

**ตัวบ่งชี้ที่ NA-5.10 : การบริหารจัดการแบบลีน (lean Management)**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**การคิดรอบปี :** ปีการศึกษา

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยการประยุกต์ใช้ ระบบการบริหารจัดการแบบลีน (Lean Management System) ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการบริหารการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Efficiency) โดยลดความสูญเสียในทุก ๆ ด้านสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักของแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2553-2567)

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ข้อ

1. มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการคัดเลือกกระบวนการทำงาน (Work Process) ที่มีความสูญเสีย (Waste) เพื่อทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างน้อย 1 กระบวนการ
2. มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามเกณฑ์ข้อ 1 ในรายละเอียด เพื่อระบุสาเหตุของความสูญเสีย
3. วางแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีความสูญเสีย โดยกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่จะใช้ติดตามและประเมินความสำเร็จของการปรับปรุง
4. มีการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามแผนที่ระบุในเกณฑ์ข้อ 3
5. มีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด และรายงานผลในคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา
6. มีการนำผลการพิจารณาหรือผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือปรับให้เป็นกระบวนการทำงานใหม่ที่ได้ประสิทธิภาพและทำการเผยแพร่สู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 หรือ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

**นิยามศัพท์ :**

**Lean Management** หมายถึง วิธีการทำงานเพื่อลดความสูญเสียนั่นคือแต่เนื่อแท้ในการทำงานหรือกำจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการโดยมีเครื่องมือสำหรับ Lean Management เช่น กิจกรรม 5ส การควบคุมด้วยสายตา (Visual Control) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standardization) การป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน (Poka Yoke) การจัดการข้ามสายงาน (Cross Functional) การทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi-Functional) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) เป็นต้น

**กระบวนการทำงาน (Work Process)** หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

**ความสูญเสีย (Wastes)** หมายถึง สิ่งที่สูญเสียไปในกระบวนการทำงานโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ แต่กลับทำให้ค่าใช้จ่ายและ/หรือการใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้นและประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) ตามแนวคิดของบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ แห่งประเทศญี่ปุ่น ได้ระบุถึงสาเหตุของความสูญเสีย 7 ประการ ดังนี้

1) การทำงานมากเกินไป (Overproduction) เป็นความสูญเสียเนื่องจากการทำงานมากเกินไปทำให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

2) การทำงานผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและนำไปสู่การแก้ไขเช่น การทำงานโดยไม่มีความรู้ ไม่มีทักษะ เป็นต้น

3) การล่าช้าหรือการรอคอย (Delay or Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรองาน ทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเกิดจากการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ สืบค้นยาก ผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญ ขาดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการทำงาน

4) การเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลังซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นลงได้อย่างรวดเร็ว

5) การขนส่งหรือขนย้าย (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น การเดินทางของพนักงานส่งเอกสาร การขนส่งที่เป็นการสูญเสียที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าของสินค้า

6) การทำงานซ้ำซ้อน (Over Process) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน มีการทำงานซ้ำเดิมหรือมีการตรวจสอบงานซ้ำเดิมซ้ำหลายครั้ง

7) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion) เป็นความสูญเสียอันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงาน มีการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมถูกต้อง สามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)