



เจาะลึก โครงการติดตาม “นวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean”



นวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean เป็นหนึ่งในประเภทรางวัลนวัตกรรมดีเด่นของโครงการติดตาม ซึ่งคณะฯ จัดให้เป็นประจำทุกปี เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันในด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานภายในคณะฯ อย่างเป็นระบบที่แสดงถึงการปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิด/เครื่องมือ Lean ในการค้นหาและกำจัดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดคุณค่า (Value) อย่างสูงสุด ต่อผู้ใช้บริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดเด่นของนวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean

นวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean มีองค์ประกอบหลักที่แตกต่างจากนวัตกรรมดีเด่นประเภทอื่นๆ ดังนี้

1 การวิเคราะห์กระบวนการ คือ การระบุขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน ที่แสดงความเชื่อมโยงหรือความเกี่ยวข้องของแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพรวมทั้งกระบวนการ รวมทั้งระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เวลาที่ใช้ในกระบวนการ (Process Time: PT) ระยะเวลารอคอย (Delay Time: DT) และคุณภาพงานที่ได้ถูกต้องในครั้งแรก (First time quality: FTQ) โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Value Stream Mapping หรือ VSM

ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยด้วย VSM



2 การวิเคราะห์ความสูญเปล่า (Waste) การหาสาเหตุรากของปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเครื่องมือ Lean หลังจากวิเคราะห์กระบวนการด้วย VSM ขั้นตอนต่อไปคือ การค้นหาปัญหาหรือความสูญเปล่า (Waste) ในกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้หลัก DOWNTIME และวิเคราะห์สาเหตุรากของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อวางแนวทางการแก้ไขที่ตรงประเด็นด้วยเครื่องมือ Lean เพื่อลดความสูญเปล่า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ รวมทั้งเพิ่มคุณค่าของกระบวนการต่อผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างการวิเคราะห์ความสูญเปล่า สาเหตุราก และแนวทางแก้ไขด้วยเครื่องมือ Lean

ความสูญเปล่า (DOWNTIME)	สาเหตุรากของปัญหา (Root cause)	แนวทางการแก้ไขเชิงระบบ (พร้อมระบุเครื่องมือ Lean)
Defect rework: - ผู้ป่วยยื่นใบนัดผิดจุด หรือล่าช้า เนื่องจากไม่ทราบตำแหน่งจุดลงทะเบียน	- ไม่มีสัญลักษณ์ชี้บ่งจุดลงทะเบียน - จุดลงทะเบียนอยู่ด้านในอาคาร ไม่อยู่ในเส้นทางหลัก	Visual management - ติดตั้งป้ายที่จุดลงทะเบียน ให้สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน - ติด Sticker ลูกศรบนทางเดิน เพื่อนำทางผู้ป่วยไปแต่ละจุด Layout - ย้ายจุดลงทะเบียนมาบริเวณด้านหน้าอาคาร ณ จุดแรกที่ผู้ป่วยเดินทางมาถึง
Overproduction: - Waiting: - ผู้ป่วยรอเช็กคิวตรวจ เป็นเวลานาน - ผู้ป่วยรอรับใบนัดเป็นเวลานาน	- เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อผู้ป่วย ที่ผ่านการคัดกรองไปเช็กคิวตรวจ เป็นรอบๆ - เจ้าหน้าที่ออกใบนัดมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้ปวยหนาแน่น	Single piece flow - ปรับกระบวนการโดยนำส่งรายชื่อผู้ป่วยที่ผ่านการคัดกรองแล้ว ส่งเช็กคิวตรวจเป็นรายคน ไม่ต้องรวบรวมส่งเป็นรอบ เพื่อลดเวลาการรอคอยของผู้ป่วย และลดความแออัดในแต่ละจุด Workload leveling - วิเคราะห์วัน และเวลาการใช้บริการของผู้ป่วย เพื่อคาดการณ์ความหนาแน่นตามช่วงเวลา และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสม
Not using staff talent: - Transport: - Inventory: - Motion: - เจ้าหน้าที่เดินไปมาหลายครั้ง ในการคัดกรองผู้ป่วยแต่ละราย	- อุปกรณ์สำหรับคัดกรองผู้ป่วย เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน ตั้งอยู่ห่างไกลกัน	Layout - จัดตำแหน่งเครื่องชั่งน้ำหนัก และเครื่องวัดความดันให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อลดการเคลื่อนไหวที่เกินความจำเป็นของเจ้าหน้าที่คัดกรอง
Excess processing: -		

3 การคำนวณผลลัพธ์การใช้จ่าย (Cost save) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรจากการคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อม (ค่าเสียโอกาส) โดยแสดงเป็นมูลค่า รวมถึงสัดส่วนของผลลัพธ์การประหยัดทรัพยากรเทียบระหว่างก่อนและหลังการพัฒนาวัฒนธรรม ด้วยโปรแกรมฯ ที่งานบริหารทรัพยากรสุขภาพพัฒนาขึ้น

👉 ท่านสามารถติดตามสาระความรู้ หรือศึกษารายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้แนวคิด Lean

ในการพัฒนากระบวนการเพิ่มเติม ได้ที่เว็บไซต์งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/um/> หรือขอรับบริการให้คำปรึกษาด้านการจัดทำโครงการ และการคำนวณผลลัพธ์การใช้ทรัพยากร ได้ที่ งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ

ตึกอำนวยการชั้น 1 โทร. 98300 หรือ 98418 e-mail: sirirajum@mahidol.edu

