

โลจิสติกส์ในโลกของ Healthcare (ตอนที่ 2)

รศ.ดร.ดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โลกของ Healthcare คงมีอะไรต้องทำอีกมากมาย ทีมโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยมหิดล ก็ได้ดำเนินการต่อเพื่อสืบค้นต่อเนื่องจากตอนที่แล้วว่า “อะไรที่ต้องทำอีกมากมาย” นั่นคืออะไร ขั้นตอนแรกทีมเราให้ความสำคัญมาก ๆ เพราะเรารู้สึกกันว่างานวิจัยในยุคนี้ เมื่อทำเสร็จแล้ว “ต้องไม่ขึ้นหิ้ง” คาถาและวิธีการที่เราเรียนรู้จากงานวิจัยที่ผ่านมา (ต้องยก credit ส่วนหนึ่งให้ สกว. ที่ปูพื้นฐานให้แนวความคิดงานวิจัยด้านโลจิสติกส์เป็นเช่นนี้ได้) เราพบว่าถ้าจะไม่ให้ขึ้นหิ้ง เราต้องใช้เวลาในการพัฒนาโจทย์อย่างรอบคอบตรงประเด็นกับความต้องการของ User และต้องมี stakeholder เข้ามาเกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มเปิดโจทย์ เพื่อเป็นหลักประกันให้เราได้ว่า เรามาได้อย่างถูกต้องทางและผลวิจัยตอบโจทย์จริง อีกทั้งมีผู้ที่จะนำไปใช้

ดังนั้น เราใช้เวลากับขั้นตอนนี้พอสมควรในการสืบค้นจากงานวิจัยที่ผ่านมา สัมภาษณ์สอบถามผู้รู้ในวงการ เก็บข้อมูลเบื้องต้นจากกรณีจริง ผลเบื้องต้นที่เราพบและนำมาพัฒนาโจทย์นั้น เราพบว่า

- 1) สถานการณ์ตอนนี้ของไทยสับสนพอสมควร (มองในมุมวิศวกรรมระบบ) มีหลายบทปฏิบัติการ หลากหลายวิธีการ และที่สำคัญที่สุดอีก หลายมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านข้อมูล
- 2) หลักการ วิธีการ รวมถึง บทปฏิบัติที่หลากหลายนั้น ในแต่ละองค์กรต่างหาวิธีการ Survive กันเองแบบภายใน แต่ยังไม่ค่อยมองในมุมของการ Survive ทั้ง Supply Chain คือ พัฒนาพร้อมกันตั้งแต่ Supplier , Logistics provider และ healthcare provider
- 3) ถึงจะมีแผนนโยบายและแนวคิดการยกระดับสาธารณสุขในระดับชาติ แต่ในบทปฏิบัติการยังเป็นเพียงระดับปฏิบัติการ ยังไม่มีมุมมองระดับกลยุทธ์และข้อมูลประกอบที่ชัดเจน

จากสถานการณ์ที่ทีมโลจิสติกส์ประมวลข้างต้น เราจึงทำการ re-arrange โครงสร้างความคิดและองค์ความรู้ที่เรามีบนพื้นฐานของการประมวลถึงทรัพยากรที่ทีมเรามีทั้งเวลา งบประมาณและกำลังคน ทีมเราจึงนำเสนอหลักการของการจัดการโลจิสติกส์ในโลกของ healthcare ตอบปัญหาข้างต้นว่าคงจะต้อง 1) ตรวจสอบประเมินสถานการณ์ และ 2) พัฒนาปรับปรุงในเรื่องที่ต้องลงมือทำอย่างเร่งด่วนใน 3 core themes คือ

Standardizations & ICT Readiness Capability

Healthcare Supply Chain

Patient Supply Chain

1) Standardization and ICT Readiness Capability

แนวคิดของ theme นี้เกิดจากการที่ทีมวิจัยพบว่า มีหลากหลายมาตรฐานและวิธีการในสิ่งแวดล้อมของ Healthcare ทีมวิจัยจึงนำเสนอว่า แนวคิดการใช้มาตรฐานเดียวสำหรับประเทศ จะนำมาซึ่งประโยชน์ที่จะตกแก่ผู้รับบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพในโซ่อุปทาน หากแต่ทีมวิจัยพบว่าถึงแม้แนวคิดนี้จะนำสู่ประโยชน์ในวงกว้างแต่การลงมือปฏิบัติให้เกิดนั้นยากยิ่งกว่า (หากใครยังจำได้สมัยที่ barcode เกิดในประเทศใหม่ ๆ) จึงขอเสนอแนวคิดในการ

- 1.1) ทบทวน standard ที่ใช้ในโลกรของ healthcare ทั้งหมดเพื่อนำมาซึ่งการวิเคราะห์หาความเหมาะสม ปัญหาและอุปสรรคและจัดการพัฒนา ผังกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อความพร้อมในการสวม Standard ใด ๆ เข้ามา
- 1.2) จากนั้นคงจะต้องเลือก 1 Supply Chain ขึ้นมา และทดลอง Implement บน Standard เดียวกัน supply chain ที่เลือกนี้ต้องครอบคลุมตั้งแต่ ผู้ผลิต ผู้กระจาย/ผู้ขนส่ง ผู้ให้บริการ healthcare
- 1.3) ขยายผล standard นั้นให้ generalize สำหรับวงกว้างรวมถึงการวิเคราะห์ในระดับการให้บริการ international ด้วย

ในการจัดทำ standard นี้โครงการภายใต้ theme นี้อีกส่วนคือ การสำรวจความพร้อมของ ICT ของผู้ให้บริการ healthcare ในประเทศเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ Implement standard

2) Healthcare Supply Chain

แนวคิดของ Theme นี้คือ Operational Improvement ซึ่งประกอบด้วยโครงการย่อยที่จะเพิ่มขีดความสามารถของทั้งองค์กรและทั้งสายโซ่คือ

- 2.1) การวัดประเมินความสามารถของโซ่อุปทานของ healthcare
- 2.2) การวัดต้นทุนโลจิสติกส์ของ Healthcare

2.3) การประยุกต์ Lean ในโซ่อุปทานของ Healthcare

2.4) การประยุกต์ใช้ VMI (Vendor Manage Inventory) บน standard ในโซ่อุปทานของ Healthcare

2.5) การวิเคราะห์เหมืองข้อมูลเพื่อประโยชน์กับการปรับปรุงการทำงาน (Healthcare Informatics)

ทั้ง 5 โครงการย่อยนี้จะจัดทำในทั้งระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายบนโซ่อุปทานต้นแบบของทั้งภาครัฐและเอกชน

3) Patient Supply Chain

แนวคิดของ theme นี้คือ ศึกษาการไหลของผู้ป่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์รวมถึงการขนย้าย เคลื่อนย้ายและส่งต่อผู้ป่วยระหว่างสถานบริการ โครงการย่อยจึงแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

3.1) การศึกษาการเคลื่อนย้ายและส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

3.2) การศึกษาการไหลของผู้ป่วยในโรงพยาบาล

ทั้ง 3 Themes รวมถึงโครงการย่อยต่าง ๆ ในแต่ละข้อนั้น จะผนวกรวมกันและนำเสนอภายใต้โครงการวิจัยมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ภายใต้งบประมาณของโครงการไทยเข้มแข็ง ดังนั้น ทีมวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่ง (มาก ๆ) ว่าภายใน 3 ปีนี้จะเกิดผลกระทบระดับหนึ่งขึ้นในโลกของ healthcare เพื่อให้ไทยนั้นเข้มแข็งขึ้นมาได้ ภายใต้ความร่วมมือของทั้งภาคการศึกษา ภาครัฐ และภาคเอกชนอย่างแท้จริง