

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยาและเวชภัณฑ์เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์อื่น ๆ อย่างมาก รวมทั้งโดยธรรมชาติของยาและเวชภัณฑ์เอง จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตของผู้บริโภค ดังนั้น การจัดเก็บ ดูแล และการจัดส่งกระจายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจึงมีความสำคัญมากเป็นอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้ว่า ในกระบวนการผลิต, การจัดเก็บ และจัดส่งของยาและเวชภัณฑ์จะถูกข้อกำหนดที่เป็นสากลควบคุมที่เรียกว่า GMP (Good Manufacturing Practices) ทั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความบาดเจ็บ ความเจ็บป่วย และเสียชีวิต อันเป็นผลมาจากการบริโภคยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ได้รับการควบคุมในอดีตรวมถึง การโฆษณาชวนเชื่อถึงคุณสมบัติที่เกินความเป็นจริงของยาและสารเคมีทำให้เกิดการพัฒนาของกฎหมายที่ควบคุมเกี่ยวกับยาได้เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา โดยในปี 1905 ได้มีการเขียนบทความเผยแพร่เรื่องการทำบรรจุภัณฑ์และสารเคมีที่ไม่ถูกสุขลักษณะขึ้น ซึ่งเป็นจุดให้เกิดกฎหมาย Pure Food and Drug Act ขึ้นในปี 1906 โดยจะกล่าวถึงการขายยาที่มีสารปนเปื้อน และการโฆษณาชวนเชื่อที่เกินความเป็นจริง จากนั้นก็ได้พัฒนา Pure Food and Drug Act. และได้มีการตั้งคณะกรรมการอาหารและยา (Food and Drug Administration) ขึ้น เดิมใช้ชื่อ The Bureau of Chemistry ได้มีการปรับปรุงแก้ไขจนเป็นข้อกำหนด GMP ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ (A Brief History of the GMP for Pharmaceuticals, Immel, Barbara, 2001)

นอกจากนี้แล้ว องค์การอนามัยโลกยังได้ออกข้อกำหนดในการจัดเก็บและการกระจายที่ดี Good Trade and Distribution Practice (GTDP) และ GSP (Good Storage Practice) ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการจัดเก็บและการจัดส่งยาและเวชภัณฑ์เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยจะกล่าวถึงในเรื่องบุคลากร ขอบเขต และสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่จัดเก็บ การควบคุมเอกสาร การรับสินค้า คิน การจัดส่งและขนส่ง การเรียกสินค้ากลับ (Good Storage Practice, WHO, 2000) แต่ข้อกำหนดดังกล่าวจะกล่าวในลักษณะของการคำนึงถึงคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์เป็นหลัก โดยใน ส่วนข้อมูลการทำ คลังสินค้าและการกระจายสินค้า (Warehousing and Distribution) ที่เป็นการ

ผสมผสานระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการในเชิงธุรกิจด้านการจัดการและการบริหารจะหาได้ยากมาก

ในปัจจุบันมีคลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์(Pharmaceutical Warehouse & Distribution Center) ที่เป็นบริษัทข้ามชาติ (International Company) ในประเทศไทยมีอยู่เพียงไม่ถึง 10 ราย นอกนั้นจะเป็นคลังเวชภัณฑ์ของบริษัทภายในประเทศ และคลังเวชภัณฑ์หรือโกดังย่อยๆตามสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และร้านขายยาซึ่งมีทั้งที่เป็นผู้ค้าส่งขนาดใหญ่และร้านค้าย่อยซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานอาจขาดข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานคลังสินค้า (Warehousing) หรือ การกระจายสินค้า (Distribution) ที่ดีซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญก็อาจทำให้เกิดผลเสียอื่นๆตามมาในภายหลังได้ และผู้จัดทำเข้าใจว่าเป็นปัญหาที่สืบเนื่องจากปัญหาด้านการบริหารและการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ดังนั้น หากการรับเข้า จัดเก็บ ส่งออก และการกระจายสินค้า อันเป็นหน้าที่หลักของคลังสินค้า และ การกระจายสินค้า (Warehousing and Distribution) ถูกปฏิบัติกันอย่างไร้คุณภาพ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องกระทบต่อคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ คุณภาพชีวิตของผู้บริโภค และส่งผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กรนั้นๆ ในที่สุด

ในโลกธุรกิจลูกค้ามีความต้องการที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ การแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจ องค์กรต่างๆ ได้รับแรงกดดันอย่างมาก องค์กรหลายๆ องค์กรได้มีการพัฒนา Total Quality Management (TQM) ขึ้นมาเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กร

TQM เป็นการแนวทางปฏิบัติทางธุรกิจโดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความต้องการของลูกค้าด้วยกิจกรรมกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงโดยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง TQM จะเป็นเครื่องมือแรกๆ ที่พูดถึงเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร โดยองค์กรอาจจะหมายถึงโปรแกรมที่พัฒนาคุณภาพ เช่น Quality Cycle บางองค์กรอาจจะเข้าใจว่าเกี่ยวข้องกับเรื่อง Quality เช่นเดียวกับ ISO 9000 บ้างก็คิดว่าได้พัฒนาไปไกลกว่า TQM แล้ว เช่น Re-engineering, Benchmarking

หลายๆ องค์กรเริ่มแนะนำคำว่าระบบคุณภาพ (Quality System) โดยผ่าน ISO 9000, ส่วนเป้าหมายสำหรับ TQM จะเป็นความพึงพอใจของลูกค้า, การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนอกจากนี้ได้มีการนำองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Organization Excellence) มาใช้โดยตัวแบบ Organization Excellence Model จะมีเป้าหมายที่ไม่อยู่นิ่งตายตัว ดังนั้น องค์กรจะสามารถทำการตรวจประเมินผลงานคุณภาพในปัจจุบันเทียบกับในอดีตได้โดยอาศัยการประเมินตนเอง (Self Assessment)

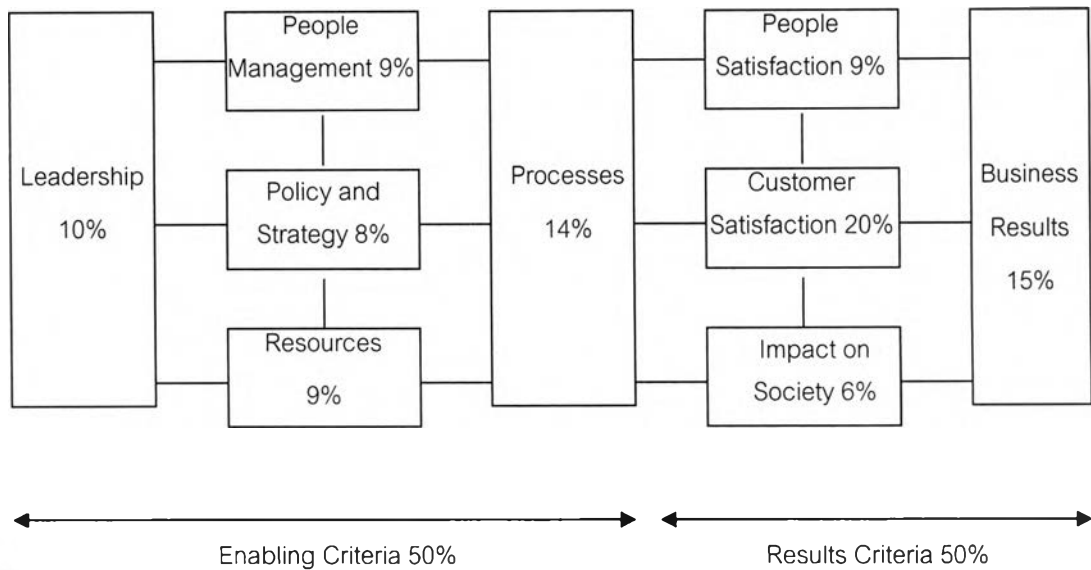
ปัจจุบันได้มีองค์กรมากมายหันมาใช้ในการทำการประเมินตนเอง Self Assessment กันอย่างสม่ำเสมอโดยการประเมินตนเอง Self Assessment ไม่ได้เป็นเพียงช่องทางในการวัดการพัฒนาเท่านั้นยังเพิ่มโอกาสในการดึง TQM เข้าสู่กิจกรรมทางธุรกิจอีกด้วย

ในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามหลักการองค์กรแห่งความเป็นเลิศ Excellence ซึ่งเป็นแกนหลักของ TQM นั้น หากไม่มีการติดตามการพัฒนาและความคืบหน้าและความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาแล้วจะทำให้เป็นการยากที่จะคงรักษาพันธะผูกพัน, แรงจูงใจที่จะให้ประสบความสำเร็จของมาตรฐานผลงานที่สูงขึ้นได้ ดังนั้น การเข้าใจในพื้นฐานของ Business Excellence จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะคงความเป็นเลิศ (Excellence) ได้

การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นเครื่องมือขององค์กร การเรียนรู้ที่มีพลังในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยอ้างอิงถึง EFQM (European Foundation for Quality Management) Excellence Model

การประเมินตนเอง (Self Assessment) จะเอื้ออำนวยให้องค์กรได้บ่งชี้ถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการประเมินตนเอง Self Assessment เป็นการตรวจสุขภาพ (Health Check) สำหรับองค์กร

ผู้วิจัยจึงได้มีความคิดที่จะนำตัวแบบ (Model) ทางบริหารและจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ของยุโรปคือ European Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา ซึ่งได้แก่ คลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehouse & Distribution Center) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบระดับของการบริหารงานด้านคุณภาพ ตามแผนภูมิที่ 1.1 (European Business Excellence Model)



ที่มา : The EFQM Self-Assessment Workbook , 2003

แผนภูมิ 1.1 แสดงตัวแบบ European Business Excellence Model ของ British Quality Foundation

จาก Model ข้างต้น จะเห็นว่าตัวแบบได้มีการให้น้ำหนักในแต่ละเกณฑ์ (Criteria) ไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งค่าน้ำหนักดังกล่าวได้จากการศึกษาวิจัยของสมาชิก EFQM (European Foundation for Quality Management) ซึ่งจะมีการปรับค่าน้ำหนักดังกล่าวเป็นระยะๆ ไป (EFQM 1999-2003)

แต่เนื่องจากตัวแบบดังกล่าวเป็นตัวแบบที่ใช้ประเมินกิจการองค์กรทั้งองค์กรของประเทศต่างๆ ในยุโรปเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น หากนำ Model ดังกล่าวมาใช้ในการประเมินส่วนงานใดๆ เช่น คลังสินค้า (Warehouse) หรือ ศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Distribution Center) ในประเทศหนึ่งประเทศใดนอกยุโรป เช่น ประเทศไทย Model ดังกล่าวจะยังคงใช้ในการประเมินได้อย่างถูกต้องแม่นยำหรือไม่ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของงานวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้แล้ว ในงานคลังเวชภัณฑ์ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ Customer Service บางส่วนและเกี่ยวข้องกับการขนส่งบางส่วน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานคลังเวชภัณฑ์มาเพื่อทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์

โดยปัจจัยที่คัดเลือกมาศึกษา จะเป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับงานคลังเวชภัณฑ์ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- 1) ความรวดเร็ว และ ความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาในการจัดส่ง
- 2) ความถูกต้อง ของเอกสาร, สถานที่ และ สินค้าที่จัดส่ง
- 3) คุณภาพของตัวสินค้า และ บริการที่ได้รับจากการจัดส่ง
- 4) คุณภาพของบุคลากรที่ลูกค้าติดต่อด้วย
- 5) การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ
- 6) การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง
- 7) การแก้ไขปัญหา

ในแต่ละปัจจัยใหญ่จะมีปัจจัยย่อย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบ่งชี้ได้ถึงรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อยปัจจัยใหญ่แต่ละข้อโดยใช้เครื่องมือทางสถิติในการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัวอีกทั้งหาข้อสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคลังเวชภัณฑ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์โดยรวมของงานวิจัยนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำ European Business Excellence Model มาใช้ในการประเมินงานคลังเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse) ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารและการจัดการคลังและศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehouse and Distribution Center) ของอุตสาหกรรมยา และเวชภัณฑ์ภายในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ และจำเป็นต่อการบริหารการจัดการ (Key Success Factor) และงานคลังและศูนย์กระจายสินค้า (Warehousing & Distribution)

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินระบบการบริหารและความสามารถทางธุรกิจของคลังเวชภัณฑ์ โดยจะหมายถึงยาและเวชภัณฑ์สำเร็จรูปในประเทศไทยเท่านั้น โดยการศึกษาจะมุ่งประเด็นตามตัวแบบ European Business Excellence Model ของ British Quality Foundation อันได้แก่

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| Enable Criteria | - Leadership |
| | - People Management |
| | - Policy & Strategy |
| | - Resources |
| | - Process |
| Result Criteria | - People Satisfaction |
| | - Customer Satisfaction |
| | - Impact on Society |
| | - Business Result |

โดยการศึกษาดังกล่าวจะเป็นการประเมินระบบการบริหารคลังเวชภัณฑ์ตัวอย่าง 5 แห่งที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทยโดยผู้จัดทำได้ใช้ตัวแทน 1 คนต่อ 1 บริษัท ซึ่งบริษัทดังกล่าวเป็นบริษัทข้ามชาติที่ใหญ่ เป็น 5 อันดับต้นของประเทศไทยในอุตสาหกรรมในกลุ่มนี้

นอกจากนี้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของคลังเวชภัณฑ์โดยมุ่งศึกษาในกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัททั้ง 5 ในระดับใหญ่ 200 อันดับแรกของกลุ่มลูกค้าในอุตสาหกรรมนี้

ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามตัวแบบประเมิน European Business Excellence Model จะเป็นบุคคลจำเพาะเจาะจงเพียงบริษัทละ 1 ท่าน ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดของการให้ข้อมูล แต่กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะเป็นระดับผู้บริหารของบริษัท ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความครอบคลุมและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามการวิจัยจะเป็น

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ศึกษาโดยคัดเลือกจากกลุ่มที่มีความสำคัญต่อธุรกิจโดยกระจายตัวอยู่ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยผู้จัดทำ ได้เลือกเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มียอดขายสูงๆ ในกลุ่มธุรกิจนี้ โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัดรวม 200 ราย

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากตัวแบบประเมิน European Business Excellence Model ที่จะต้องทำการให้คะแนนหรือทำการตอบแบบสอบถามโดยพนักงานขององค์กรนั้นๆ ตัวอย่างของบริษัทที่ทำการศึกษามีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น การได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวจึงทำได้ยากมาก ผู้จัดทำสามารถหาข้อมูลได้เพียงบริษัทละ 1 ตัวอย่างเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะยังคงศึกษา ทั้งนี้ เพราะ ตัวอย่างดังกล่าวจะเป็นระดับผู้บริหารของบริษัทนั้นๆ ซึ่งมีมุมมองที่ครอบคลุมการจัดการและการบริหารองค์กรของตนอย่างชัดเจน ซึ่งพอที่จะอนุมานได้ว่าข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามตามตัวแบบดังกล่าวจะมีความน่าเชื่อถือและใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงของการบริหารงานขององค์กรนั้นๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

คลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse and distribution center) : หมายถึงสถานที่ที่มีหน้าที่ในการรับสินค้าเข้า การจัดเก็บรักษา การจัดส่ง และการกระจายสินค้าซึ่งอยู่ในกลุ่มยาและเวชภัณฑ์โดยที่คลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์

การตรวจประเมิน (Assessment) : การสำรวจ การตรวจประเมินในหน่วยงานที่สนใจตามหัวข้อที่สนใจที่ต้องการประเมินโดยมักจะใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง และพัฒนางานขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยจึงเชื่อว่า การทำหมุดอ้างอิง(Benchmarking) โดยใช้ European Business Excellence Model นี้จะเป็นแนวทางในการประเมินสภาพการณ์ปัจจุบันของคลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehousing and Distribution Center)ในประเทศไทย อีกทั้งจะรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการบริหารงานและการจัดการ รวมทั้งได้รู้ถึง Model ในการตรวจประเมินระบบการจัดการและบริหารงานของงานคลังสินค้า (Warehousing) ที่เหมาะสมและสามารถที่จะนำไปใช้ในการประเมินงานของผู้สนใจได้ นอกจากนี้ ผู้สนใจจะได้รับแนวทางการปฏิบัติของการทำคลังเวชภัณฑ์และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Warehousing และ Distribution) ที่ดีไปใช้ต่อไป และยังสามารถนำข้อมูลการวิจัยนี้เป็นตัวแบบในการทำการประเมินตนเอง (Self Assessment) ของคลังสินค้า (Warehouse) ต่างๆ ต่อไปในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเชื่อว่าในที่สุดของผลงานวิจัยนี้อาจนำไปศึกษาต่อจะสามารถสรุปหา Best in Interesting Group อันจะพัฒนาต่อให้เกิดเป็น Best in Class, Best in Business and Best Practice ได้ต่อไปในอนาคต หากแนวทางในการทำการประเมินตนเอง(Self Assessment) ได้ถูกปฏิบัติต่อไปในวงกว้าง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาต่อบริษัท ต่ออุตสาหกรรม และทุกๆ อุตสาหกรรมที่ได้มีการนำไปใช้ต่อไป

นอกจากนี้การ ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานคลังเวชภัณฑ์ ที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและจัดการคลังเวชภัณฑ์ รวมถึงการ ศึกษาปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักจะทำให้ผู้สนใจ เข้าใจและเห็นภาพชัดเจนในทางปฏิบัติงานคลังเวชภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. สัมภาษณ์และศึกษาเอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งใน และต่างประเทศ
2. จัดทำแบบสอบถามตาม Model Business Excellence
3. ประเมินผลตามแบบ Model Business Excellence
4. วิเคราะห์และสรุปเพื่อหาความเหมาะสมโดยพิจารณาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของการประเมินตามแบบ Business Excellence Score และ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์เพื่อสรุปหาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ดังกล่าว

5. วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับการบริหารและการจัดการคลังเวชภัณฑ์โดยพิจารณาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะต้องใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ดังกล่าวอีกเช่นกัน
6. เสนอแนวทางในการดำเนินงาน (Management System) สำหรับงานคลังเวชภัณฑ์ และศูนย์กระจายเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Warehouse and Distribution Center)