

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249156



การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารน้ำบาดำงไต :
กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม

STRATEGY FORMULATION FOR DIALYSIS SOLUTIONS MANAGEMENT ;
A CASE STUDY OF GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION

ปราโมทย์ แยม์เพร็ด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตที่
สาขาบริหารธุรกิจการใชุุ่ปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนารี

ต.ศ. 2554

600254282

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



249156

การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารนำยาล้างไต : กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม



ปราโมทย์ แยมพร้อม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Strategy Formulation for Dialysis Solutions Management :
A case study of Government Pharmaceutical Organization**

PRAMOAT TAMPROM

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Department of Integrated Supply Chain Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2011



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

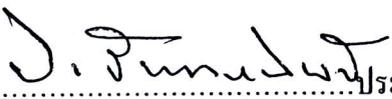
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารน้ำยาล้างไต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม

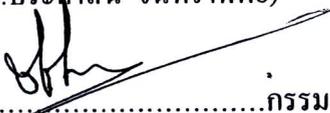
เสนอโดย ปราโมทย์ เข้มพร้อม

สาขาวิชา การจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ

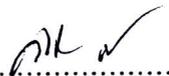
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล มงคลิก

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล มงคลิก)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ริจิรวนิช)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พสุ โลหารชุน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารน้ำยาล้างไต : กรณีศึกษาขององค์การเภสัชกรรม
ชื่อผู้เขียน	ปราโมทย์ แยมพร้อม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล มงคลิก
สาขาวิชา	การจัดการ ไซ่อุปทานแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249156

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ Vendor Managed Inventory : VMI ขององค์การเภสัชกรรม และศึกษาหาเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือจำเป็นต่อการบริหารจัดการน้ำยา CAPD และสามารถเสนอแนวทางการดำเนินงานสำหรับการบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรมได้ โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการสำรวจสถานการณ์และทบทวนวรรณกรรม ได้แก่ การรวบรวมสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการดำเนินงาน รวมถึงศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดรายละเอียดของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บ และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บและรวบรวมข้อมูลจาก 1) แบบบันทึกข้อมูลการจัดส่งน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม จากหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 111 แห่ง 2) จากการเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการสอบถามทางโทรศัพท์ 3) จากการใช้ฐานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลจากโปรแกรม DMIS ของสปสช. ข้อมูลจากโปรแกรม VMI ขององค์การเภสัชกรรม และข้อมูลจากโปรแกรม SAP ของบริษัท DKSH แล้วนำมาการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลเปรียบเทียบค่าแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานบริหารจัดการน้ำยา CAPD ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม กับกับเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่ง และกระจายน้ำยา CAPD ที่กำหนดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 การสรุป อภิปราย และรายงานผล โดยนำผลที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลการดำเนินงานจริง กับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มาตั้งข้อสังเกตในประเด็นที่น่าให้ความสำคัญ เพื่อหาเหตุและปัจจัยที่เอื้อต่อผลสำเร็จ และความล้มเหลวของการดำเนินงาน และ

เสนอทางเลือกในการตัดสินใจให้ผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย และทางเลือกที่เหมาะสม โดยใช้แผนภูมิฟิชเร่โต้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัญหาสำคัญ และเลือกปัญหาที่จะลงมือทำ โดยใช้ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fish Diagram) และรายงานผลการดำเนินงาน โดยจัดทำเป็นรูปเล่มเผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าประเด็นปัญหาการบริหารจัดการน้ำยา CAPD สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ที่ได้รับบริการทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1. ข้อผิดพลาดในการจัดส่งน้ำยา CAPD 2. คุณภาพของบุคลากรในการจัดส่งน้ำยา CAPD ซึ่งเมื่อนำปัญหาต่างๆ ในการบริหารจัดการน้ำยา CAPD มาใช้แผนภูมิฟิชเร่โต้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงลำดับความสำคัญของปัญหาพบว่า ในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการจัดส่งน้ำยา CAPD มีความจำเป็นต้องแก้ไข 2 ประเด็น ได้แก่ 1. การจัดส่งที่จำนวนน้ำยาไม่ถูกต้อง 2. ระยะเวลาในการจัดส่งไม่ถูกต้อง ซึ่งการแก้ไขปัญหาทั้ง 2 ข้อ จะสามารถลดผลกระทบลงได้ประมาณร้อยละ 80 ของจำนวนปัญหาทั้งหมด สำหรับการแก้ไขปัญหาคุณภาพของบุคลากรในการจัดส่งน้ำยา CAPD นั้น เลือกแก้ไขเฉพาะประเด็นปัญหาพนักงานไม่แจ้งข่าวสารล่วงหน้าเท่านั้น เนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาดังกล่าว หากลงมือแก้ไขประเด็นปัญหานี้เพียงประเด็นเดียว ก็จะสามารถลดผลกระทบลงได้ประมาณร้อยละ 80 ของจำนวนปัญหาทั้งหมดเช่นกัน หลังจากนั้นได้ใช้ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fish Diagram) มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขได้ต่อไป

Pareto Chart to identify the main problem and select problem to be solved. This procedure was obtained using cause and effect diagram or fishing bone diagram. The research report was written and sent to the related institutes.

249156

The results revealed that problem of CAPD management for the last stage of chronic renal failure patients receiving CAPD care with universal health insurance system under VMI of the Government Pharmaceutical Organization was classified into 2 problems: 1) the error of CAPD delivery, and quality of delivery. According to the management problems of CAPD using Pareto Chart to set up the priority, it is found that there were 2 issues needed to be solved for the delivery error of CAPD: 1) quantity error delivery, and 2) time error of delivery. To solve these 2 problems solving could help to reduce 80 % of the whole problems. According to the personnel quality in CAPD delivery, the problem solving was that the personnel did not inform efficiently. This is the most important problems. If this problem was solved, the whole problems decreased by 80 %. After that, cause and effect diagram or fishing bone diagram was used to identify root causes of problem and the solutions.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จและสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล มงคลิก อาจารย์และที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์ รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ริจิรวนิช อาจารย์ ดร.พสุ โลหารชุน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้ คำปรึกษาและแนะนำทุกขั้นตอน ตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึก ซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทวี ศิริวงศ์ อาจารย์ปิยะธิดา จึงสมาน อาจารย์ยอติสรณ์ ลำเพาพงศ์ คุณสุชาดา สุภจัตุรัส คุณสมโชค สีนเจริญ คุณเกษรา จุลพันธ์ คุณสุนทรี เพิ่มพูนสวัสดิ์ คุณชวมัช ปินะแก ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการกำหนดเกณฑ์การประเมินระบบการบริหาร จัดการ น้ายา CAPD พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพยาบาล PD Nurse ในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบำบัด ทดแทนไตด้วยวิธี CAPD กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทั้ง 111 แห่งที่ให้ความ ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณชินกฤต ทองสีสังข์ ที่ร่วมเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดี เสมอมา อีกทั้งทุกท่านที่มีส่วนให้ความช่วยเหลือซึ่งไม่อาจกล่าวนามได้หมด ณ ที่นี้

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง ซึ่งมีส่วนสนับสนุน และให้ กำลังใจจนผู้วิจัยสำเร็จได้เป็นมหาบัณฑิตโดยสมบูรณ์

ปราโมทย์ แยมพร้อม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	8
1.5 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	8
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.8 วิธีดำเนินการวิจัย.....	10
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 การจัดระบบบริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD ในประเทศไทย : CAPD First Policy.....	11
2.2 การจัดส่งน้ำยา CAPD ในโครงการของสำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านระบบ VMI โดยองค์การเภสัชกรรม.....	15
2.3 แนวคิด และทฤษฎีด้าน Logistics และ Supply chain management.....	29
2.4 เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหาด้านคุณภาพ.....	36
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44

สารบัญ

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	46
3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไต ในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม.....	47
4 ผลการศึกษา.....	53
4.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยบริการที่นำมาศึกษา.....	53
4.2 ข้อมูลความต้องการใช้น้ำยาล้างไตผ่านทางช่องท้อง.....	55
4.3 ข้อการเบิกน้ำยาล้างไตผ่านทางช่องท้อง.....	60
4.4 ข้อมูลการจัดส่งน้ำยาล้างไตผ่านทางช่องท้อง.....	62
4.5 การอภิปรายผล.....	70
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	103
ประวัติผู้เขียน.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ประมาณการงบประมาณที่จะต้องใช้เมื่อมีการขยายบริการบำบัดทดแทนไต ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	2
1.2 ค่าบริการรักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ด้วยวิธี CAPD.....	4
1.3 มูลค่าน้ำยา CAPD ที่สปสชจัดซื้อผ่านระบบ VMI ขององค์การเภสัชกรรม (ตั้งแต่ปี 2551 - มีค.53)	5
1.4 ข้อมูลความต้องการใช้น้ำยา CAPD (มกราคม 2552 – มีนาคม 2553)	6
2.1 จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับบริการทดแทนไต แยกตามประเภทต่างๆปี 2007.....	11
2.2 การกระจายตัวของหน่วยบริการเปรียบเทียบกับ จำนวนประชากรแยกตามภูมิภาคต่างๆ.....	12
2.3 จำนวนผู้ป่วยปี 2007 ที่เข้ารับบริการตามหน่วยบริการในภูมิภาคต่างๆ.....	13
2.4 เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหาด้านคุณภาพ.....	37
4.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยบริการล้างไตทางช่องท้อง ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	54
4.2 ข้อมูลผู้ป่วยล้างไตผ่านทางช่องท้อง เดือนมี.53 แยกรายเขตสปสช.....	55
4.3 ข้อมูลประเภทผู้ป่วย และน้ำยาล้างไตผ่านทางช่องท้อง ระหว่างเดือนมีค.-มี.53.....	56
4.4 ข้อมูลการส่งน้ำยา CAPD ของหน่วยบริการผ่านระบบ DMI ของสปสช.....	57
4.5 ข้อมูลการส่งน้ำยา CAPD ของบริษัท DKSH.....	58
4.6 ข้อมูลผู้ป่วยรอกการรักษาด้วยวิธีการล้างไตผ่านทางช่องท้อง ช่วงเดือน มี.53.....	60
4.7 ข้อมูลการเบิกน้ำยา CAPD ผ่าน โปรแกรม DMIS ระหว่างเดือนมีค.-มี.53.....	61
4.8 ข้อมูลความรวดเร็วและความสม่ำเสมอ ในการจัดส่งน้ำยาล้างไตผ่านทางช่องท้อง.....	63
4.9 ข้อมูลคุณภาพและความถูกต้องในการจัดส่งน้ำยา CAPD.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างผลการบริหารจัดการ น้ำยาล้างไตกับเกณฑ์การประเมิน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	66
4.11 ข้อมูลความเสียหายของน้ำยา CAPD จำแนกตามประเภทของความเสียหาย.....	67
4.12 ข้อมูลการขอเปลี่ยน และการขอคืนน้ำยาล้างไต.....	67
4.13 มูลค่าความเสียหายจากความผิดพลาดในการจัดส่ง กระจายน้ำยา CAPD.....	68
4.14 ข้อมูลคุณภาพของบุคลากรในการจัดส่งน้ำยา CAPD.....	69
4.15 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านคุณภาพของบุคลากร ในการจัดส่งกับเกณฑ์การประเมิน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 จำนวนผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายที่ได้รับบริการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธี CAPD.....	14
2.2 หน้าจอการเข้าสู่ web site ขององค์การเภสัชกรรม.....	15
2.3 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ VMI ของโครงการ CAPD.....	16
2.4 หน้าจอรายงานต่างๆ ในโครงการน้ำยาล้างไต.....	17
2.5 หน้าจอแสดงสินค้าคงคลังน้ำยา CAPD.....	18
2.6 ถุงน้ำยาระบบสองถุง (Twin Bag) ของบริษัท Baxter Healthcare (Thailand) Co Ltd.....	20
2.7 การเปลี่ยนถุงน้ำยาระบบสองถุง (Twin Bag) ของบริษัท Baxter Healthcare (Thailand) Co Ltd.	21
2.8 ถุงน้ำยาแอนดีดิสก์ (Andy disc) ของบริษัท Fresenius Medical Care.....	22
2.9 การเปลี่ยนถุงน้ำยาแอนดีดิสก์ (Andy disc) ของบริษัท Fresenius Medical Care.....	23
2.10 หน้าจอการเข้าสู่ web site ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.....	24
2.11 การเข้าสู่โปรแกรม DMIS (Disease Management Information System).....	25
2.12 หน้าจอการ Key เบิกน้ำยา CAPD ในโปรแกรม DMIS ของสปสช.....	26
2.13 รายละเอียด การบันทึกเบิกน้ำยา CAPD ในโปรแกรม DMIS ของสปสช.....	27
2.14 ตัวอย่างการ Key ข้อมูลเบิกน้ำยา CAPD บริษัท Baxter ในผู้ป่วย ผ่านระบบ DMIS.....	28
2.15 แสดงรูปแบบของความพึงพอใจของลูกค้า.....	34
2.16 โครงสร้างของแผนผังสาเหตุและผล หรือผังก้างปลา.....	42
2.17 การกำหนดกลุ่มปัจจัยหลักของแผนผังก้างปลา.....	43
3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ระบบ โลจิสติกส์ของน้ำยาล้างไตในโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.....	46
4.1 ข้อมูลผิดพลาดในการจัดส่งน้ำยา CAPD.....	47
4.2 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจำนวนน้ำยา CAPD ไม่ถูกต้อง.....	71

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาระยะเวลา ในการจัดส่งน้ำยา CAPD ไม่ถูกต้อง.....	72
4.4 ข้อมูลปัญหาคุณภาพบุคลากรในการจัดส่งน้ำยา CAPD.....	73
4.5 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาพนักงานไม่แจ้งข่าวสารล่วงหน้า.....	74