



นำเสนอผลงาน

นวัตกรรมด้านแนวคิด Lean

รางวัลโครงการติดตาม ประจำปี 2557



โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ผู้ป่วยจิตเวชด้วย LEAN MANAGEMENT

เจ้าของ
นวัตกรรม

- น.ส วราพร สัจจฤทธิ์



รายชื่อ
สมาชิก

- น.ส วรณลักษณ์ ทองอ่อน
- นาง จ่านงค์ โนโชติ
- น.ส พัทรินทร์ ศิริบุญยังพิกุล
- น.ส พรพิมล อินทрма

ที่ปรึกษา

- น.ส ปณิตรา วุฒิสีวะชาติกุล





โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ผู้ป่วยจิตเวชด้วย LEAN MANAGEMENT

Key Word :

1. การลดระยะเวลาการรอตรวจ

2. การปรับกระบวนการโดยใช้
Lean Management

3. OPD จิตเวช





โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ผู้ป่วยจิตเวชด้วย LEAN MANAGEMENT

ที่มาของ
โครงการ :

พบปัญหาการ
ร้องเรียนด้านบริการ

จำนวนผู้ป่วยที่มารับ
บริการเพิ่มมากขึ้น

เคยมีการปรับจุดบริการ
แล้วแต่ผลลัพธ์ยังไม่เป็น
ที่พอใจ

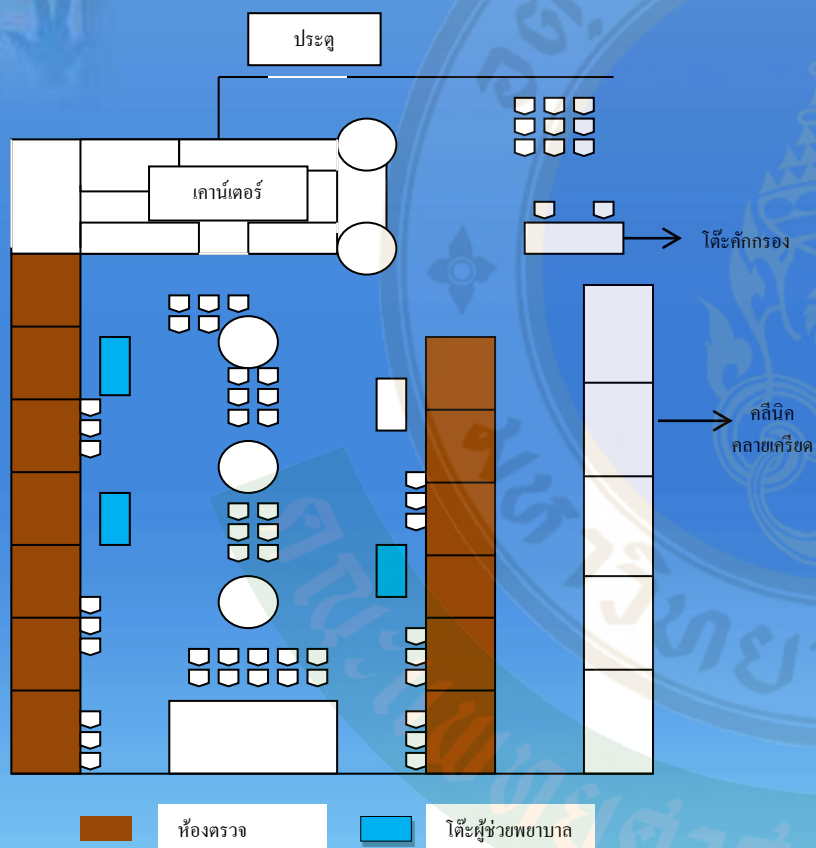
วัตถุประสงค์
โครงการ :

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริการและการดูแล
ผู้ป่วยจิตเวชโดย เพิ่ม
ความปลอดภัยและลด
ระยะเวลาการรอตรวจ

เพื่อให้ผู้รับและ
ผู้ให้บริการพึงพอใจ



ขั้นตอนการดำเนินงาน



ขั้นตอนการทำงาน	เวลาเริ่มต้น	เวลาสิ้นสุด	เวลาที่ใช้
1. ลงทะเบียน			
2. คัดกรอง			
3. พบแพทย์			
4. เจ้าหน้าที่หน้าห้อง ตรวจสอบแฟ้ม			
5. ตรวจสอบ Rx			
6. รับใบนัด			



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Value Stream Mapping (ก่อนปรับปรุง)



หมายเหตุ

- ❖ Processes time (PT) = เวลาที่ใช้ในขบวนการ 30 นาที
- ❖ Delay time (DT) ▲ = ระยะเวลาการรอคอย 60 นาที
- ❖ Total turn around time (TAT) = รอบเวลาทั้งหมดที่ใช้ในขบวนการ (PT+DT) = 90 นาที
- ❖ Value Added (คุณค่าต่อผู้ป่วย) = ระยะเวลาที่ให้คุณค่า/รอบเวลาทั้งหมด
$$(TAT) \times 100 = (15/90) \times 100 = \mathbf{16.67 \%}$$



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Defect rework :

ทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข
ข้อบกพร่อง

ความสูญเปล่า

- ผู้ช่วยพยาบาล
หน้าห้องตรวจเดิน
นำแฟ้มประวัติกลับ
ไปมาหลายครั้ง
ระหว่างห้องตรวจ
และเคาน์เตอร์
พยาบาล เพื่อแก้ไข
เรื่องเอกสาร เช่น ไม่
มีเอกสารประกอบ
การส่งจ่ายยา หรือมี
การใช้เอกสารเพิ่ม
เติมอื่นๆ เช่นใบ
รับรองแพทย์ ฯลฯ

สาเหตุของ ปัญหา

- ไม่มีเอกสารอยู่
หน้าห้องตรวจ

- เอกสารต่างๆ มี
จำนวนไม่
เพียงพอในการ
ใช้งาน

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- จัดแผนผัง lay out
จุดประจำหน้าห้อง
ตรวจใหม่โดยแบ่ง
ออกเป็น 3 จุด และ
ย้ายเอกสารต่างๆมา
ประจำจุดหน้าห้อง
ตรวจให้ครบทั้ง 3
จุด

- ใช้ระบบ 5 ส จัด
และเบิกเอกสารเพิ่ม
เพื่อให้เพียงพอแก่
การใช้งาน



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Overproduction

การผลิตหรือให้บริการ มากเกินไป
จำเป็น

ความสูญเปล่า

- จำนวนผู้ช่วยพยาบาลที่มากเกินไป
ความจำเป็นในการเดินแฟ้ม

สาเหตุของ ปัญหา

- ผู้ช่วยพยาบาลทุกคนที่ดูแลหน้าห้องตรวจมีหน้าที่เดินนำแฟ้มหลังตรวจเสร็จส่งเคาน์เตอร์พยาบาล

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- ปรับขบวนการขนส่งแฟ้ม โดยใช้ระบบ **milk run** จัดให้มีผู้ช่วยพยาบาล 1 คน เดินรวบรวมแฟ้มหลังตรวจส่งเคาน์เตอร์พยาบาล



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Waiting :
การรอคอย

ความสูญเปล่า

- ผู้ป่วยมารอดรจนาน

- เวลารัดหมายที่ไม่ระบุชัดเจน

สาเหตุของ ปัญหา

- ใบนัดระบุเวลาไม่ชัดเจน

- มีการป้อนคิวตรวจทำให้ผู้ป่วยต้องมาแต่เช้าเพื่อให้ได้คิวเร็ว

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- ยกเลิกการป้อนคิวตรวจ

- ใช้แนวคิด **Match takt time to cycle time** ปรับการนัดหมายใหม่ โดยใช้ระบบ **Lotus note** ช่วยให้ระบุเวลาตรวจที่ชัดเจนไม่แออัด

- ปรับเวลาในการทำงาน RN 1 คนและ PN 1 คน จาก 7-15 น. เป็น 8-16 น. และมีการ Flow ไปช่วยงานในจุดที่เกิดคอขวด **Continuous Flow** เช่น จุดคัดกรอง



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

**Not using
staff talent :**
ภูมิรู้ที่สูญเปล่า

ความสูญเปล่า

- มีเฉพาะผู้ช่วย
พยาบาลที่เดินส่ง
แฟ้มประวัติ

สาเหตุของ ปัญหา

- ผู้ช่วยพยาบาล
หน้าห้องตรวจมี
หน้าที่เป็นผู้เดินนำ
แฟ้มหลังตรวจ
เสร็จส่งที่เคาน์
เตอร์พยาบาล

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- เพิ่ม Training
ให้พนักงานธุรการ
พนักงานทั่วไป
สามารถช่วยเดิน
แฟ้มหลังตรวจ
เสร็จในช่วงเวลา
พักหรือในช่วงที่มี
เจ้าหน้าที่ไม่
เพียงพอ



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Transportation

การเดินทาง

ความสูญเปล่า

- ผู้ป่วยเดินไปมา
หลายครั้งเนื่องจาก
ไม่ทราบบริเวณรอ
ตรวจ

- แพทย์เดินออก
จากห้องตรวจ
หลายครั้ง เพื่อมา
ติดต่อขอความ
ช่วยเหลือที่เคาน์
เตอร์พยาบาล

สาเหตุของ ปัญหา

- ไม่มีผู้ช่วยพยาบาล
ประจำหน้าห้องตรวจ
ที่ชัดเจน

- ผู้ช่วยพยาบาลมี
หลายภาระงาน เช่น
จัดคิวตรวจ เรียกเข้า
ห้องตรวจ เดินส่ง
แฟ้มหลังตรวจเสร็จ

- บริเวณรอตรวจไม่มี
สัญลักษณ์ที่ชัดเจน

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- จัดให้มีผู้ช่วยพยาบาล
ประจำหน้าห้องตรวจ 3
จุด ดูแลแบบ
Cell concept

- Visual management
แบ่งโซนสีห้องตรวจให้
ชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วย
ทราบจุดรอตรวจ

- ประชาสัมพันธ์ ให้
ผู้ป่วยและแพทย์ทราบ
กรณีต้องการติดต่อขอ
ความช่วยเหลือสามารถ
ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าห้อง
ตรวจได้ทันที



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Motion
การเคลื่อนไหว

ความสูญเปล่า

- ผู้ช่วยพยาบาล
หน้าห้องตรวจทุก
ห้องนำแฟ้มประวัติ
มาส่งที่เคาน์เตอร์
พยาบาล

- การใช้เอกสาร
ของแพทย์ภายใน
ห้องตรวจไม่
สะดวก หาเอกสาร
ไม่พบ

สาเหตุของ ปัญหา

- ผู้ช่วยพยาบาล
หน้าห้องตรวจต้อง
เดินไปมาเพื่อส่ง
แฟ้มประวัติหรือ
แก้ไขกรณีเอกสาร
ไม่ครบถ้วน

- เอกสารต่างๆ
ภายในห้องตรวจ
รวมกันอยู่ใน
กล่อง หยิบใช้ได้
ยาก

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- ปรับขบวนการขนส่ง
แฟ้ม โดยใช้ระบบ **milk run** จัดให้มีผู้ช่วย
พยาบาล 1 คน เดิน
รวบรวมแฟ้มหลังตรวจ
ส่งเคาน์เตอร์พยาบาล

- จัดให้มีผู้ช่วยพยาบาล
อยู่ประจำหน้าห้องตรวจ
ตาม **cell concept**
เพื่อให้การดูแลและการ
บริการเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ

- ปรับปรุงการเก็บเอกสาร
ภายในห้องตรวจโดยใช้
แฟ้มแยกให้ชัดเจนขึ้น
ตามหลัก 5 ส



ขั้นตอนการดำเนินงาน

Waste (DOWNTIME) / การวิเคราะห์สาเหตุ / แนวทางในการแก้ไข

หัวข้อ

Excessive processing

ขั้นตอนมากเกินไป
จำเป็น

ความสูญเปล่า

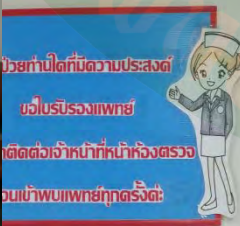
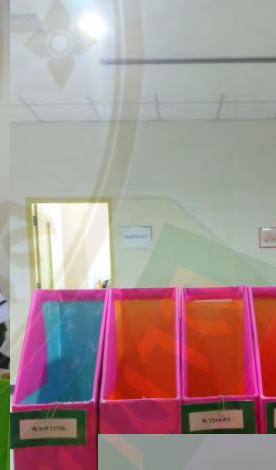
- แพทย์ต้องระบุวัน
นัด เวลาลงแฟ้ม
ประวัติ

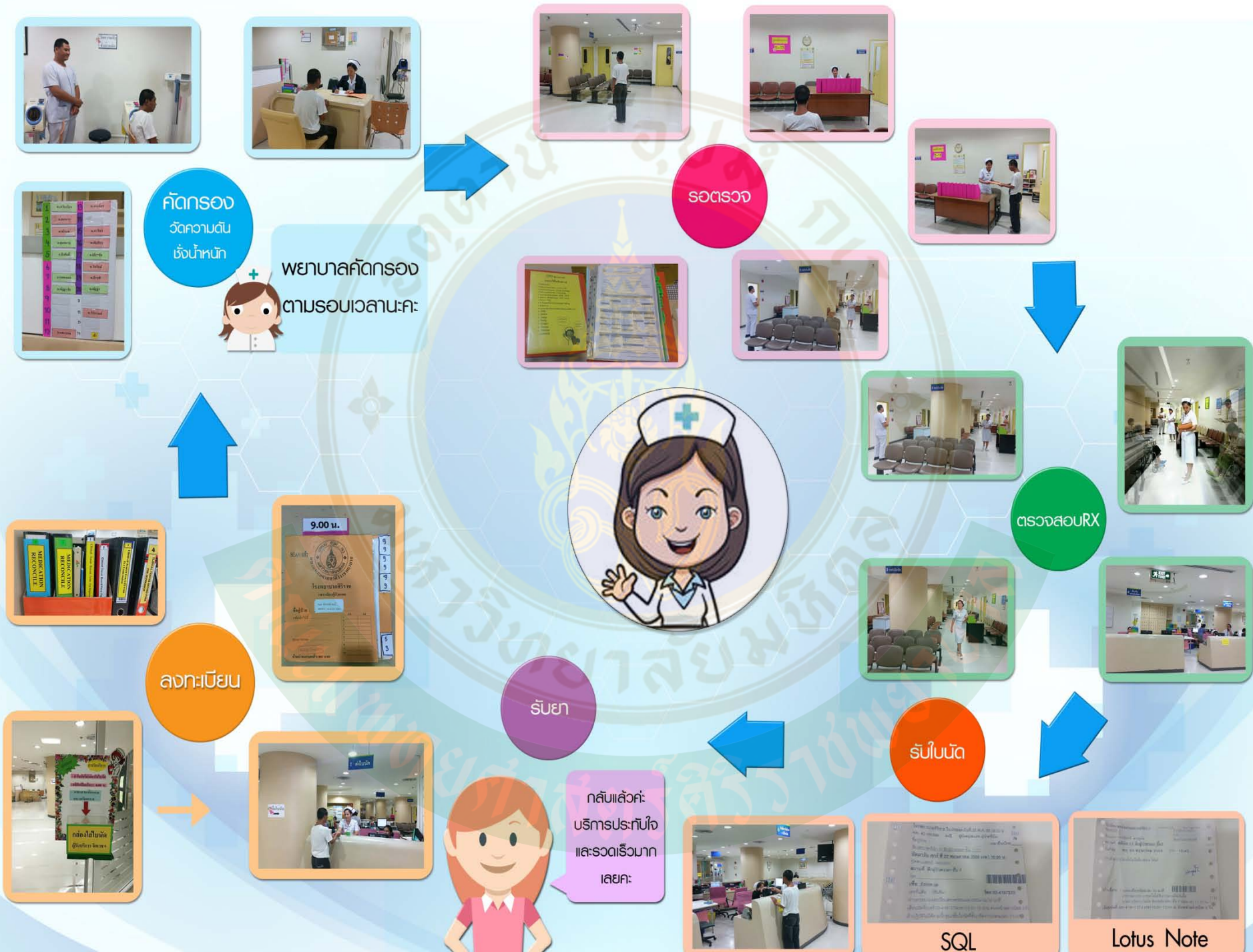
สาเหตุของ ปัญหา

- ระบบการนัด
หมายเป็นการนัด
โดย manual ตาม
แพทย์ระบุ

แนวทางแก้ไข โดยใช้ Lean

- ปรับระบบการนัด
หมายโดยใช้ lotus
note ตามแนวคิด
**Match takt time to
cycle time** และ
**Error proof
(POKA-YOKE)**
แพทย์ไม่ต้องระบุ
เวลา วันที่ที่เข้าชั้น
อีก และทำให้
สามารถนัดจำนวน
ผู้ป่วยได้อย่าง
เหมาะสม







VALUE STREAM MAPPING



หลังปรับปรุง





VALUE STREAM MAPPING

หลังปรับปรุง



- ❖ Processes time (PT) = เวลาที่ใช้ในขบวนการ 28 นาที
- ❖ Delay time (DT) = ระยะเวลาการรอคอย 40 นาที
- ❖ Total turn around time (TAT) = รอบเวลาทั้งหมดที่ใช้ในขบวนการ (PT+DT) = 68 นาที
- ❖ Value Added (คุณค่าต่อผู้ป่วย) = ระยะเวลาที่ให้คุณค่า/รอบเวลาทั้งหมด
 $(TAT) \times 100 = (15/68) \times 100 = \underline{22.05 \%}$

ก่อน
ปรับปรุง

หลัง
ปรับปรุง

16.67%

22.05%



ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์ :

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อน ดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ครั้งที่ 1 วัน/เดือน/ปี 26 ธ.ค 57	ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี 30 ม.ค 58	ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี 27 ก.พ 58
1. ระยะเวลาการเข้ารับบริการ (นาทึ/ราย)	80	90	90	79	72
2. อุบัติการณ์ทำร้ายตนเอง หรือผู้อื่นขณะ รอดตรวจ (ครั้ง/เดือน)	0	1	0	0	0
3. ชั่วโมงการทำงานในการ เดินส่งแฟ้มประวัติหลังตรวจ เสร็จ (man- hours)	3	8	8	6	2
4. ระยะทางในการเดินส่ง แฟ้มประวัติหลังตรวจเสร็จ (เมตร/คน)	200	480	480	240	180
5. อุบัติการณ์การร้องเรียน ด้านบริการ (ครั้ง/เดือน)	0	1	0	0	0
6. อัตราความพึงพอใจ (%)					
- ผู้ป่วย/ญาติ	>90	80	85	90	92
- แพทย์	>90	78.77	80	90	95
- บุคลากร	>90	70	80	87	90





ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน/ขยายผล :

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ :
อัตรากำลังไม่เพียงพอในวันที่มีการส่งอบรมหรือป่วยลา

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น : ผู้ป่วยที่มารับบริการ ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า เกิดประสิทธิภาพในระบบงานและเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ ลดปัญหาข้อร้องเรียน และบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป : พัฒนาร่วมกับทีมสหสาขา
ปรับระยะเวลาการตรวจ (ระยะรอตรวจ < 30 นาที)





การคำนวณต้นทุน : (ผลลัพธ์ด้านการใช้ทรัพยากร)

ทรัพยากรที่ใช้	งบประมาณ / ค่าใช้จ่ายในโครงการ (บาท)	
	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ
- ป้ายสีสื่อข้อความ	-	200 บาท
- แฟ้มใส่เอกสารในห้องตรวจ	-	300 บาท

ต้นทุน

หัวข้อ

- ชั่วโมงการทำงาน
พยาบาลที่สุญเปล่า
(พยาบาลเริ่มทำงาน
8.00 น. และแพทย์
ออกตรวจ 9.00-
15.00 น.)
- ชั่วโมงการทำงานใน
การเดินแฟ้ม (ผู้ช่วย
พยาบาลทุกคนเดิน
แฟ้มประวัติหลังตรวจ
ส่งเคาน์เตอร์)

ก่อนดำเนินการ

- 1 ชั่วโมง/วัน = 240
ชั่วโมง/ปี(การจัดเวร
ปฏิบัติงาน 7-15 น.)
- 8 man-hours (เดิน
แฟ้มประวัติ 4 คน)

หลังดำเนินการ

- 0 ชั่วโมง/ปี การจัด
เวรปฏิบัติงาน 8-16 น.
- 2 man-hours (เดิน
แฟ้มประวัติ 1 คน)





ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่าน
เอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

*True success is not in the learning, but
in its application to the benefit of mankind.*

M. Songkro

จบการนำเสนอ