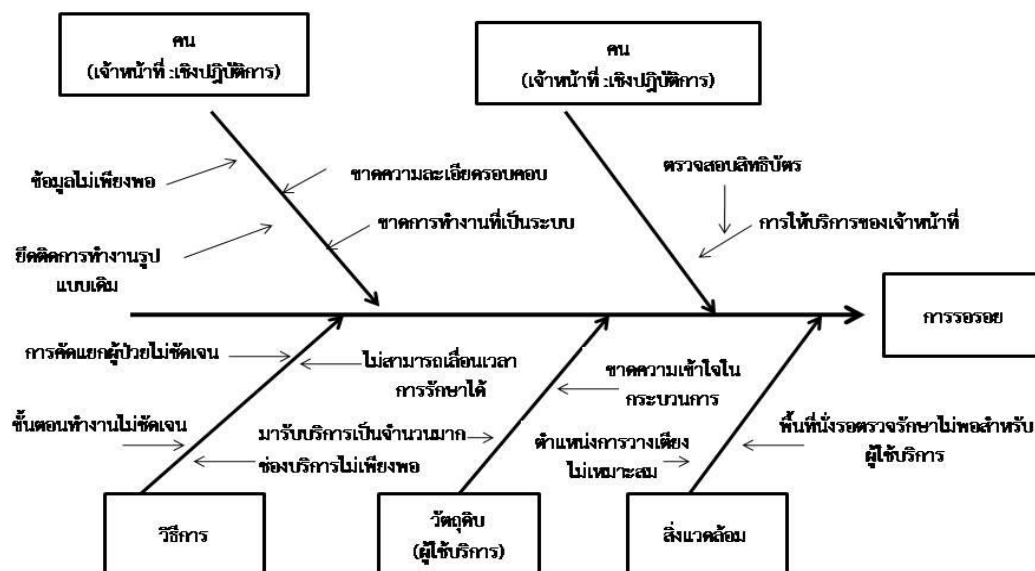


## บทที่ 1

### ความสำคัญของปัญหา

#### 1.1 ความสำคัญของปัญหาและที่มาของปัญหา

ระบบการให้บริการการรักษาตามโรงพยาบาลรัฐบาลในประเทศไทย มักประสบปัญหาต่างๆที่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพึงพอใจในการรักษาพยาบาล และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงาน เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ความสามารถในการรองรับให้บริการในโรงพยาบาลของภาครัฐนั้นถูกจำกัดในหลายๆด้าน เมื่อมีจำนวนคนที่ต้องการรักษามากจึงทำให้ระยะเวลาในการรอคิวของผู้มาใช้บริการนานขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ป่วยได้ ปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการให้บริการในโรงพยาบาลนั้นก็คือการขาดความเข้าใจถึงระบบงานทำให้เกิดกิจกรรมต่างที่ทำให้เกิดการสูญเปล่า ซึ่งมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ค่าใช้จ่ายทำงานไม่ทัน งานค้าง งานไม่เดิน การตรวจสอบ การขนย้าย การรอ เป็นกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ทั้งทางโรงพยาบาล พนักงาน และผู้มาใช้บริการ ทำให้เกิดการรอคอยนานเกินความจำเป็นและไม่มีทางเลือกของงาน ปัญหาที่พบ คือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ต้องรอหลายชั่วโมง ก่อนจะได้พบแพทย์ รอทำบัตร รอตรวจสอบสิทธิ รอเจาะเลือด รอ X-ray หรือการตรวจวินิจฉัยอื่น ๆ รอผลการตรวจเมื่อได้พบแพทย์ แพทย์มีเวลาตรวจผู้ป่วยเพียงไม่กี่นาทีหลังจากนั้นก็รอจ่ายเงิน รอรับยา และสิ้นสุดกระบวนการคือ กลับบ้าน ดังผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์สาเหตุของการรอคอย โดยใช้แผนผังก้างปลา ดังแสดงภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของการรอคอยในกระบวนการ

ดังนั้นการจัดการโลจิสติกส์และระบบโซ่อุปทานได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในองค์กรต่างๆ ภาครัฐและเอกชนมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค ในโรงพยาบาลก็ให้ความสำคัญไม่แพ้กันเพราะในโรงพยาบาลต้องมีแผนกมากมายและในแต่ละแผนกต้องมีความร่วมมือ รวมถึงให้ความร่วมมือระหว่างแผนกด้วยซึ่งหมายถึงความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเชื่อมโยงของการไหลของวัสดุข้อมูล ส่วนความร่วมมือภายนอกองค์กร ได้แก่ การร่วมมือกันของพันธมิตรทางธุรกิจ

ถ้ากล่าวถึงโรงพยาบาลในประเทศไทยนั้นมีจำนวนมากซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน การให้บริการส่วนใหญ่จะมีทั้งการรับรักษาคนไข้ทั่วไปพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและรักษาคนไข้นอกที่สามารถรับยาและกลับบ้านได้ภายใน 1 วัน หรือถ้าพูดถึงเรื่องแผนกในโรงพยาบาลจะมีซับซ้อนกันมาก ในวิจัยเล่มนี้ได้ยกกรณีศึกษามาเป็นโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดจันทบุรี เป็นโรงพยาบาลที่ประชาชนใช้บริการมานาน และเป็นโรงพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดจันทบุรี

กล่าวอย่างสรุปก็คือปัจจุบันระบบทางด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เมื่อทราบถึงระบบทั้งหมดก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และถูกนำไปใช้หลายภาคส่วน เช่น การขนส่ง, คลังสินค้า, ระบบเอกสาร และเฟรต โรงพยาบาลจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาระบบห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางในการเข้าใจถึงระบบการบริหารจัดการการบริการของโรงพยาบาล

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของระบบการบริหารจัดการในการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อสร้างกระบวนการไหล (Flow Chart) และวิเคราะห์ปัญหาการรอคอย
3. ประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนเพื่อลดเวลาการรอคอยไม่ต่ำกว่า 15%

## 1.3 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของระบบการบริหารจัดการในแผนก OPD (เวลาปกติ) การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี กระบวนการไหลวิเคราะห์ปัญหาการรอคอยและประยุกต์ใช้ลีนเพื่อลดเวลาการรอคอยไม่ต่ำกว่า 15%

## 1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษา รวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานโรงพยาบาล
2. ศึกษาโครงสร้างกระบวนการทำงานด้วยแผนผังกระบวนการไหล
3. วิเคราะห์ความล่าช้าในกระบวนการปัญหาการรอคอย
4. สรุปเวลาของกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด

5. ประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีน(Lean) เพื่อกำจัดความล่าช้า และความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการลดลงไม่ต่ำกว่า 15%

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### 1.5 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ด้านการปฏิบัติ มีการถ่ายทอดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปใช้ได้จริง และเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แพทย์ พยาบาล และทีมสุขภาพสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการปรับเปลี่ยนการใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

2.ด้านการศึกษาเป็นแนวทางศึกษา และจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล และทีมสุขภาพสามารถปรับปรุงระบบด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานได้อย่างเหมาะสม

3.ด้านการวิจัย เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เช่น แผนก OPD



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี