

บทที่ 1

บทนำ

1.1 บทนำ

ธุรกิจการให้บริการจัดว่าเป็นกลุ่มเศรษฐกิจอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย (Thailand Board of Investment (BOI), 2010) สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศถึง 42% ของ GDP ในปี 2013 (Central Intelligence Agency, 2014) โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสุขภาพ เป็นกลุ่มที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และประเทศไทยจัดว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพที่จะเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการแพทย์ในทวีปเอเชีย (Thailand Board of Investment (BOI), 2010) ในการให้บริการสุขภาพนั้น นอกจากต้องคำนึงถึงเรื่องต้นทุนแล้ว เรื่องคุณภาพการให้บริการการรักษา และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาด้วย (Dobrzykowski, 2012; Dobrzykowski *et al.*, 2014; McFadden *et al.*, 2009) ด้วยเหตุนี้ การจัดการโซ่อุปทานสุขภาพ จึงนับว่ามีความท้าทาย น่าสนใจ และมีงานวิจัยเพิ่มขึ้นทั่วโลกอย่างต่อเนื่องในขณะนี้ (Boyer and Pronovost, 2010; de Blok *et al.*, 2013; Dobrzykowski *et al.*, 2014; Hanna and Sethuraman, 2005; Papageorgiou, 2009; Shou, 2013; Uthayakumar and Priyan, 2013)

ในปัจจุบัน งานวิจัยด้านโซ่อุปทานสุขภาพได้มีการเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างงานวิจัยเช่น Mustaffa and Potter (2009) ระบุถึงประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อกระบวนการเติมเต็มภายในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศมาเลเซีย คือ มีสินค้าคงคลังขาดผู้คำสั่งผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ ทำให้ไม่สามารถเติมสินค้าตามคำสั่งซื้อของแพทย์ได้ทันตามกำหนด ยิ่งไปกว่านั้น คำสั่งซื้อเร่งด่วนจะมีการดำเนินการแบบ manual และปริมาณกำหนดโดยประสบการณ์ของแต่ละคน; Al-Qatawneh *et al.* (2003) ประเมินกลยุทธ์การจัดการสินค้าคงคลังเพื่อต้องการลดต้นทุนโซ่อุปทานของโรงพยาบาลเด็กในสหรัฐอเมริกา โดยวิเคราะห์ผ่าน System dynamics; Samuel *et al.* (2010)

พัฒนาโมเดลสำหรับการให้บริการในโซ่อุปทานสุขภาพเพื่อบริหารจัดการผลิตภัณฑ์คงคลัง โดยใช้ System dynamics แสดงการเปรียบเทียบสถานการณ์

สำหรับประเทศไทย การศึกษาและวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานภายในโรงพยาบาลโดยการวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจ พบว่า การส่งผ่านข้อมูลระหว่างคลังยาและห้องยาอยู่ในแต่ละหอผู้ป่วยนั้นไม่เชื่อมโยงกัน ส่งผลให้ข้อมูลยากคลังไม่ถูกต้อง กระทั่งต่อการกำหนดระดับการเติมยา จึงได้ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น (Kritchanchai and Suwandechochai, 2010) หลังจากนั้น ในช่วงปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา ได้มีการศึกษาวิจัยลงลึกในหลายบริบท ได้แก่ การออกแบบสถาปัตยกรรมทางธุรกิจและการวัดสมรรถนะแบบบูรณาการสำหรับธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย (ดวงพรรณ กริชชาอุชัย และคณะ, มหาวิทยาลัยมหิดลและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554-2556), รูปแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลยาที่มีในโซ่อุปทานสาธารณสุขเพื่อความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีของผู้รับบริการสาธารณสุข (ดวงพรรณ กริชชาอุชัย และคณะ, มหาวิทยาลัยมหิดลและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554-2556), การพัฒนาฐานข้อมูลยาระดับชาติและระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพและยกระดับความปลอดภัยในการใช้ยาของประชาชน (จิรพรรณ เลี้ยงโรคาพาธ และคณะ, วช.-สกว., 2554), การพัฒนานำร่องการใช้หลักการ VMI/EDI ยาและเวชภัณฑ์ (ดวงพรรณ กริชชาอุชัย และคณะ, สกว. 2556) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยด้านนี้ยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้น และต้องการความเข้าใจโดยละเอียด (Dobrzykowski *et al.*, 2014; McKone-Sweet *et al.*, 2005; Shah *et al.*, 2008; Shou, 2013) ธุรกิจบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว มีความซับซ้อน (Anyanwu *et al.*, 2003; Byrnes, 2004; Dembińska-Cyran, 2005; Schriever, 2007; Thakur *et al.*, 2012; Zinkhan and Balazs, 2004) การให้บริการลูกค้าเกี่ยวเนื่องถึงชีวิตและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ดังนั้น การผลักดันเพื่อเพิ่มศักยภาพของธุรกิจทางการแพทย์จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยสามารถปรับปรุงด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย ผ่านความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานที่ดีขึ้น (Uthayakumar and Priyan, 2013) ประกอบกับการใช้ความรู้จาก

หลากหลายศาสตร์ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการโซ่อุปทานในบริบทนี้ (Lenz and Reichert, 2007; Vries and Huijsman, 2011)

ทั้งนี้ จึงได้ดำเนินการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของระบบโซ่อุปทานโรงพยาบาล เพื่อระบุทิศทางงานวิจัยให้ตอบรับกับความต้องการของโซ่อุปทานโรงพยาบาลในประเทศไทย