

## บทคัดย่อ

ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพของงานบริการทางการแพทย์ในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลถูกกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานจากหลายสถาบัน ทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติ สำหรับดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของงานบริการทางการแพทย์ในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลนั้น พิจารณาได้ใน 7 มุมมอง คือ ด้านคุณภาพ (Quality), ต้นทุน (Cost), เวลาและการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Time and Responsiveness), ความยืดหยุ่นในการให้บริการรักษา (Flexibility), ระดับความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Collaboration), ระดับการบริหารองค์ความรู้องค์กรและความริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovativeness and Knowledge Management) และ ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Service Reliability) โดยในการวิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดจากสถาบัน และจากบทความวิชาการต่างๆ จนสามารถสรุปตัวชี้วัดสำคัญสำหรับแต่ละด้านไว้อย่างครบถ้วน จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ชุด KPI ด้วยวิธีการ Modified Delphi Method จนกระทั่งได้ชุด KPI ที่เหมาะสมสำหรับห้องฉุกเฉิน จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากการประเมินจริงเพื่อจัดทำ Bench marking ต่อไป

## Abstract

The aim of this research is to establish a set of logistics and supply chain performance indicators of hospital emergency room. This study reviewed various literatures on logistics and supply chain performance measurement and applied Delphi method to construct key performance indicators for emergency room. The research findings show that Quality, Cost, Time and Responsiveness, Flexibility, Collaboration, Innovativeness and Knowledge Management, and Service Reliability are seven major perspectives with 51 indicators in the emergency room. The proposed logistics and supply chain performance indicators were benchmarked with hospital emergency rooms.