

สำนักงาน	อาคารชลพัฒนา ชั้น 4
หมายเลขโทรศัพท์	0 2419 8300, 0 2419 8418
Office	4 th Fl, Chonpattana Building
Tel.	66 2419 8300, 66 2419 8418
Website	http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/um

งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ (UM) สังกัดสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่หลัก คือ สนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรทุกหน่วยงาน ทุกพันธกิจ ของคณะฯ ให้มีการพัฒนากระบวนการทำงานประจำอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงาน และคณะฯ ทั้งในด้านความปลอดภัย คุณภาพ ความเหมาะสม และคุ้มค่า เพื่อสนับสนุนการทำงานประจำให้เกิดคุณค่า มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ อย่างสอดคล้องทั้งคณะฯ รวมทั้งมีการสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมงานวิจัยในด้านการบริหารทรัพยากร

The Utilization Management Division (UM) is a division affiliated to the Office of the Dean under supervision of the Deputy Dean of Quality Development with main functions to support and encourage all personnel in all divisions and missions of the Faculty in development of routine work process. To do so, the Division emphasized on utilizing the resources most worthily for clients, service providers, divisions and the Faculty in all aspects including safety, quality, appropriateness, and worthiness, in order to enhance value, efficiency and effectiveness of routine work correspondingly within entire Faculty, in which included establishment of knowledge, innovations and researches on resource management.



งานบริหาร ทรัพยากรสุขภาพ

Utilization Management
Division



แผนที่กลยุทธ์
Strategic Map



1. ระบบงาน

ภายใต้อัตรากำลังที่จำกัด 9 คน ประกอบด้วย พยาบาลหัวหน้างานฯ 1 คน พยาบาล UM 6 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน และคนงาน 1 คน จึงวางแผนในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ด้วยกระบวนการหลัก 3 ประการคือ

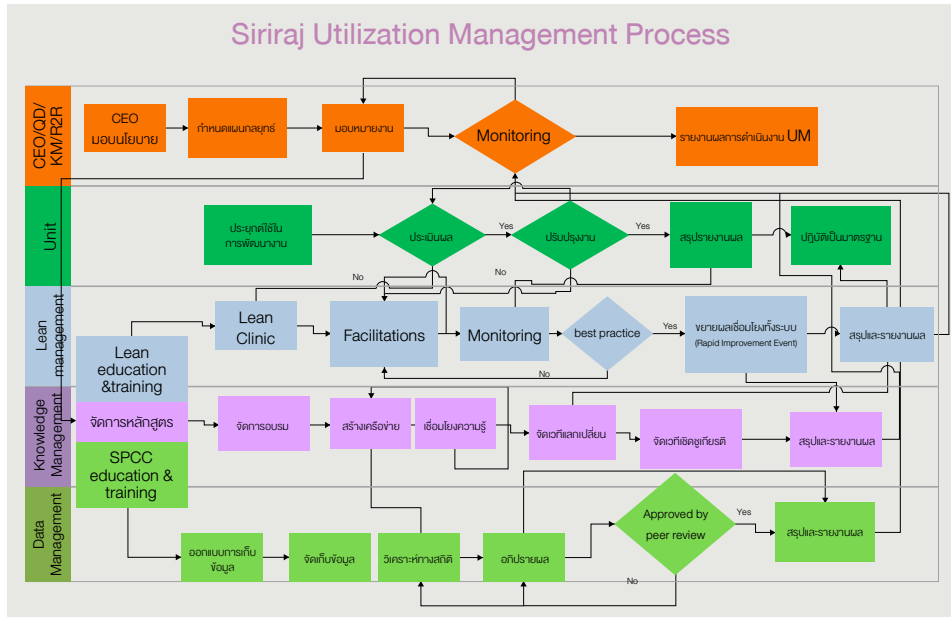
1. Operation System

With limited manpower of 9 personnel consisting of 1 nurse as head of the Division, 6 nurses as Resource Management personnel, 1 general administrator and 1 worker, though, the division planned to attain the targets via 3 key processes of :

จดหมายเหตुरายวันศิริราช

21 มกราคม 2555

งานคืนสู่เหย้า - ขาวศิริราช ณ บริเวณอาคารศรีสุวรินทร์รา



1.1 กระบวนการส่งเสริมความรู้ และทักษะของบุคลากรในการบริหารจัดการทรัพยากร โดยใช้สถิติควบคุมกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 2 กระบวนการย่อย ดังนี้

1.1.1 การให้ความรู้และเพิ่มทักษะการใช้สถิติ Control Chart

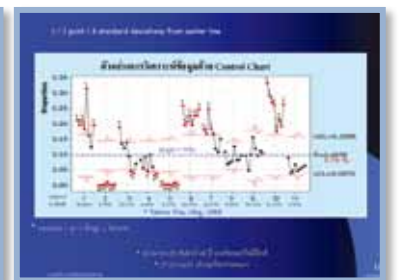
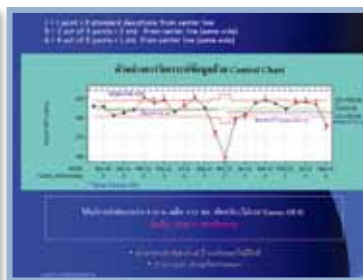
1.1.2 การติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการใช้ทรัพยากรสุขภาพขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารประกอบการพิจารณาบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร

1.1 Process of knowledge and skill enhancement in resource management for personnel under statistic control via 2 sub-processes as follows

1.1.1 Knowledge and skill enhancement in utilizing statistic control chart



1.1.2 Data monitoring, analyzing and reporting the result of resource utilization to the organizations, thence to be used as the information for the executives in consideration of organization's administration and management



1.2 กระบวนการส่งเสริมความรู้และทักษะของบุคลากรในการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้วยแนวคิด Lean มุ่งการปรับเปลี่ยนความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน ให้เกิดคุณค่าในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยมี 3 กระบวนการย่อย ดังนี้

1.2.1 Lean education & training แบ่งเป็น 3 หลักสูตรคือ



1.2.1.1 Lean Basic เป็นการสอนพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการและแนวคิด Lean

1.2.1.2 Lean Supervisor เป็นการให้ความรู้พื้นฐาน และการเข้าฝึกทักษะ การเขียนกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ภาวะสูญเปล่า การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และหาแนวทางปรับปรุงงาน

1.2.1.3 Lean Manager เป็นการให้ความรู้เพิ่มเติมจาก Lean Supervisor ในด้านเทคนิคการจัดการ ให้คำแนะนำ การช่วยเหลือ และการจัดการโครงการ

1.2.2 Lean Clinic เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ แก่กลุ่มบุคลากรที่สนใจในการพัฒนางานตามแนวคิด Lean และยังเป็นแหล่งรวบรวม/เชื่อมโยงองค์ความรู้/ประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้แนวคิด Lean ในพัฒนางาน โดยทีม UM จะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ (Lean diagnosis) และแนะนำแนวทางการดำเนินการตาม ความพร้อมของกลุ่มบุคลากรที่มาปรึกษา เช่น การสอนเทคนิคพัฒนางานตามแนวคิด Lean การอำนวยความสะดวกประสานระหว่างทีม และติดตามการดำเนินการให้ทีมที่มาปรึกษามีสามารถดำเนินการได้จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์



1.2.3 Lean Facilitation ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือทีมในการพัฒนางานตามแนวคิด Lean โดยให้การช่วยเหลือ ประสานงานระหว่างทีม เอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดการประชุมหรือทำกิจกรรม เป็นพี่เลี้ยงที่คอยแนะนำและร่วมคิดในการพัฒนางาน เป็นต้น ซึ่งการช่วยเหลือในบทบาท

1.2 Process of knowledge and skill enhancement in resource management to increase operational effectiveness through Lean concept focusing on adjustment of operational process's waste to create valuable perspective from the clients via 3 sub-processes as follows

1.2.1 3 programs under Lean education & training

1.2.1.1 Lean Basic: providing the basic of Lean principle and concept

1.2.1.2 Lean Supervise: providing the basic knowledge, skill practicing, writing working process, analyzing conditions in waste of resource, analyzing the problems, planning and finding method for work improvement

1.2.1.3 Lean Manager: providing additional knowledge to Lean Supervisor e.g. management technique including advice and assistance on project management

1.2.2 Lean Clinic: providing consultation and advisory service for personnel interested in utilizing Lean concept in work functioning improvement, it also compiled and connected the knowledge and experiences acquired from

จดหมายเหตุรายวันศิริราช

23 มกราคม 2555

การประชุมวิชาการ Quality Conference ครั้งที่ 1/2555 เรื่อง "Lean and Clinical Tracer Proven Care" ณ ห้องประชุมอทิตยาทรกิติคุณ ดิถสยามินทร์ ชั้น 7

นี้จะทำในกรณีที่เป็นกระบวนการหลักของคณะฯ และมีสายธารยาว (Value Stream) มีผู้เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนางานอย่างรวดเร็ว (Rapid Improvement Event) จนบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

1.3 กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งความเหมาะสมและคุ้มค่า โดยนำความรู้ที่เกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านการพัฒนางานตามแนวคิด Lean และการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรด้วยสถิติต่างๆ รวมทั้ง Control Chart ให้เกิดการแลกเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ด้วยวิธีการสอน การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลงานที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งใช้สื่อต่างๆ ทั้งสิ่งพิมพ์ เอกสาร และระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้บุคลากรได้เข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มุ่งให้เกิดการแพร่ขยายการพัฒนางานตามแนวคิด Lean

applying Lean concept for UM team to conduct Lean diagnosis then provide the advice in accordance with consultees' inadequacy e.g. Lean technique to improve work functioning, directing team coordination and monitoring the process till it reaches consultees' objectives attainment

1.2.3 Lean Facilitation: For the teams utilizing Lean concept on work operating improvement, providing assistance, advisory and brain storming in, for example, teams' mutual coordination and activities/meeting arrangement etc., especially for the Faculty's key processes with value stream involving various divisions, in order to propel rapid improvement event for mutual objectives attainment



1.3 Process on knowledge sharing (KM) for utmost benefits in both value and worthiness from resource management, in which all knowledge gained from Lean concept for work operating improvement as well as from analysis of resource utilization data via various statistics including Control Chart were shared within and outside the Faculty through teaching method, knowledge sharing stages on successful performances and the media e.g. printings, documents and modern information systems, in order to provide knowledge's convenient and quick access aimed for expansion of Lean concept for work operating improvement

2. ผลการดำเนินการที่สำคัญในระดับคณะฯ ย้อนหลัง 4 ปี

2. Key performance in the past 4 years

สถิติ/ตัวชี้วัด Statistics/Key Indicators	เป้าหมาย Target	ผลลัพธ์ Outcome			
		2552 2009	2553 2010	2554 2011	2555 2012

2.1 กระบวนการส่งเสริมความรู้และทักษะ บุคลากร ในการจัดการทรัพยากร โดยใช้สถิติควบคุมกระบวนการทำงาน

Process of personnel's knowledge and skill enhancement in resource management through statistic control

2.1.1 การให้ความรู้และเพิ่มทักษะการใช้สถิติ Control Chart Knowledge and skill enhancement in utilizing statistic control chart	2 ครั้ง/ปี 2 times/year	2	3	2	2
• ดัชนีความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม Satisfaction index of training participants	4	3.8	3.9	3.8	4
2.1.2 การติดตาม วิเคราะห์ และรายงานผลการใช้ทรัพยากร สุขภาพด้านการรักษาพยาบาล Data monitoring, analyzing and reporting the result of resource utilization in medical treatment					
2.1.2.1 จำนวนครั้งการรายงานผล Times of Report					
- การใช้ห้องผ่าตัด Utilizing of operation room	4 ครั้ง/ปี 4 times/year	11	12	4	4
- การใช้ CPG: Severe Sepsis/Septic shock Utilizing of CPG: Severe Sepsis/Septic shock	6 ครั้ง/ปี 6 times/year	-	-	6	6
- การใช้เลือดในการผ่าตัด Blood utilizing in surgical operation	2 ครั้ง/ปี 2 times/year	-	-	2	1
2.1.2.2 ความรวดเร็วทันเวลา In-time operation	95%	90	92	92	93

2.2 กระบวนการส่งเสริมความรู้และทักษะ บุคลากร ในการจัดการทรัพยากรเพื่อประสิทธิภาพงานด้วยแนวคิด Lean

Process of personnel's knowledge and skill enhancement in resource management for effective operation through Lean concept

2.2.1 Lean education & training					
• ภายในคณะฯ Within the Faculty	12 ครั้ง/ปี 12 times/year	20	40	45	17
• ภายนอกคณะฯ Outside of the Faculty	12 ครั้ง/ปี 12 times/year	10	20	26	18

จดหมายเหตุรายวันศิริราช

24 มกราคม 2555

ผู้ได้รับพระราชทานรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล ประจำปี 2554 เยี่ยมชมคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และห้องสมเด็จพระบรมราชชนก ตึกสยามินทร์ชั้น 2 พร้อมทั้งการแสดงปาฐกถา ณ ห้องประชุมมอติดยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

สถิติ/ตัวชี้วัด Statistics/Key Indicators	เป้าหมาย Target	ผลลัพธ์ Outcome			
		2552 2009	2553 2010	2554 2011	2555 2012
2.2.2 Lean Clinic	30 ครั้ง/ปี 30 times/year	8	69	32	35
• Lean Diagnosis	2 ครั้ง/ปี 2 times/year	3	5	0	1
• Rapid Improvement Event	2 เรื่อง/ปี 2 subjects/year	0	3	0	2
• อัตราความสำเร็จของโครงการที่ให้การสนับสนุน Achievement of the projects under support	80%	61%	80%	80%	80%

2.3 กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการทรัพยากรให้มีความเหมาะสมและคุ้มค่า

Process of knowledge exchange for appropriate and worthy resource management

2.3.1 จัดการศึกษาดูงานความรู้ด้านบริหารทรัพยากรสุขภาพ Conducting study visit in Health Resource Management	1 ครั้ง/ปี 1 times/year	1	2	-	2
2.3.2 จัดการให้เป็นแหล่งศึกษาดูงานจากสถาบันอื่น Arrangement for study visit from other institutes	1 ครั้ง/ปี 1 times/year	-	1	1	4
2.3.3 จัดการเผยแพร่ความรู้ทางสื่อต่างๆ Knowledge dissemination via media	12 ครั้ง/ปี 12 times/year	12	12	12	12
2.3.4 ช่วยสนับสนุนการศึกษาวิจัย R2R Support R2R	1 เรื่อง/ปี 1 Subject/year	8	2	5	3



Siriraj Journal

24 January 2012

The laureates of Prince Mahidol Award 2011 visited the Faculty of Medicine Siriraj Hospital and Somdej Phraboromrjanok room, 2nd floor of Syamindra building, as well as delivering the honorary lectures at Aditayadhorn Kitikhun conference room, 7th floor of Syamindra building.

ผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการบริหารทรัพยากรตามแนวคิด Lean
Outcome from Operation of Lean concept in Resource Management

ตัวชี้วัด KPI	2552 - 2553 2009 - 2010		2554 2011	
	โครงการ Project (N=57)	มูลค่า Cost	โครงการ Project (N=57)	มูลค่า Cost
ลดชั่วโมงงาน Reduce man hours	31	83,551.53 นาที minutes	12	30,267.80 นาที minutes
ลดรอบเวลาดำเนินงาน โดยลดภาวะสูญเปล่า Reduce waste of resource to reduce round-robin (RR)	22	198,998.20 นาที minutes	21	202,611.70 นาที minutes
เพิ่มความสุขในการทำงาน Increase Staff Happiness	24	89%	16	89%
เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ Clients' Satisfaction	17	90%	9	90%
ลดค่าใช้จ่าย Cost saving	11	13,325,533	10	4,952,592