



Faculty of Medicine
Prince of Songkla University,
Thailand

Value & Waste

ลักษมี สารบรรณ

ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์



VALUE vs WASTE

VALUE :

กิจกรรมหรือบริการที่สร้าง เปลี่ยน หรือส่งมอบงานตามความ
ประสงค์หรือต้องการของลูกค้า

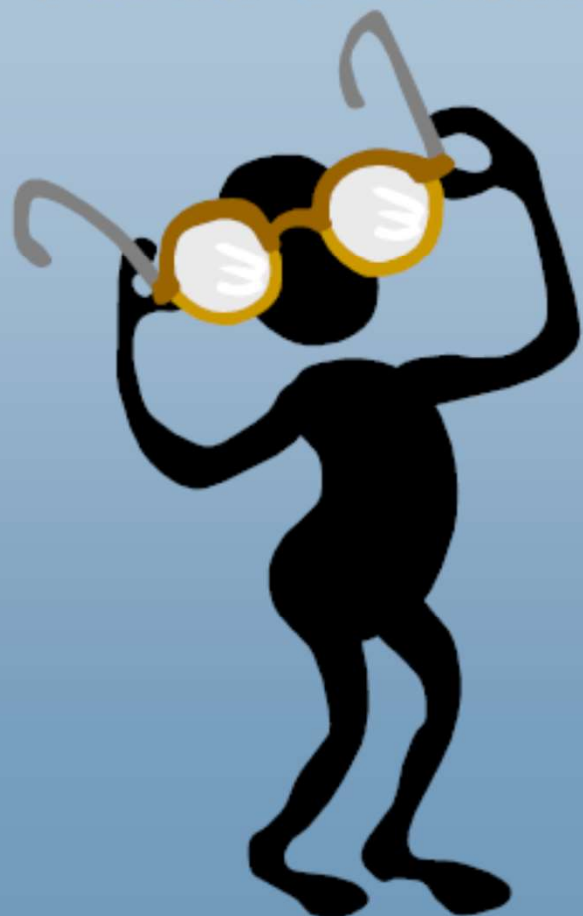
WASTE :

กิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากร (เวลา พื้นที่ คน เงิน เครื่องมือ
อุปกรณ์) แต่ไม่ส่งผลต่อความประสงค์หรือต้องการของลูกค้า
โดยตรง



Eliminate Waste

Put on Customer Glasses



MUDA
anything that
does not add
VALUE



Value Added Activity – VAA

- หมายถึง ขั้นตอนหรือการกระทำที่ส่งมอบหรือทำให้เกิดคุณค่าสำหรับลูกค้า และในเวลาที่เหมาะสม (ไม่ช้า หรือ เร็วเกินไป) ลูกค้ายินดีและเต็มใจเสียค่าใช้จ่าย

เช่น ในการมารับการรักษาที่โรงพยาบาล ขั้นตอนแพทย์ตรวจ วินิจฉัย และขั้นตอนที่ได้รับยาหรือการรักษาเท่านั้น ที่เป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ กรณีผู้ป่วยในขั้นตอนที่ได้รับการตรวจรักษาหรือบริการพยาบาล เป็นขั้นตอนคุณค่า (Value)



Non Value-Added Activities NVAA

- หมายถึงขั้นตอนหรือการกระทำ ที่ไม่สร้างคุณค่าใด ๆ แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้แก่ การรอ (waiting) ทุกชนิด เช่น รอเอกสาร รอแพทย์ รอเจ้าหน้าที่ รอตรวจ รอผลการตรวจ รอรับยา เป็นต้น

ขั้นตอนนี้ถ้าไม่สามารถลดได้เลยแม้จะทำทุกวิถีทางแล้วเรียกว่า

Necessary Non Value-Added Activities



Necessary Non Value-Added Activities

NNVAA

- หมายถึงขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่า แต่ยังต้องทำ เช่น การเดินเนื่องจากหน่วยบริการอยู่ห่างกัน หรือต้องเดินส่งเอกสาร เดินไปเจาะเลือด

รอผลเลือดเนื่องจากเครื่องตรวจต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ การตรวจสอบสิทธิคำรักษาพยาบาล ใบยินยอมรับการรักษา

- ในบางกรณี เป็นความจำเป็นของขั้นตอนการทำงานที่องค์กรกำหนด เช่น การทำเอกสาร การรออนุมัติ รอการตรวจรับจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

7 Form of Waste

- **Over production** ความสูญเสียจากการผลิตมากเกินไป
- **Unnecessary Inventory (stock)** ความสูญเสียจากการเก็บวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น
- **Transportation** ความสูญเสียจากการขนส่ง เคลื่อนย้าย วัตถุ/อุปกรณ์จากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง รวมถึงการต้องส่งผู้ไปยังจุดบริการต่าง ๆ
- **Non effective Processing** ความสูญเสียจากกระบวนการที่ขาดประสิทธิภาพ
- **Unnecessary Motion** ความสูญเสียจากการเดินหรือการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เดินหาวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสาร
- **Idle Time/Delay/ Waiting** ความสูญเสียจากการรอคอยทุกชนิด การว่างงาน
- **Defects/Reworks** ความสูญเสียจากการผลิตของเสีย ผลงานที่ผิดพลาดไม่ถูกต้อง ไม่ตรงความต้องการ ทำให้ต้องแก้ไข เช่น ทำใหม่ วัสดุใหม่ตรวจใหม่

ความสูญเสีย Over Production

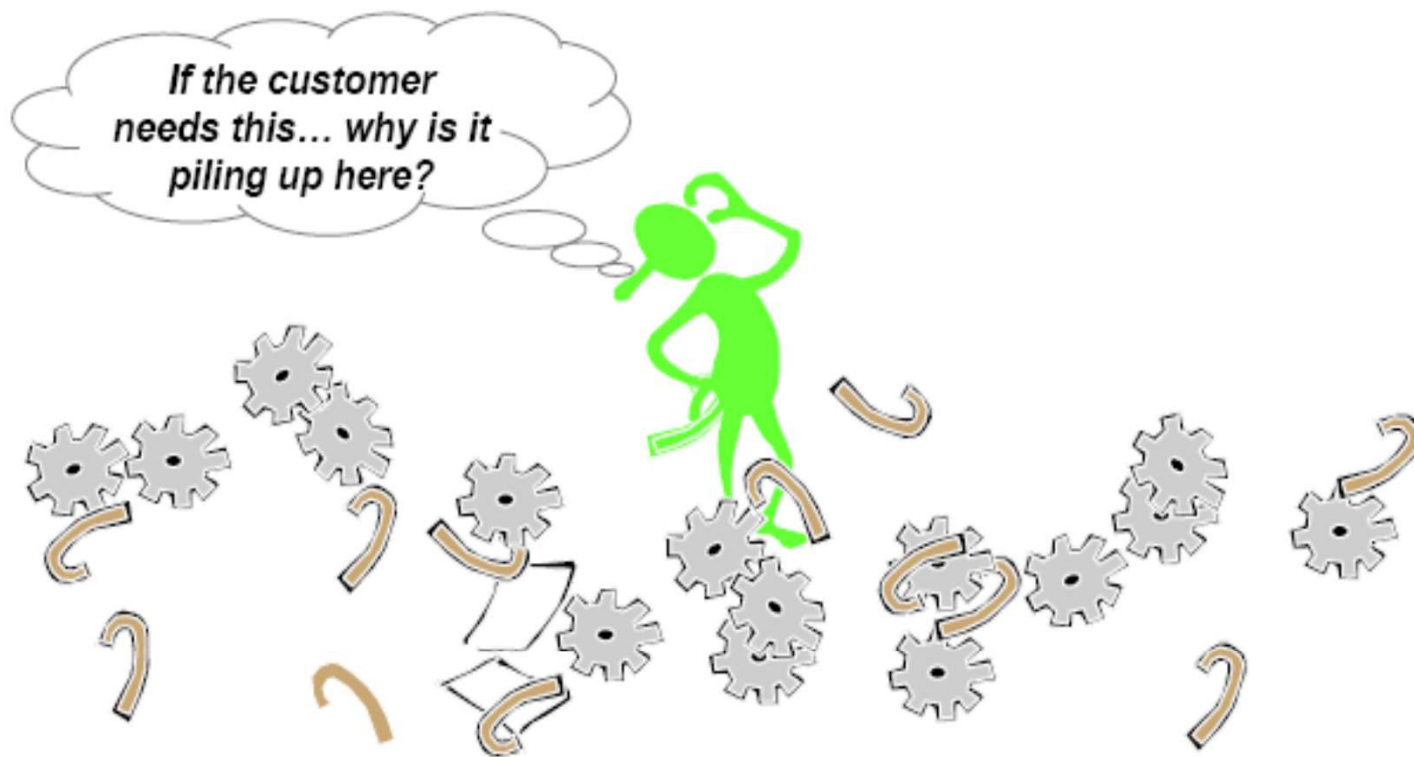
(การผลิตหรือการให้บริการที่มากเกินไปจนจำเป็น)



Producing more information or product than the ultimate customer requires

Unnecessary Inventory (stock)

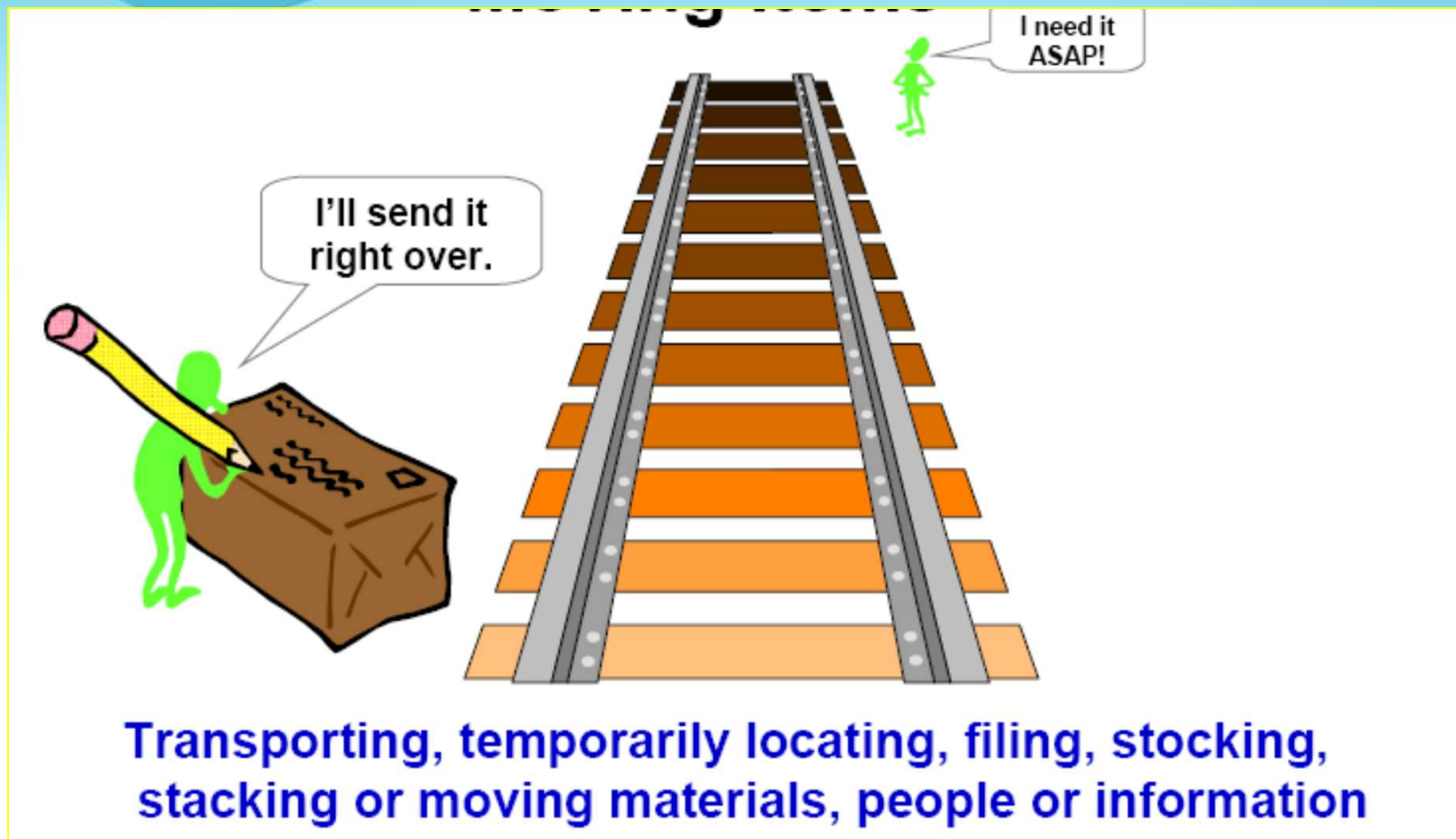
ความสูญเสียจากการเก็บวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น



Material or Information that is waiting for processing

Transportation

ความสูญเสียจากการขนส่ง เคลื่อนย้าย



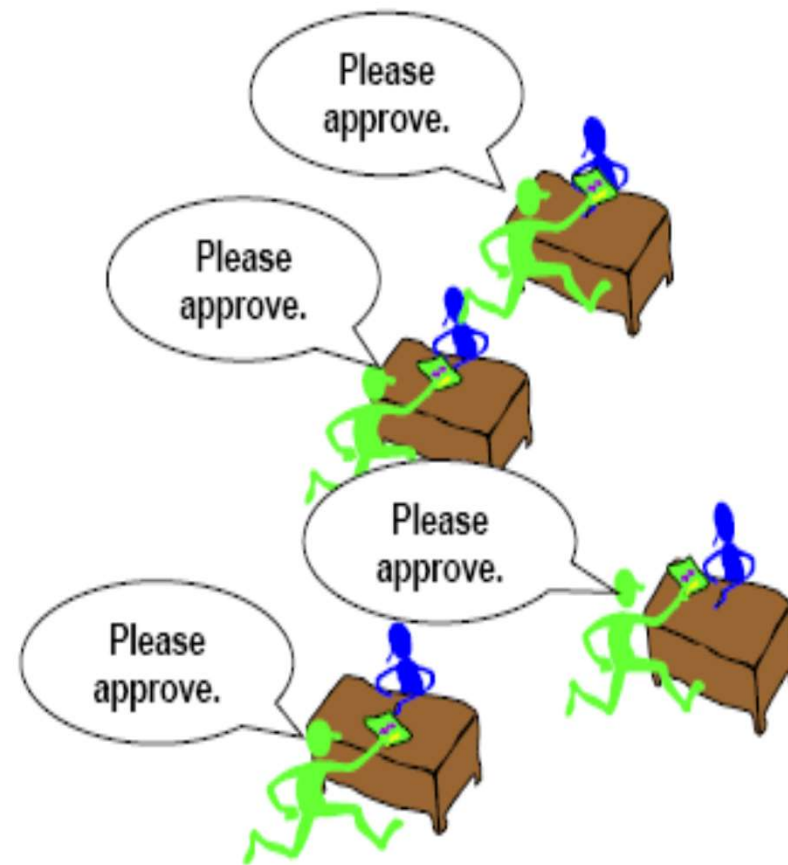
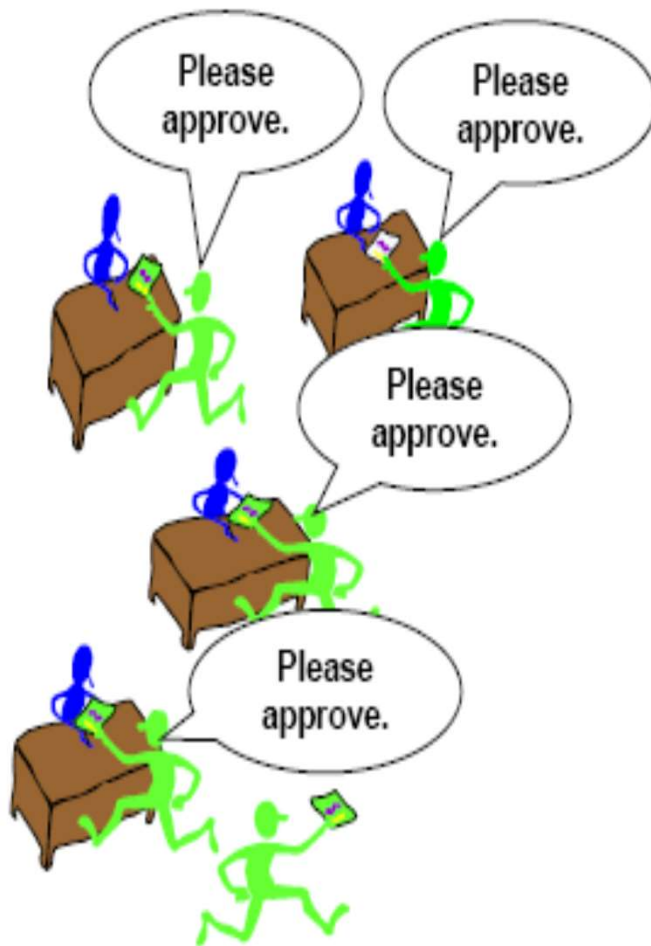
Idle Time/Delay/ Waiting

ความสูญเสียดจากการรอดอยทุกชนิด การว่างงาน



Non effective Processing

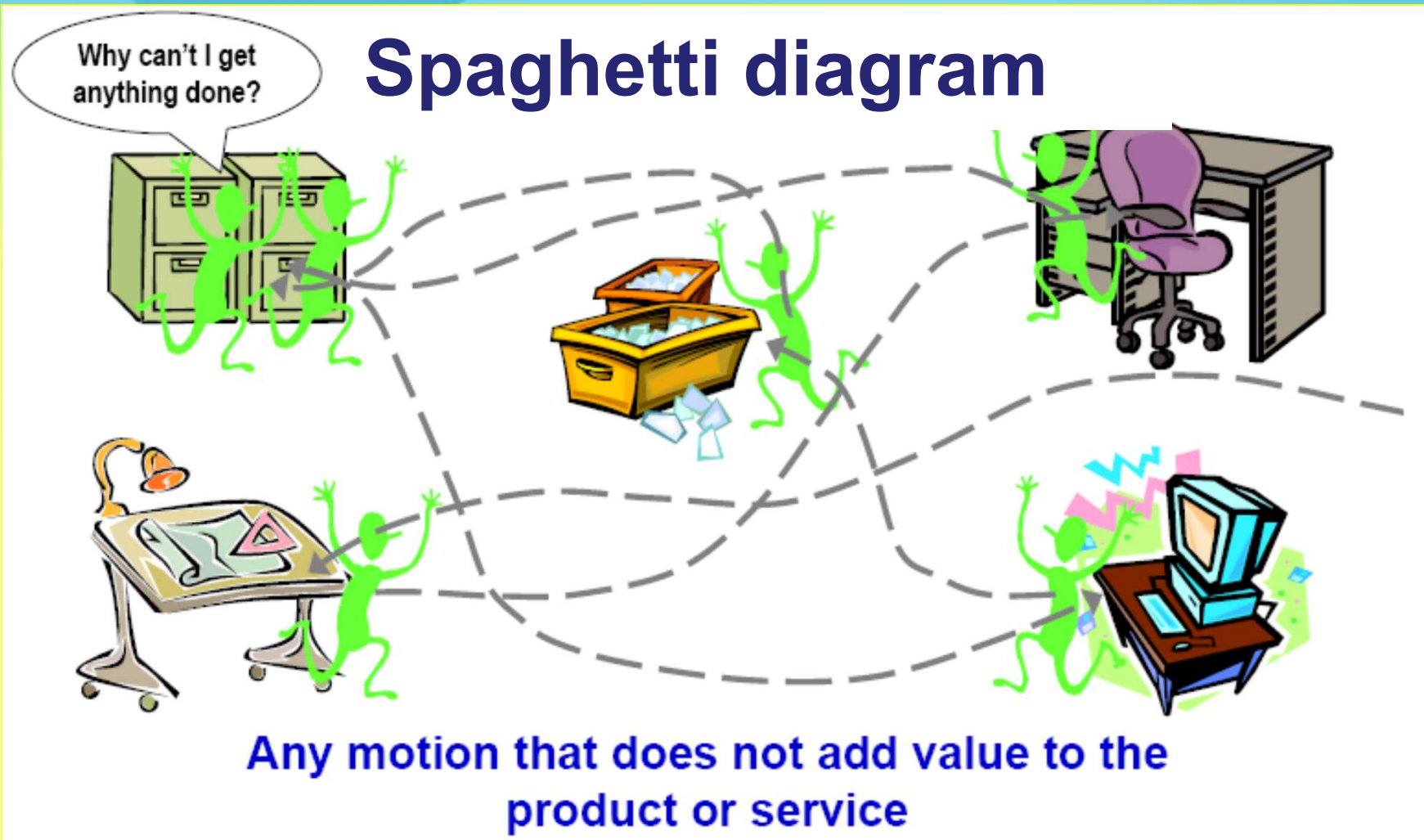
ความสูญเสียจากระบบการที่ขาดประสิทธิภาพ



Unnecessary Motion

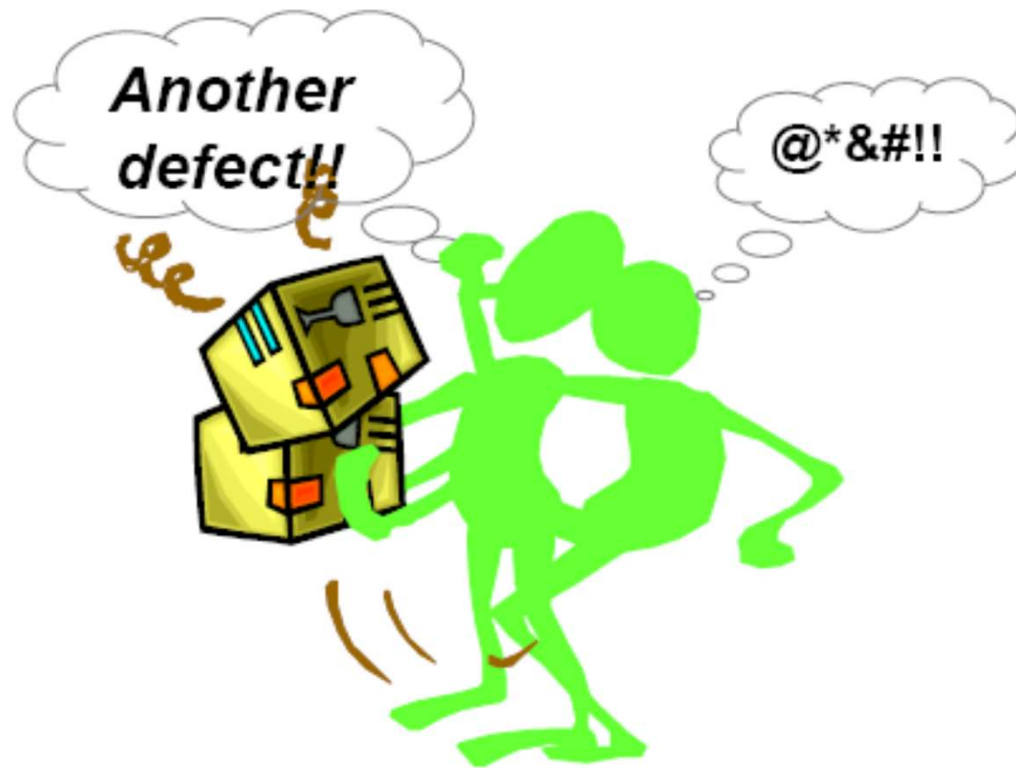
ความสูญเสียจากการเดินหรือการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น

Spaghetti diagram



Defects/Reworks

ความสูญเสียจากการผลิตของเสีย/แก้ไขงานเสีย



Repairing/Reworking/Scrapping material or
information

Waste in Healthcare

DOWNTIME

D	Defects	ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข
O	Over production	การผลิตหรือให้บริการมากเกินไป
W	Waiting	การรอคอย
N	Not using staff talent	ความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่
T	Transportation	การเดินทางและการสื่อสาร
I	Inventory	วัสดุคงคลัง
M	Motion	การเคลื่อนที่หรือการเดินทางของเจ้าหน้าที่
E	Excessive processing	ขั้นตอนที่มากเกินไป

Kelvin Loh, Bangkok, 2008

Waste in Healthcare

Defect Rework (ทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง)

- Incident และภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ
- ผลงานที่ผิดพลาด ทำให้ต้องแก้ไข
- ระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด ผ่าตัดผิดข้าง Medication Error
- ไม่ใส่ใจผลปฏิบัติการ
- การสื่อสารไม่ชัดเจน
- ความผิดพลาดจากการบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Overproduction (การผลิตหรือให้บริการมากเกินไป)

- มีอะไรบางอย่างที่เราทำเพื่อ/ขอเพื่อไว้โดยไม่ได้ใช้ประโยชน์
- บันทึกที่ไม่มีใครอ่าน การส่งตรวจมากเกินไป
จำเป็น
- Over-investigation และ over-treatment ที่พบบ่อยมี
อะไร จะลดลงได้อย่างไร

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Waiting (การรอคอย)

- ผู้รับบริการต้องรอคอยตรงจุดใดบ้าง จะลดระยะเวลา
รอคอยได้อย่างไร
- ผู้ให้บริการเอง ต้องรอคอยในเรื่องใดบ้าง จะลด
ระยะเวลารอคอยได้อย่างไร (เช่น รอแพทย์ round
รอแพทย์มาตรวจ OPD)
- การรอคอยระหว่างหน่วยงาน มีอะไรบ้าง เช่น รอแปล
รอเจ้าหน้าที่เดิน lab

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Not Using Staff Talent (ภูมิรู้ที่สูญเปล่า)

- มีความรู้/ความคิด ของคนที่อยู่หน้างานใดบ้างที่ยังไม่ถูกนำไปใช้ประโยชน์
- จะสร้างกลไก/เวทีอย่างไรให้มีการนำมาใช้ประโยชน์มากขึ้น
- การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Transportation (การเดินทางและการเคลื่อนย้าย)

- มีการนำผู้ป่วยเคลื่อนย้ายไปในจุดต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นในเรื่องใดบ้าง จะลดการเดินทางดังกล่าวได้อย่างไร
- ผู้ป่วยและครอบครัวต้องเดินทางเพื่อไปรับบริการไกลกว่าที่ควรในเรื่องใดบ้าง จะลดได้อย่างไร
- การถ่ายเอกสาร ส่งผู้ป่วยไปกายอุปกรณ์

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Inventory (วัสดุคงคลัง)

- มีการเก็บสำรองวัสดุคงคลังไว้ที่ใดบ้าง ระดับการเก็บสำรองมากเพียงใด จะลดให้เหลือน้อยที่สุดโดยไม่มีปัญหาความขาดแคลนได้อย่างไร
- มีการกระจายการเก็บสำรองวัสดุและเครื่องมือไว้ที่ใดบ้าง จำเป็นหรือไม่ที่ต้องกระจายแหล่งเก็บสามารถรวมศูนย์และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการได้หรือไม่

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Motion (การเคลื่อนที่)

- มีการเคลื่อนที่หรือเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็นอย่างไร
- การจัดวางตำแหน่งของวัสดุและเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานช่วยลดหรือทำให้ต้องเพิ่มการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่
- จะออกแบบระบบงานอย่างไรเพื่อลดการที่ต้องเดินไปมาโดยไม่เกิดประโยชน์
- ตัวอย่างการ CPR

D O W N T I M E

Waste in Healthcare

Excessive Processing (ขั้นตอนที่มากเกินไป)
Non effective Processing

- มีขั้นตอนใดบ้างที่มีคุณค่าน้อย และสามารถขจัดออกจากกระบวนการได้
- ทำอย่างไรที่ทีมงานจะสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเหล่านั้นลงได้

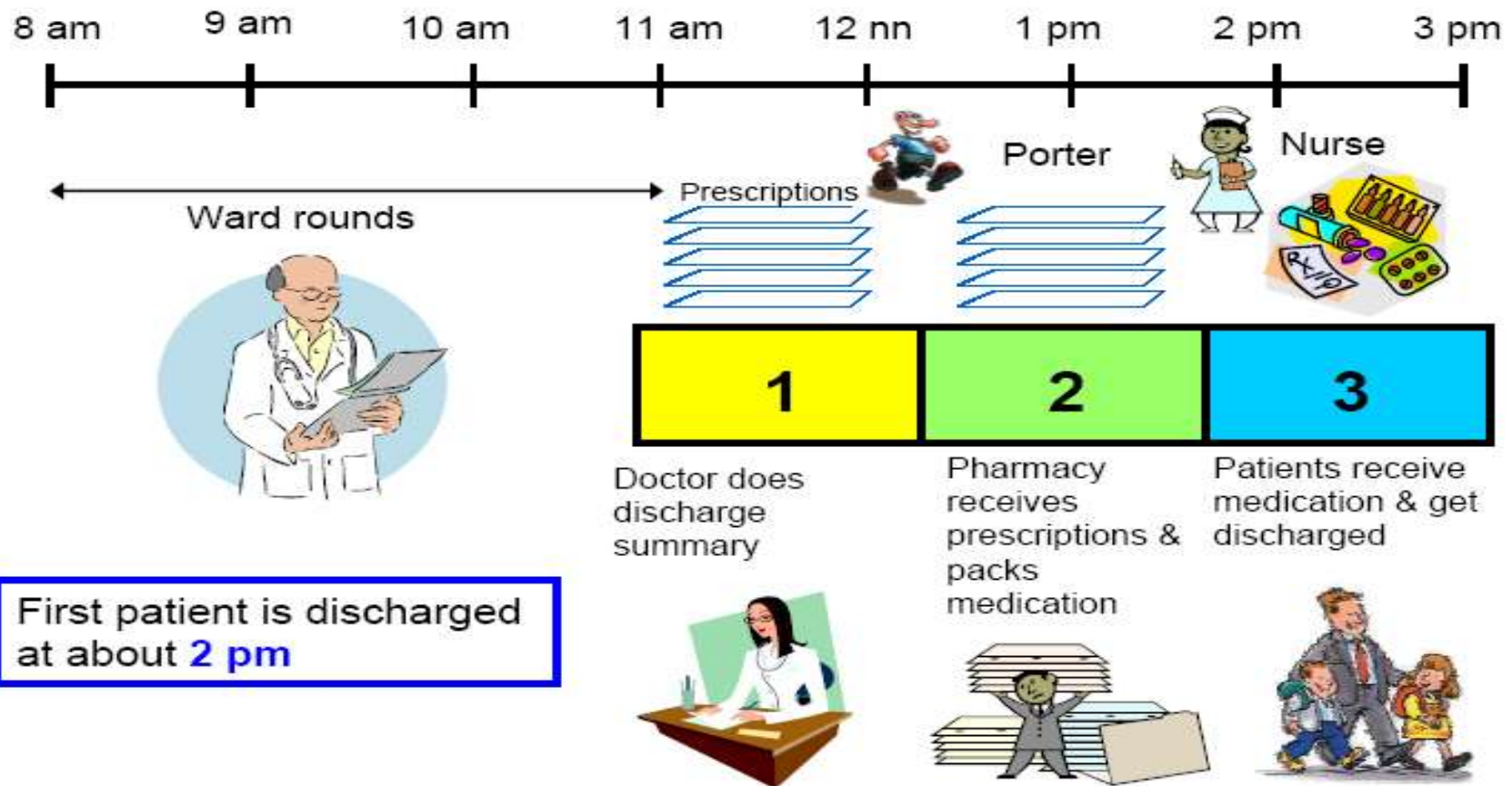
D O W N T I M E

ระบบการผลิตแบบเป็นงวด หมู่ ชุด (Batch System)

- เป็นระบบการทำงานเป็นงวดละมาก ๆ ตามปริมาณที่คำนวณไว้
- ทำงานเป็นช่วงเวลา ทำงานเป็นกะ
- รวมปริมาณงานเป็นงวด ๆ
- ส่งผลให้เสียเวลาในการรอชิ้นงานให้ครบจึงดำเนินการขั้นตอนถัดไป ทำให้กระบวนการไม่ต่อเนื่อง
- เหมาะสำหรับบริษัทที่มีขนาดใหญ่ มีปริมาณงาน มากแต่ไม่จำเป็นต้องบริการทันทีทันใด

ระบบการผลิตแบบเป็นงวด หมู่ ชุด (Batch System)

Discharge Process – **Batching**



VSM



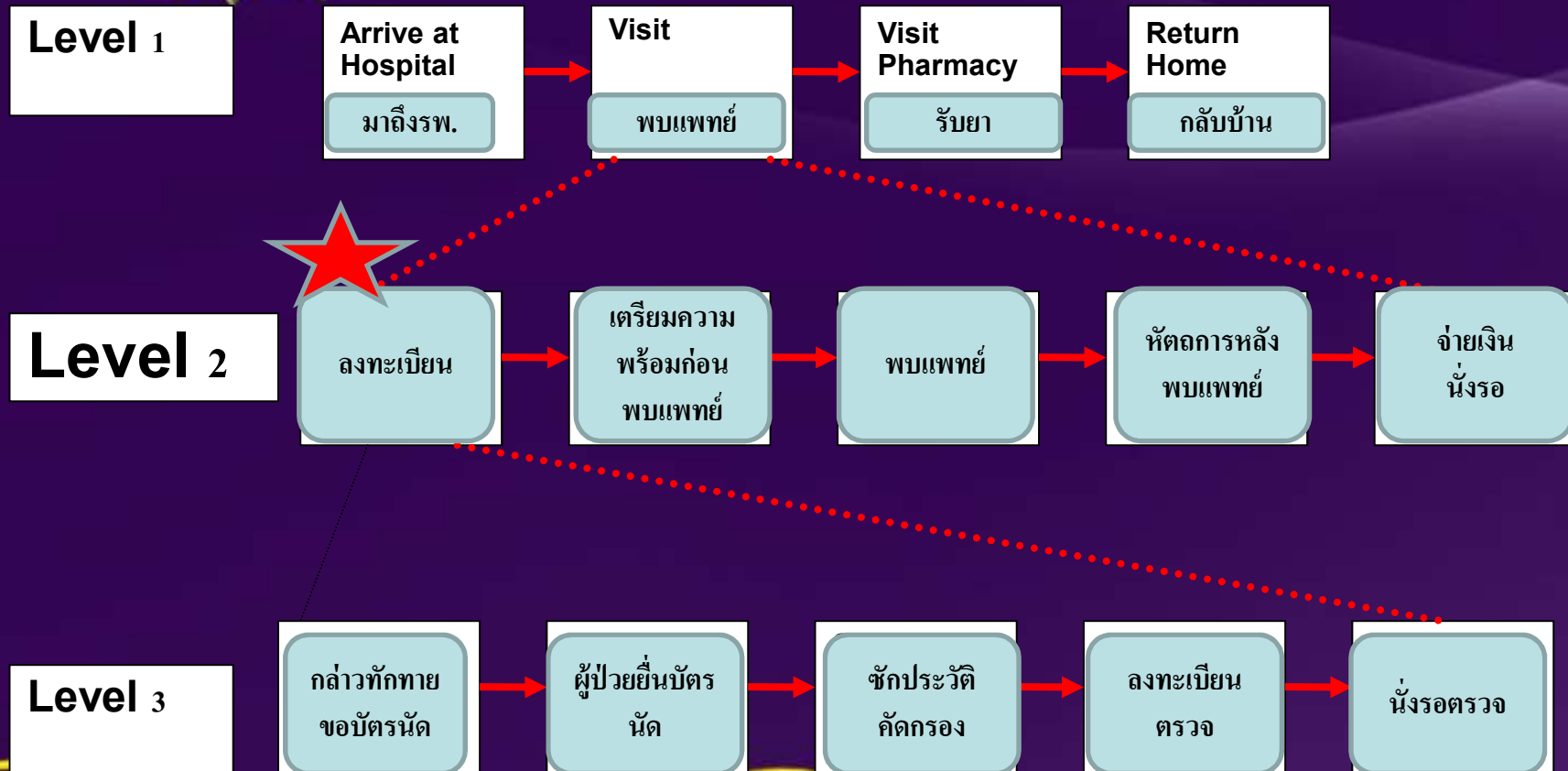
โรงพยาบาลสงขลาครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลาครินทร์

VSM



โรงพยาบาลสงขลาครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลาครินทร์

Value Stream Mapping





สวัสดี

