ของชุมชน

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 8 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์และบัตรประกันสุขภาพ
ทัศนคติที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลของบริการ
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจในส่วนของผลลัพธ์

ส่วนที่ 5.1 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.3 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.4 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.5 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีอภัยสั้ยไมตรี”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.6 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัย”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ส่วนที่ 5.8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

- ส่วนที่ 5.9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย
- ส่วนที่ 5.10 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ”
ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย
- ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์และทัศนคติที่มีต่อ
สถานพยาบาลต่าง ๆ ของครอบครัว
- ส่วนที่ 7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข”
ของครัวเรือน
- ส่วนที่ 8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข”
ของชุมชน

3.5 การสร้างแบบสอบถาม

1. การศึกษาจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษารูปแบบการดำเนินการจากการสังเกตการณ์หน่วยบริการปฐมภูมิในพื้นที่วิจัยและพื้นที่ตัวอย่าง เช่น จังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้บริหารในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและบุคลากรทางการแพทย์และผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน ได้แก่
 - นายแพทย์ไพจิตร ปะบุตร
 - นายแพทย์ยงยุทธ พงษ์สุภาพ
 - นายแพทย์ประทีป ธนกิจเจริญ
 - แพทย์หญิงรุจิรา มังคละศิริ
 - นายแพทย์สำเริง แหยมกระโทก
 - แพทย์หญิงสุพัตรา วนิชชาการ
4. การสังเกตการณ์ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิ จำนวน 6 กลุ่ม ในจังหวัดพิษณุโลก คือ
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิในมหาวิทยาลัยนเรศวร อ.เมือง
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิชุมชนศรีวิสุทธิ อ.เมือง
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิในโรงพยาบาลบางกระทุ่ม อ.บางกระทุ่ม
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิประชาอุทิศ อ.เมือง
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิโคกสลด อ.บางกระทุ่ม
 - ผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิสันติบ้านเทิง อ.บางกระทุ่ม

5. สร้างเป็นแบบสอบถามและนำไปทดลอง (Pre-test) ที่หน่วยบริการปฐมภูมิในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
6. นำแบบสอบถามที่ทดสอบก่อน (Pre-test) มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability test) และความถูกต้อง แม่นยำ (Validity)
7. ปรับปรุงแก้ไขข้อความบางตอนที่มีการใช้ภาษาไม่กระชับและข้อคำถามที่มีผลการวิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือต่ำกว่า 0.7 เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 จะนำเสนอข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 2 จะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง ได้แก่

- 2.1 การทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบที (T-test) สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-squares test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA)
- 2.2 การวิเคราะห์โครงสร้างของข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)
- 2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
- 2.4 การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability test) โดยใช้ Cronbach alpha coefficient