

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ Vendor Managed Inventory : VMI ขององค์การเภสัชกรรม โดยได้นำทฤษฎีและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการพิจารณากำหนดขั้นตอนในการทำวิจัย รายละเอียดดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ระบบการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

การวิเคราะห์ระบบ โลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไต
<p>ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจสถานการณ์และทบทวนวรรณกรรม</p> <ul style="list-style-type: none">- รวบรวมสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการดำเนินงาน- ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง- กำหนดรายละเอียดของการศึกษา
<p>ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none">- การจัดทำแบบบันทึกข้อมูล- การเก็บรวบรวมข้อมูล- การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
<p>ขั้นตอนที่ 3 การสรุป อภิปราย และรายงานผล</p> <ul style="list-style-type: none">- ประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน- หาเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารจัดการน้ำยา CAPD- เสนอทางเลือกในการตัดสินใจ- รายงานผลการดำเนินงาน

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ระบบ โลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม

3.2.1 ขั้นตอนการสำรวจสถานการณ์และทบทวนวรรณกรรม

1) รวบรวมสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการดำเนินงาน

- ความไม่พอเพียงของบุคลากร
- ความไม่เพียงพอของหน่วยบริการ
- อัตราการติดเชื้อสูง
- อัตราการตายสูง
- การเข้าถึงบริการน้อย
- การเบิกชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ล่าช้า
- การบริหารจัดการน้ำยา CAPD ไม่มีประสิทธิภาพ

2) ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของประชาชนไทย
- การจัดบริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในประเทศไทย : CAPD First

Policy

- การจัดส่งน้ำยา CAPD ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม

- แนวคิดและทฤษฎีด้าน Logistics
- เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหาด้านคุณภาพ

3) กำหนดรายละเอียดของการศึกษา

จากผลการทบทวนสถานการณ์ที่เป็นปัญหาต่อการบริหารจัดการโครงการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้วิจัยได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และคัดเลือกปัญหาของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD มาทำการวิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD หาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและจำเป็นต่อการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการศึกษา เพื่อนำผลที่คาดว่าจะได้รับ มาจัดทำข้อเสนอต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงนโยบายต่อไป

3.2.2 การจัดเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

- การจัดทำแบบบันทึกข้อมูล

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไต ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม จึงมีความจำเป็นต้องมีการ

จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD โดยมีการพิจารณาถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ Vendor Managed Inventory : VMI ขององค์การเภสัชกรรม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะเป็นโรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมให้บริการบำบัดทดแทนไต ด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเท่านั้น โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 111 โรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกทุกโรงพยาบาลมาทำการศึกษา

(2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้แบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม ขอข้อมูลจากหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม และศึกษาถึงเหตุ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม ตลอดจนจนถึงความพึงพอใจต่อผลการจัดบริการบริหารน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม

โดยแบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม ประกอบด้วยข้อมูล 5 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ชื่อ โรงพยาบาล สถานที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร จำนวนเตียง วันเข้าร่วมโครงการ
- 2) ข้อมูลบุคลากร ประกอบด้วย จำนวนอายุแพทย์โรคไต จำนวนอายุแพทย์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไตเทียม จำนวนแพทย์วางสายที่ผ่าน/ไม่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่สปสข.กำหนด จำนวนพยาบาลที่ผ่านการอบรมหลักสูตร PD nurse 4 เดือน และหลักสูตรอื่นๆ จำนวนผู้ป่วย/อาสาสมัครอื่นๆ

3) ข้อมูลผู้ป่วย CAPD ประกอบด้วย ข้อมูลผู้ป่วยรายใหม่ ผู้ป่วยเก่า ผู้ป่วยรอคิวการวางสาย TK ปริมาณความต้องการใช้น้ำยา CAPD ในแต่ละชนิด

4) ข้อมูลการเบิกน้ำยา CAPD ประกอบด้วย ข้อมูลการเบิกผ่านโปรแกรม DMIS การเบิกกรณีพิเศษ การปรับปรุงแก้ไขการเบิก ข้อขัดข้องในการ Key เบิกน้ำยา CAPD และการขอรับคำปรึกษา

5) ข้อมูลการจัดส่ง และกระจายน้ำยา CAPD ประกอบด้วย ข้อมูลความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในเรื่องของเวลาในการจัดส่ง ความถูกต้องของน้ำยา CAPD ความเสียหายของน้ำยา CAPD การขอแลกเปลี่ยนน้ำยา CAPD การคืนน้ำยา CAPD ความเสียหายจากการจัดส่ง คุณภาพของบุคลากรที่จัดส่งน้ำยา CAPD

2. แบบวัดค่าความสอดคล้อง (Index of congruence : IOC) และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่งและกระจายน้ำยา CAPD

ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความสอดคล้องของแบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่งและกระจายน้ำยา CAPD โดยผู้วิจัยได้แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1. อายุรแพทย์โรคไต | จำนวน 3 ท่าน |
| 2. พยาบาล PD nurse | จำนวน 3 ท่าน |
| 3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้าน logistic | จำนวน 2 ท่าน |
| 4. ผู้ทรงคุณวุฒิของสปสช. | จำนวน 1 ท่าน |
| 5. ผู้ทรงคุณวุฒิขององค์การเภสัช | จำนวน 1 ท่าน |

เพื่อประเมินค่าความสอดคล้อง (Index of congruence : IOC) ของข้อคำถามดังนี้

สุวิมล ติรกันันท์ (2542:129) หากสามารถนำมาใช้ได้ให้ค่าเท่ากับ 1 หากไม่แน่ใจให้ค่าเท่ากับ 0 หากไม่สามารถนำมาใช้ได้เลยให้ค่าเท่ากับ -1 และนำค่าคะแนนผลรวมที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านมารวมกันหารด้วยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ จะได้ค่า IOC

การแปลผลระดับค่า IOC หากระดับค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.5 ถึง 1.00 หมายความว่า มีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้

หากระดับค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 0.49 หมายความว่า มีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นในระดับต่ำ ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้

นอกจากนั้นแล้ว เนื่องจากเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำยาล้างไต ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ เป็นเกณฑ์ที่ยังไม่มีหน่วยงานใดได้ทำการศึกษามาก่อน ผู้วิจัยจึงมอบหมายให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่านเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพในครั้งนี้ โดยคิดจากค่าเฉลี่ยของผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน (รายละเอียดผลการวัดค่าความสอดคล้อง (Index of congruence : IOC) และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่งและกระจายน้ำยา CAPD ในภาคผนวกข.)

- การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) เก็บรวบรวมจากแบบบันทึกข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม เพื่อขอข้อมูลจากหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 111 แห่ง อีกทั้งการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้น หน่วยบริการจะต้องเลือกเก็บเฉพาะข้อมูลในกลุ่มนี้เท่านั้น

ส่วนการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าและการหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น กลุ่มลูกค้าเป้าหมายประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ 1.กลุ่มพยาบาล จากหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการ 2.กลุ่มผู้ป่วย หรือผู้ดูแลผู้ป่วย โดยในกลุ่ม2.นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในข้อจำกัดของการวิจัยแล้วว่าจะ เป็นข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ป่วย / ผู้ดูแลผู้ป่วยเข้ามายังหน่วยบริการเท่านั้น จะไม่ได้รับการลงไปเก็บข้อมูลโดยตรง

(2) การเก็บรวบรวมโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone interview)

นอกเหนือจากการทำหนังสือทางราชการเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการโทรศัพท์ เพื่อสร้างความชัดเจนในข้อคำถาม และประเด็นที่หน่วยบริการมีข้อสงสัย

(3) การใช้ฐานข้อมูลในโปรแกรม DMIS (Disease Management Information System) ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

(4) การใช้ฐานข้อมูลในโปรแกรม SAP ของบริษัทดิทแฮล์ม จำกัด

(5) การใช้ฐานข้อมูลในโปรแกรม VMI (Vendor Managed Inventory) ขององค์การเภสัชกรรม

- การวิเคราะห์และประมวลผล

(1) การวิเคราะห์

ในการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ที่ใช้สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สำหรับหน่วยบริการที่สมัครเข้าร่วม โครงการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ Customer Service และเกี่ยวข้องกับการขนส่งบางส่วน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ทั้งหมดมาทำการศึกษา และวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารจัดการน้ำยา CAPD

โดยปัจจัยที่คัดเลือกมาศึกษา และเป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีดังต่อไปนี้

1. นโยบาย และยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการน้ำยา CAPD
2. ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในระยะเวลาในการจัดส่ง
3. ความถูกต้อง ของเอกสาร, สถานที่ และ สินค้าที่จัดส่ง
4. คุณภาพของตัวสินค้า และ บริการที่ได้รับจากการจัดส่ง
5. คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย
6. ความพึงพอใจของลูกค้า
7. การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ
8. ผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
9. ต้นทุน /ค่าใช้จ่ายที่สูญเสียจากข้อผิดพลาดจากการจัดส่งน้ำยา CAPD
10. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

(2) การประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเอาโปรแกรม SPSS มาใช้ในการประมวลผลข้อมูล สำหรับสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด

3.2.3 ขั้นตอนการสรุป อภิปรายผล และจัดทำรายงาน

(1) ประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

สำหรับการประเมินถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารจัดการน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ เป็นเกณฑ์ที่ยังไม่มีหน่วยงานใดได้

ทำการศึกษามาก่อน ผู้วิจัยจึงได้แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่มีองค์ความรู้และมีประสบการณ์ในการใช้น้ำยาล้างไต และผู้ทรงคุณวุฒิด้าน logistic จำนวน 10 เป็นผู้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำยาล้างไต ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพในครั้งนี โดยผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม กับเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่ง และกระจายน้ำยา CAPD โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และตั้งข้อสังเกตในประเด็นที่น่าให้ความสำคัญ เพื่อหาเหตุและปัจจัยที่เอื้อต่อผลสำเร็จ และความล้มเหลวของการดำเนินงาน

(2) หาเหตุปัจจัยสำคัญที่มีต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผู้วิจัยจะทำการแจกแจงเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม

(3) เสนอทางเลือกในการตัดสินใจ

ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ระบบ โลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไต ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม นำเสนอโดยใช้แผนภูมิพาเรโต้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัญหาสำคัญ และการเลือกปัญหาที่จะลงมือทำ โดยใช้ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fish-bone Diagram) ในการนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อทบทวน และตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย ทางเลือกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพภูมิศาสตร์ งบประมาณ ของประเทศไทยต่อไป

(4) รายงานผลการดำเนินงาน

ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษา จัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อเผยแพร่ให้กับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, องค์การเภสัชกรรม, หน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัดทดแทนไต ด้วยวิธี CAPD จำนวน 111 แห่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับยา และเวชภัณฑ์ชนิดอื่นๆ ต่อไป