

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เครื่องมือตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในอนาคตที่มีความครอบคลุม เพียงตรงมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพ และองค์กรซื้อบริการสุขภาพ กระบวนการจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลนำใช้ในการสร้างรูปแบบ โดยใช้วิธีการเคลฟาย แล้วตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยมีแนวทางและรายละเอียดของการวิจัย ดังนี้

1. ประเภทการวิจัยและขั้นตอนการวิจัย
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย
3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประเภทการวิจัยและขั้นตอนการวิจัย

ประเภทการวิจัย

ในการวิจัยการสร้างเครื่องชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จำเป็นต้องใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อลงมติหรือหาข้อสรุป ในประเด็นคำถามของการวิจัยอย่างเป็นระบบโดยปราศจากการเผชิญหน้าโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ อันจะทำให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ ไม่มีการครอบงำทางความคิด

ของกลุ่ม และมีความละเอียดรอบคอบในการเสนอความคิดเห็น เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญได้มีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นของตนเองหลายครั้ง (Jensen, 1996; Johnson, 1993) ทั้งนี้วิธีการดังกล่าวเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความถูกต้อง ตรงประเด็นของการวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเป็นรูปแบบของการวิจัยเชิงพรรณนาหรือ Descriptive Research โดยใช้วิธีการเดลฟาย (Delphi Technique) ในการรวบรวมความเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ในด้านกรอบโครงสร้างของเครื่องชี้วัด และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ซึ่งในการรวบรวมความเห็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นย้อนกลับ (Dalkey, 1969) และนำมาพิจารณาหาความเป็นไปได้สำหรับการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การในอนาคต (Jensen, 1996, p. 857) จำนวน 3 รอบ และนำความเห็นในรอบที่ 3 มาเป็นข้อสรุปในการวิจัย ซึ่งถือเป็นฉันทามติ (consensus) ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนการวิจัย

เพื่อให้ได้แนวทางในการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ตัวชี้วัด

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารประเภทตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความทางวิชาการ ที่มาจากหน่วยงาน และหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง หอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล หอสมุดสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ หอสมุดสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข หอสมุดสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อินเทอร์เน็ต แนวคิดทฤษฎี ที่ศึกษาประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพและองค์การซื้อบริการสุขภาพ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 การวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ การพัฒนาตัวชี้วัด โครงสร้างการวัด Quality Indicator BSC Logic Model ซึ่งข้อมูลที่ศึกษาและทบทวนจะอยู่ในระหว่างปี พ.ศ. 2543-2553 นอกจากนี้ยังศึกษาตัวชี้วัดบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด PMQA ตัวชี้วัดของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ

แห่งชาติ (สปสข.) ปี พ.ศ. 2550-2553 งานวิจัยประเทศไทย 5 แห่ง ประกอบด้วย (1) ระบบสุขภาพและการประเมินผล การดำเนินงาน (ปรีดา ทศนประดิษฐ์ และคนอื่น ๆ, 2546) (2) ตัวชี้วัดความเป็นธรรมด้านระบบสุขภาพ (3) การจัดทำชุดดัชนีชี้วัดสุขภาพ-แห่งชาติ (พิมลพรรณ อิศรภักดี และคนอื่น ๆ, 2549) (4) กระบวนการจัดทำชุดดัชนีชี้วัดสุขภาพ และดัชนีชี้วัดสุขภาพ (อังสนา บุญธรรม, ศรีธัญญา เบญจกุล, และสุกัลยา คงสวัสดิ์, 2550) และ (5) การประเมินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552)

ผลจากการค้นคว้าเอกสารและบทความ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กรซื้อบริการสุขภาพ ทั้งในและต่างประเทศ จากอินเทอร์เน็ต หน่วยงานราชการ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ดังกล่าวข้างต้น ได้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ไม่ต่ำกว่า 100 รายการ

2. สังเคราะห์ร่างตัวชี้วัดขั้นต้น ได้ตัวชี้วัด 5 ด้าน ประกอบด้วยมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (services provision) การสร้างความร่วมมือ (collaborative) ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning) และด้านผลลัพธ์ (outcomes) โดยแต่ละด้านจะมีองค์ประกอบย่อย พร้อมทั้งตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบย่อยนั้น โดยในขั้นตอนนี้ได้ตัวชี้วัดทั้งสิ้น 94 ตัว

3. สอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้วยถามปลายเปิด รอบที่ 1 ประกอบด้วย (1) องค์กรซื้อบริการสุขภาพ (healthcare purchaser) หมายถึง อะไร มีเป้าหมาย และมีวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างไร (2) หากจะวัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ (healthcare purchaser) จะพิจารณาองค์ประกอบใดบ้าง ด้วยเหตุผลใด และ (3) กรอบตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง ทำการวิเคราะห์

4. นำร่างที่ได้จาก 1.2 และ 1.3 มาสังเคราะห์ตามวิธีการเลือกตัวแปรที่ Validity และ Reliability ได้ร่างตัวชี้วัดร่างที่ 1 และนำร่างตัวชี้วัดมาทำแบบสอบถามปลายปิด 5 ระดับ ได้ตัวชี้วัดจำนวน 5 ด้าน จำนวน 109 ตัว

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกตัวชี้วัด

1. นำร่างแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 1 ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และพิจารณาความสอดคล้องของข้อความโดยผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือวัดจำนวน 10 คน ทำการวิเคราะห์ค่าดัชนีความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา (Index of Congruence--IOC) ตามเกณฑ์ที่กำหนด $IOC > 0.6$ ได้ตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 100 ตัวชี้วัด

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ในข้อ 2.1 จัดทำแบบสอบถามปลายปิด 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ และให้ความเห็นเพิ่มเติม รายข้อ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อที่มีค่ามัธยฐาน (median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) ตั้งแต่ 1.5 ลงไป จะได้รับการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย ซึ่งในขั้นตอนนี้จะได้ร่าง โครงสร้างและตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 70 ตัว ที่นำไปถามซ้ำในรอบที่ 3 ส่วน ตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านจะนำไปอภิปรายผลในการวิจัยต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการเกณฑ์การคัดเลือกในรอบที่ 2 ไปถามผู้เชี่ยวชาญซ้ำเป็นรอบที่ 3 เพื่อเป็นการยืนยันความเหมาะสมของตัวชี้วัดมาตรฐาน โดยใช้แบบสอบถามของรอบที่ 2 โดยแสดงค่ามัธยฐาน (median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) ของทั้งกลุ่ม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทบทวนคำตอบเดิมอีกครั้ง ซึ่งเมื่อคำตอบไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงยุติการถามในรอบต่อไป และได้นำผลที่ได้ในครั้งที่ 3 มาสรุปผลการวิจัย โดยในขั้นตอนนี้ได้ตัวชี้วัดจำนวน 67 ตัว

4. ทำการสรุปผลโครงสร้างและตัวชี้วัด ได้โครงสร้างการวัด 5 ด้าน จำนวน 67 ตัวชี้วัด

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัด

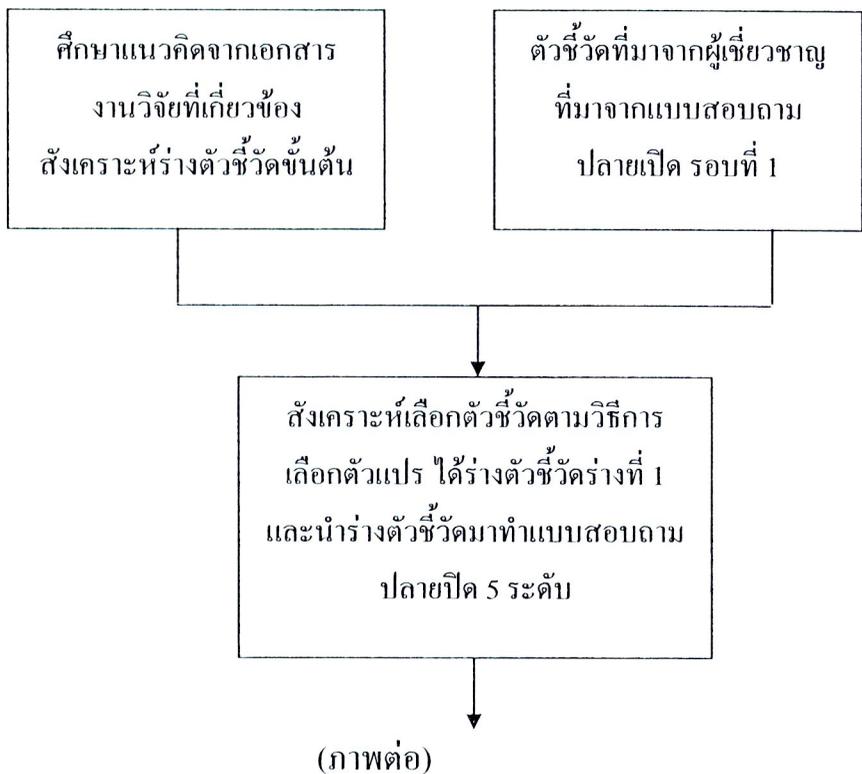
1. นำโครงสร้างและตัวชี้วัดที่ได้ตามวิธีการเดลฟายในขั้นตอนที่ 2 จำนวน 5 ด้าน 67 ตัวชี้วัด มาสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ ลิกเออร์ต (Likert's Scaling)

2. นำแบบสอบถามในข้อ 3.1 ไปตรวจสอบความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร กับ ผู้บริหาร สปสช. จำนวน 45 คน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean) และค่า (Standard Deviation--SD) โดยค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.5 จะเป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

3.3 ปรับถ้อยคำภาษาให้เหมาะสม จะได้ชุด โครงสร้างและตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จำนวน 67 ตัว ทั้งนี้ขั้นตอนการวิจัย ดังแสดงในภาพ 10

ขั้นที่ 1 การสังเคราะห์ตัวชี้วัด



ขั้นที่ 2 การคัดเลือกตัวชี้วัด

นำร่างแบบสอบถามปลายเปิดในขั้นตอนที่ 1 ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และพิจารณาความสอดคล้องของข้อ-คำถาม

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ตรวจสอบ
คุณภาพเครื่องมือมีคุณสมบัติ คือ
มีความรู้เรื่องการจัดทำตัวชี้วัด และ
มีประสบการณ์ในด้านการวัด
ความสำเร็จในการดำเนินงานของ
องค์กร

IOC > 0.6

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ-
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปดำเนินการ โดยวิธีการ
เดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 2 วิเคราะห์
ข้อมูล

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ เป็น
ผู้พัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า ที่เป็นผู้บริการองค์กร
นักวิชาการ นักวิจัย ผู้พัฒนา
ตัวชี้วัดและประเมินผลองค์กร
มีประสบการณ์ด้านการสอนการ
จัดทำตัวชี้วัด

Median >= 3.5

IR = < 1.5

นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า
มัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไป
ดำเนินการ โดยวิธีการเดลฟาย จากผู้เชี่ยวชาญ
รอบที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล

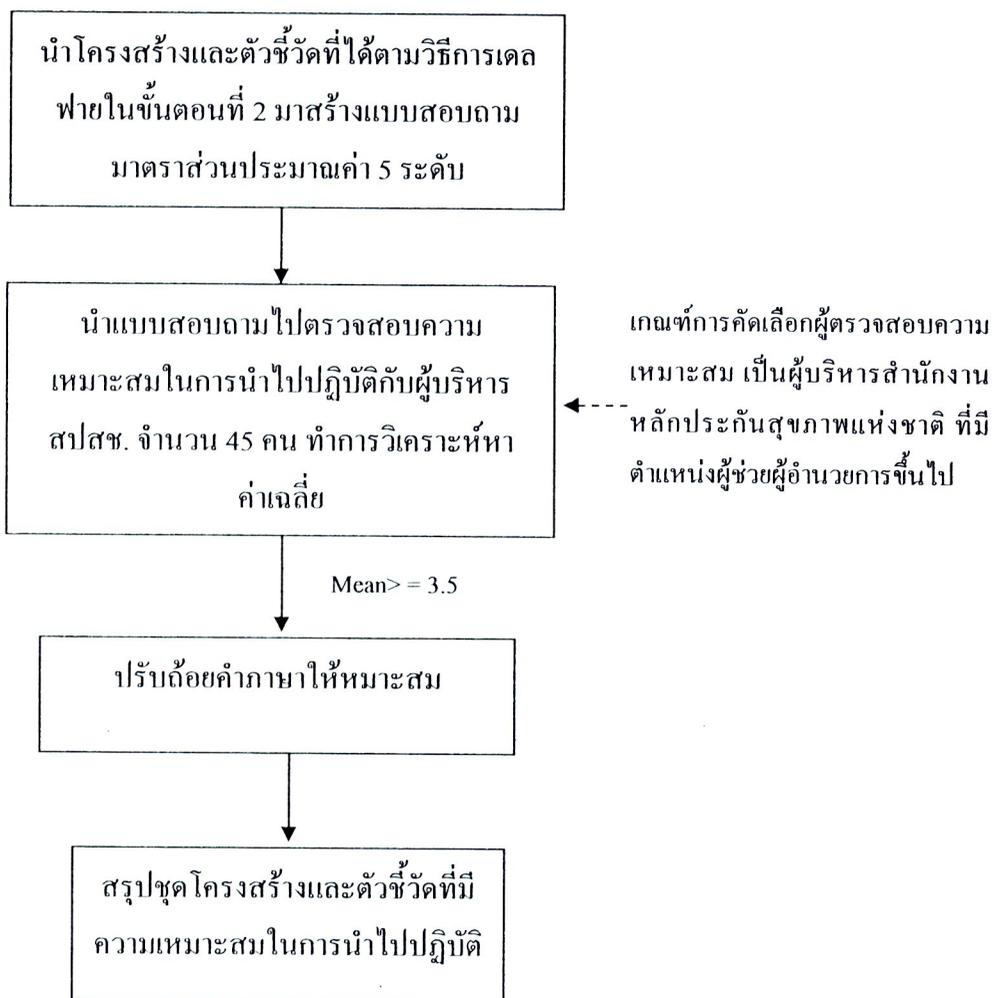
Median >= 3.5

IR = < 1.5

ตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือก 5 ด้าน จำนวน
67 ตัวชี้วัด

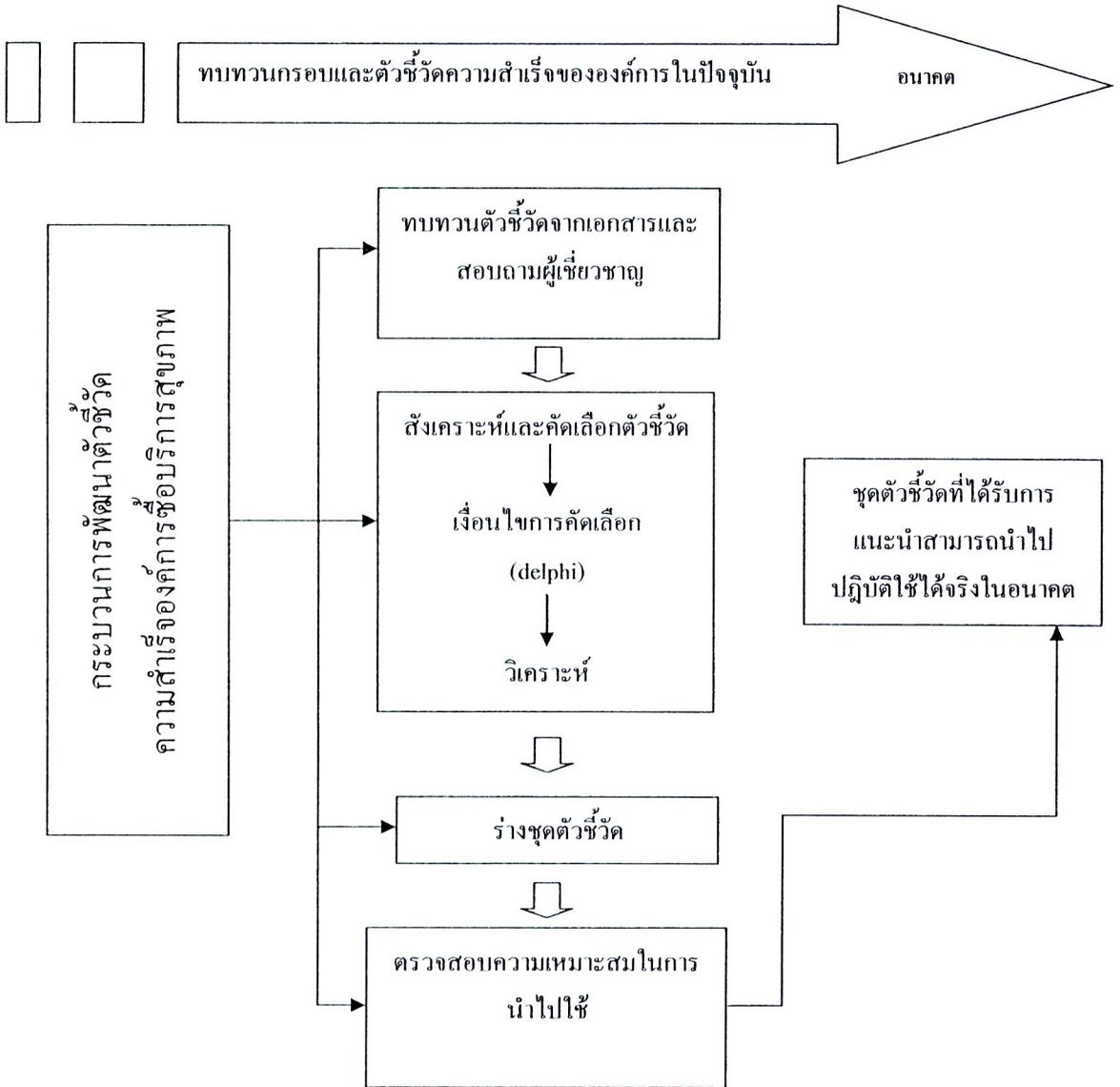
(ภาพต่อ)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัด



ภาพ 10 สรุปขั้นตอนการพัฒนาโครงสร้างการวัดและตัวชี้วัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) หรือผู้เชี่ยวชาญที่เป็นตัวแทนตามกรอบการวิจัย เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการเคสฟาย ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ที่มีคุณสมบัติแบบเจาะจง (purposive) โดยเป็นกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประกันสุขภาพของประเทศไทย กลุ่มผู้พัฒนาตัวชี้วัดและประเมินผลองค์กร ซึ่งในการเลือกผู้เชี่ยวชาญ ระบุว่า เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากจากระบวนการหรือขั้นตอนทั้งหมด เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและความสำเร็จของการวิจัย นอกจากนี้ จำนวนผู้เชี่ยวชาญขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและคุณภาพของประชากร ซึ่งโดยทั่วไป หากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้เชี่ยวชาญไม่มีความแตกต่างกันมากนักก็มักจะใช้ 10-15 คน (Johnson, 1993)

นักวิชาการเช่น Brockhoff (1975) เสนอให้เลือกผู้เชี่ยวชาญเพียง 11 คน ก็เพียงพอที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงของการทำนาย หรือสำหรับงานวิจัยในระดับปริญญาเอก (dissertation) ที่มุ่งค้นหาข้อเท็จจริง ของสิ่งที่เป็นการวิจัย สามารถใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพียง 7 คนให้ข้อมูลได้ และจะเป็นผลดีในแง่ความง่ายต่อการควบคุมของผู้วิจัยอีกด้วย (Linstone & Turoff อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฑูรย์, 2553, หน้า 204-206)

อย่างไรก็ดีในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน จาก 15 แหล่ง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับ 0.54-0.50

นอกจากนี้เพื่อให้ทวนสอบความแม่นยำเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเครื่องมือวัด จึงได้คัดเลือกกลุ่มผู้ใช้ตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นผู้บริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 45 คน โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้ตัวชี้วัดมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มี 2 กลุ่มคือ

1.1 กลุ่มผู้พัฒนาระบบประกันสุขภาพของประเทศไทย เป็นบุคคลที่อยู่ในวงการสาธารณสุขจำนวน 13 คน ที่มีความเชี่ยวชาญงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบไปด้วย

1.1.1 ผู้บริหารองค์กรในระบบสุขภาพ เช่น สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สำนักวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพ

1.1.2 ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขที่ดำรงตำแหน่ง นักยุทธศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี

1.1.3 นักวิชาการสาธารณสุข หรือนักวิจัยที่มีผลงานการวิจัยด้านประกัน-

สุขภาพ

1.2 กลุ่มผู้พัฒนาตัวชี้วัดและประเมินผลองค์การ จำนวน 5 คน ที่มี

ความเชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลองค์การ

1.2.1 เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการสอนการจัดทำตัวชี้วัด

1.2.2 เป็นที่ปรึกษาองค์การ และเป็นผู้การประเมินผลองค์การ ไม่น้อย-

กว่า 5 ปี

1.2.3 เป็นผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการหลักประกัน-

สุขภาพ ไม่น้อยกว่า 3 ปี

2. กลุ่มผู้ใช้ตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การเป็น

ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือผู้จัดการ

กองทุนขึ้นไป ที่ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 45 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

1. แบบสอบถามรอบที่ 1

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นจากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

เกี่ยวกับกรอบแนวคิดการวัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ เพื่อให้

ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความเห็น โครงสร้างของแบบสอบถามรอบที่ 1 ประกอบด้วย

3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ด้านการวัดผลความสำเร็จใน

การดำเนินงานขององค์การ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้าง

หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็น (1) โครงสร้างการวัดความสำเร็จขององค์การ-

ข้อบริการสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุข (2) องค์ประกอบการวัดความสำเร็จ และ (3) กรอบตัวชี้วัดมาตรฐาน

2. แบบสอบถามรอบที่ 2

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีเนื้อหา (1) โครงสร้างการวัดความสำเร็จ และ (2) ตัวชี้วัดมาตรฐานการความสำเร็จ โดยค่านำหนักความคิดเห็นกำหนดไว้ดังนี้

5 หมายถึง ข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การข้อบริการสุขภาพ

4 หมายถึง ข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก ในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การข้อบริการสุขภาพ

3 หมายถึง ข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การข้อบริการสุขภาพ

2 หมายถึง ข้อความนั้น ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับน้อยในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การข้อบริการสุขภาพ

1 หมายถึง ข้อความนั้น ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุดในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การข้อบริการสุขภาพ

3. แบบสอบถามรอบที่ 3

ฉบับที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่พัฒนามาจากฉบับที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบของฉบับที่ 2 ที่ได้จากรอบที่ 2 โดยแสดงค่าเฉลี่ย (mean) และค่ามัธยฐาน (median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) ทั้งของกลุ่มและความคิดเห็นเดิมของผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบได้ทบทวนคำตอบเดิมของตนอีกครั้ง

4. แบบสอบถามฉบับที่ 4

ฉบับที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่พัฒนามาจากแบบสอบถามฉบับที่ 3 เพื่อทวนสอบความเหมาะสมในกรอบและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานไปใช้ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5 มีความเหมาะสมที่สุด 4 มีความเหมาะสมมาก 3 มีความเหมาะสมปานกลาง 2 มีความเหมาะสมน้อย 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด โดยโครงสร้างแบบสอบถามชุดที่ 4 ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้บริหาร

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นของผู้บริหาร ที่มีต่อกรอบและเครื่องมือที่มีตัวชี้วัด

ความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมด โดยคำนึงถึงหลักการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ครอบคลุมการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การกำหนดกรอบประเด็นและแนวคำถาม การสร้างข้อคำถาม การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามปลายเปิดที่มาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยจำนวน 3 ข้อ เพื่อสอบถามความเห็นด้านความหมายขององค์การซื้อบริการสุขภาพ องค์ประกอบการวัดและตัวชี้วัดที่เหมาะสม แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 10 คน ตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ (content validity) และหาค่าดัชนีความแม่นยำเชิงเนื้อหา (Index of Congruence--IOC) ตามเกณฑ์ที่กำหนด $IOC > 0.6$ (ฉัตรศิริ ปิยะพิบลสิทธิ์ และ อุทัยวรรณ สายพัฒนา, 2554) รวมทั้งให้ข้อเสนอในการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสม และนำเครื่องมือไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) หรือผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1

2. สร้างแบบสอบถามปลายปิด ที่มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัย และจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) หรือผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 1 ได้ร่างข้อคำถามจำนวน 109 ข้อ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 10 คน ตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ (content validity) และค่าดัชนีความแม่นยำเชิงเนื้อหา (Index of Congruence--IOC) ตามเกณฑ์ที่กำหนด $IOC > 0.6$ รวมทั้งให้ข้อเสนอในการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสม ได้ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบ จำนวน 100 ข้อ

3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มาตรฐานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แล้วเสนอ ประธานคณะกรรมการที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเห็นชอบแล้วนำไปให้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คนตอบในรอบที่ 2

4. หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาแบบสอบถามในรอบที่ 2 เพื่อไปสอบถามต่อในรอบที่ 3

5. การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 พัฒนาโดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันกับแบบสอบถามใน รอบที่ 2 ซึ่งคัดเลือกเฉพาะข้อที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ จำนวน 70 ข้อ โดยแสดงค่ามัธยฐาน (median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) และตำแหน่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคลที่ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาทบทวนคำตอบของตนเองอีกครั้งหนึ่งถ้าความคิดเห็นของตนไม่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่ม ก็สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของตนได้ในรอบใหม่ นอกจากนี้การยืนยันความคิดเห็นของตนที่ไม่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มนั้น ได้เปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้แสดงเหตุผลประกอบด้วย

6. นำคำตอบในรอบที่ 3 ที่ได้ตามวิธีการเคลฟายมาพิจารณาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อทวนสอบความเหมาะสมในการนำเครื่องมือและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพไปปฏิบัติ แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากประธานกรรมการที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ ตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้สำนวนภาษา และรูปแบบการจัดพิมพ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามความเหมาะสมในการนำเครื่องมือและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ไปใช้ แล้วจัดส่งไปให้ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติตอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษามีการดำเนินงานและกำหนดเวลาในการดำเนินงานดังนี้

1. การสืบค้นข้อมูลเพื่อศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้การถ่ายสำเนาเอกสาร และการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต ดำเนินการระหว่างปี 2552-2554 ซึ่งข้อมูลที่ต้องการสืบค้นประกอบด้วยระบบสุขภาพ องค์การซื้อบริการสุขภาพ การวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ การพัฒนาตัวชี้วัด พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์จัดทำร่างแบบสอบถามปลายเปิด
2. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือวัด จำนวน 10 คน ตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บด้วยตนเองและนำผลมาปรับแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น นำเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาคุณนิพนธ์
3. ทำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน เพื่อทำการคัดเลือก โครงสร้างและตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงาน ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยวิธีการเดลฟาย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง ทั้งนี้ในการส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งและรับกลับด้วยตนเองและใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่แสดงความประสงค์ด้วย
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกระบวนการเดลฟาย มาตรวจสอบความสมบูรณ์และหาค่ามัธยฐาน (median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) เมื่อเห็นค่า Median และค่า (Interquartile Range--IR) ไม่เปลี่ยนแปลง จึงคัดเลือกตัวชี้วัดที่มีค่า Median ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่า (Interquartile Range--IR) ตั้งแต่ 1.5 ลงมา ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ ไว้เป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดสำหรับวัดความสำเร็จในการดำเนินงานในองค์การซื้อบริการสุขภาพ
5. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงกลุ่มผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยทำการส่งด้วยตัวเอง และส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จากการส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 45 ฉบับ ได้กลับคืน 45 ฉบับ

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 45 ฉบับ มาตรวจสอบค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) ความคิดเห็นของผู้บริหาร ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป จะเป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเครื่องมือที่มีกรอบและตัวชี้วัดมาตรฐาน การวัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพที่เหมาะสม โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ในด้านความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นที่สอดคล้องของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนต่อไปนี้

การสร้างรูปแบบการวัดผลความสำเร็จขององค์การ

1. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิดทุกฉบับ จะนำมาสรุปให้เข้าประเด็นของการศึกษาเครื่องมือที่มีกรอบและตัวชี้วัดมาตรฐานการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ที่เหมาะสม โดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญของแนวคิดและจำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะ ตามหลักการวิเคราะห์เนื้อหา (contents analysis) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ตรงกันร้อยละ 60 ขึ้นไปจะถูกคัดไว้

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในครั้งที่ 2 ซึ่งได้ตามวิธีการเดลฟาย วัดระดับความเหมาะสมของกรอบและตัวชี้วัด โดยการวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน (median) และวัดความสอดคล้องของความเห็นผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) เพื่อนำผลไปใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในครั้งที่ 3

3. การตรวจสอบระดับความเหมาะสมในการนำกรอบและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานไปใช้ จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งใช้วัด

ระดับความคิดเห็นและเจตคติตามแบบของลิเกอ์ด (Likert's scaling) โดยให้ผู้บริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเภทนี้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ของคำตอบ แต่ละข้อว่ามีความเหมาะสม เพื่อกำหนดกรอบการวัดและตัวชี้วัดมาตรฐานการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ ที่มีความเหมาะสม

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percents) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่ามัธยฐาน (median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) และค่าดัชนีความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา (Index of Congruence--IOC) (จุมพล พุฒภัทรชีวิน, 2546, หน้า 15-19)

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคำตอบกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.1 ค่ามัธยฐาน (median) กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาไว้ คือ

ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50-5.00 แสดงว่า ข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในการกำหนดเป็นรูปแบบการวัดผลความสำเร็จขององค์กร

ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50-4.49 แสดงว่า ข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากในการกำหนดเป็นรูปแบบการวัดผลความสำเร็จของ องค์กร

ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50-3.49 แสดงว่าข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางในการกำหนด รูปแบบการวัดผลความสำเร็จขององค์กร

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50-2.49 แสดงว่าข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับน้อยในการกำหนดเป็นรูปแบบการวัดผลความสำเร็จขององค์กร

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.00-1.49 แสดงว่าข้อความนั้นผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ในการกำหนดกรอบและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ พิจารณาข้อความที่มีความเหมาะสม โดยมีค่ามัธยฐาน (median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป

4.2 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) เป็นการพิจารณาความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดเกณฑ์แสดงค่าความสอดคล้อง ดังนี้

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระหว่าง 0.00-0.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูงมาก

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระหว่าง 0.51-1.00 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูง

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระหว่าง 1.01-1.9 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเป็นสอดคล้องกันปานกลาง

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระหว่าง 2.00-2.99 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกันต่ำ

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ สูงกว่า 3.00 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่มีความสอดคล้องกัน

ในการกำหนดกรอบและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ที่เหมาะสม จะใช้ข้อความที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) ตั้งแต่ 1.50 ลงมา ซึ่งถือว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องกันสูง

4.3 การพัฒนารอบการวัดและตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดความสำเร็จในองค์การซื้อบริการสุขภาพ ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปตรวจสอบความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยพิจารณาจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบสุดท้ายที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนข้อที่ไม่เข้าเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อกรอบการวัดและตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดความสำเร็จในองค์การซื้อบริการสุขภาพ ในตรวจสอบความเหมาะสมและการยอมรับในการนำไปปฏิบัติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 แสดงว่า ผู้บริหารเห็นว่าข้อความนั้นมี
ความเหมาะสมในการนำไปใช้ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 แสดงว่า ผู้บริหารเห็นว่าข้อความนั้นมี
ความเหมาะสม ในการนำไปใช้ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 แสดงว่า บริหารเห็นว่าข้อความนั้นมี
ความเหมาะสม ในการนำไปใช้ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 แสดงว่า ผู้บริหารเห็นว่าข้อความนั้นมี
ความเหมาะสมในการนำไปใช้ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 แสดงว่า ผู้บริหารเห็นว่าข้อความนั้นมี
ความเหมาะสมในการนำไปใช้ ในระดับน้อยที่สุด

ในการกำหนดกรอบและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานของ
องค์การซื้อบริการสุขภาพ ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ คือ
ข้อความที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย (median) ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป

หลังจากนั้น ได้นำองค์ประกอบที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมใน
การนำไปใช้ไปกำหนดเป็นกรอบวัดผลความสำเร็จขององค์การที่มีความเหมาะสมต่อไป

4.5 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความแม่นยำเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่
สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและประเมินผลเครื่องมือวัดความสำเร็จใน
การดำเนินงานขององค์การ รวม 10 ท่าน เป็นผู้ประเมินในแต่ละข้อ หากข้อใดที่
ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความแม่นยำเชิงเนื้อหาเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้ให้คะแนนเท่ากับ
1 หากไม่เหมาะสมให้คะแนนเท่ากับ -1 หากไม่แน่ใจให้คะแนนเท่ากับ 0 นำผลรวม
คะแนนในแต่ละข้อมาหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ค่าความแม่นยำเชิงเนื้อหา (IOC)
ที่ยอมรับได้ คือ สูงกว่า 0.6