

การวัดสมรรถนะในโซ่อุปทานระบบสุขภาพ

PERFORMANCE MEASUREMENT IN THE HEALTHCARE SUPPLY CHAIN

อุษา เกิดกิจ 5236750 EGIE/M

วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหกรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ธนกรณ์ แน่นหนา, Ph.D., ธนาวุฒิ ตันติมงคลวัฒน์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการวัดสมรรถนะของซัพพลายเชนโซ่อุปทานระบบสุขภาพมีบทบาทสำคัญมากขึ้น ในการนำไปสู่การประสบความสำเร็จแต่ยังไม่พบว่ามีกรปรับปรุงใดที่จะสามารถวัดออกมาได้ ซัพพลายเชนหรือโซ่อุปทานที่ประสบความสำเร็จนั้นไม่ได้เฉพาะมุ่งความสนใจไปที่คุณภาพสินค้าที่จะส่งถึงมือลูกค้าเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงการจัดการซัพพลายเชนที่ดีมีศักยภาพที่เหนือคู่แข่ง การวัดสมรรถนะเป็นหนึ่งในหนทางที่จะนำไปสู่การปรับปรุงสมรรถนะของซัพพลายเชน การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสร้างกรอบโครงสร้างการวัดสมรรถนะ โดยการนำปัจจัยมุมมองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถสะท้อนสมรรถนะของโซ่อุปทานระบบสุขภาพได้อย่างดี ทั้งนี้ยังมีปัจจัยมุมมองที่สำคัญทางด้านความร่วมมือที่ถือว่าเป็นส่วนช่วยในการขับเคลื่อนสมรรถนะของซัพพลายเชนมาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างนี้ด้วย เพื่อให้กรอบโครงสร้างการวัดนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการคัดเลือกปัจจัยต่าง ๆ จึงนำหลักการ the modified Delphi method มาใช้ โดยกระบวนการคัดเลือกปัจจัยต่าง ๆ จะผ่านผู้ที่มีความรู้ด้านโซ่อุปทานระบบสุขภาพเท่านั้น ทำให้กระบวนการนี้เป็นหลักการที่มีกระบวนการที่ละเอียดและน่าเชื่อถือ หลังจากนั้นปัจจัยเหล่านั้นจะถูกนำไปสร้างเป็นโครงสร้างกรอบเพื่อการวัดสมรรถนะ โดยได้นำหลักการ the Analytic Network Process (ANP) ซึ่งเป็นหลักการสำหรับการตัดสินใจที่ซับซ้อนและเป็นวิธีการถ่วงน้ำหนักมาประยุกต์ใช้ เพื่อประเมินหาความสำคัญของเกณฑ์ต่าง ๆ และใช้วัดสมรรถนะโดยรวมของซัพพลายเชนระบบสุขภาพ โดยมีการเปรียบเทียบถ่วงน้ำหนักทั้งหมด 153 คู่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำกรอบโครงสร้างเพื่อการวัดสมรรถนะที่ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ พร้อมค่าถ่วงน้ำหนักนี้ ไปประยุกต์ใช้กับซัพพลายเชนยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของซัพพลายเชนระบบสุขภาพ เพื่อใช้ยกตัวอย่างกรณีศึกษา ผลจากการศึกษาพบว่าซัพพลายเชนระบบสุขภาพให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยมุมมองด้านความร่วมมือมากที่สุดในการปรับปรุงสมรรถนะของซัพพลายเชน โดยคิดเป็นร้อยละ 23.4 และผลลัพธ์จากการประเมินสมรรถนะกรณีศึกษาพบว่าสมรรถนะทางด้านคุณภาพ เวลาและนวัตกรรมใหม่นั้นอยู่ในระดับที่ดี ส่วนสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง แต่ควรได้รับการปรับปรุง โครงสร้างเพื่อนการวัดสมรรถนะโซ่อุปทานระบบสุขภาพนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับซัพพลายอื่น ๆ ได้อีกในอนาคต