



ตัวอย่าง Kaizen



ดร.ชาญชัย เหลาหา
ปร.ด. วิศวกรรมอุตสาหกรรม

คนเราถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อ "งาน" และ "องค์กร"
อยู่ที่ไหนก็จะคิดอยู่เสมอว่า "จะทำอย่างไรให้
งานและองค์กรนั้น ๆ เจริญก้าวหน้า"

เขาจะหาแนวทางการพัฒนางานอยู่เสมอ
ดังเช่น "วิธีการคิดเงิน" ของร้านขายราดหน้า
เจ้าดังเจ้านี้ ผมจำไม่ได้ว่าชื่อร้านอะไร รู้แต่ว่า
อยู่ไม่ไกลจากดอนเมือง



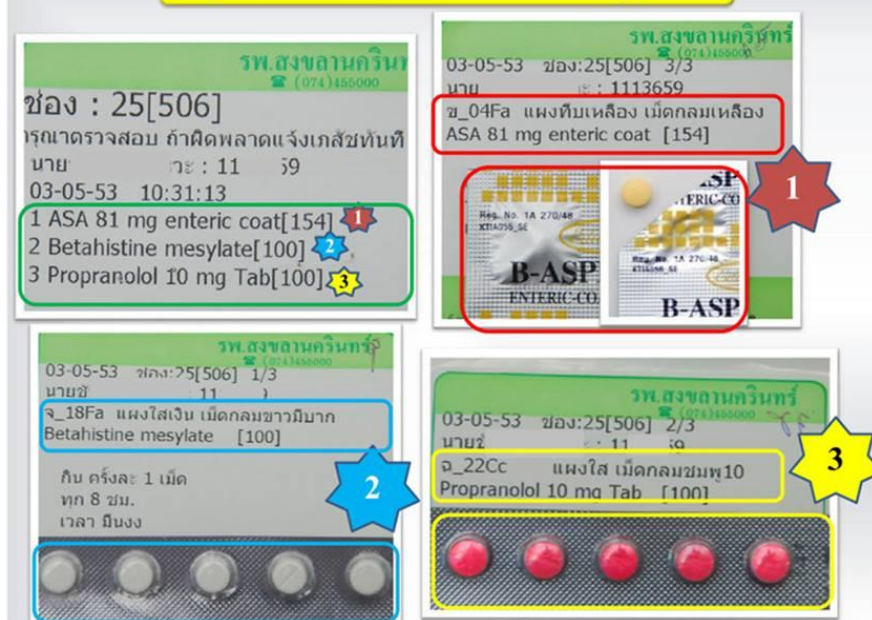
ยารักษาโรค

3

- รพ.สงขลานครินทร์ เขาเรียกวิธีนี้ว่า "การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบยาของผู้ป่วย" เขาทำแบบนี้ครับ
- หน้าซองยาแต่ละซองจะพิมพ์ด้วยอักษรที่มี "ขนาดใหญ่" กว่าปกติ
- สมมติว่าผมได้รับยามา 3 ชนิด แต่ละชนิดบรรจุใส่ซองซิปปลาสติกใส ที่หน้าซองจะพิมพ์ลาเบลกำกับดังนี้
- - ชื่อ/รหัสผู้ป่วย - รหัสยา เช่น 04Fa - ชนิดของยา คือ ASA 81 mg enteric coat [154] - ชนิดของยา พิมพ์ว่า แผงทึบเหลือง เม็ดกลมเหลือง
- "ไคเซ็น" โดยใช้วิธีการ **visual control** เข้ามาช่วยตรงที่ "ชนิดของยา" นี่แหละครับ
- เมื่อหน้าซองระบุว่า "แผงทึบเหลือง เม็ดกลมเหลือง"
- เมื่อเปิดซองดูลักษณะของยาภายในก็จะเป็นแผงทึบ พิมพ์ด้วยสีเหลืองกว่ายาชนิดอื่นๆ เมื่อแกะตัวยาวออกมา จะพบว่า "เม็ดกลมๆ สีเหลือง" เป็นอันถูกต้อง
- เขาทำแบบนี้ทุกซองครับ เช่น "แผงใส เม็ดกลมชมพู" หรือ "แผงใสเงิน เม็ดกลมขาวมีปาก" ละเอียดไหมครับ
- เมื่อไหร่ที่ياسลับซอง ผู้ป่วยก็สามารถตรวจสอบให้ยาตรงกับหน้าซองเองได้ ลดความผิดพลาดของการกินยาผิดซองได้เป็นอย่างดี
- หากโรงพยาบาล และคลินิกทุกโรงในประเทศไทยนำวิธีการนี้ไปใช้ ผมคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยมากครับ
- #ไคเซ็นทุกคนทำได้ง่ายทำเลย



ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตรวจสอบยาให้ถูกต้อง





“หวานเย็น...ไคเซ็น
ในชีวิตประจำวัน”



ไคเซ็น ทุกคนทำได้ ทำง่าย ทำเลย

- ประโยชน์ของการนำ "ภาพ หรือสี" มาใช้แทน "ตัวอักษร" คือ
- 1) เข้าใจง่าย ไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่
- 2) ใช้เวลาในการเข้าใจน้อย คือ เห็นปุ๊บรู้ปั๊บ เช่น ไฟแดง ต้องจอด ไม่ต้องคิดมาก ส่วนประเภทที่คิดมากคือ ภูจะฝ่าไฟแดงดีมั๊ย?
- 3) เป็นหลักสากล นั่นคือมีมาตรฐาน ใช้ที่ไหนก็คล้ายๆ กัน





- คนขายพบปัญหาอะไรกับเรื่องนี้?
- ไม่เลยครับ ไม่ใช่ปัญหาของคนขาย แต่เป็นปัญหาของ "ลูกค้า" มากกว่า
- นั่นคือ ไอติมจะหยด เลอะมือ ลำบากต้องหาน้ำหรือทิชชู่อีก
- เขาเลยทำแบบที่เห็น แม้จะมีต้นทุนเพิ่มขึ้นบ้าง แต่ด้วย "จิตวิญญาณ" ของผู้ให้ เขายอมครับ





- ลองสังเกตความผิดปกติของเก้าอี้ตัวนี้ดูครับ
ท่านเห็นอะไรบ้าง?
- ผมว่ามันก็เหมือนกับการปรับปรุงงานนั่น
แหละ



เก้าอี้ตัดผม

7



- ภาพที่เห็นในวันนี้ เป็นการตอกย้ำว่า "ถ้าต้องการผลลัพธ์ใหม่ ต้องเปลี่ยนวิธีการก่อน"
- คุณหนึ่ง แทนนิล เจ้าของร้านตัดผม "เฟรม บาร์เบอร์"
- แวดตลาดพิมายเมืองใหม่ อ.พิมาย จ.นครราชสีมา พบปัญหาเวลาลูกค้าเป็นเด็กๆ คือ จะร้องไห้เวลาตัดผม แขนงไม่นิ่งด้วย พาลให้ไม่อยากตัดผมซะงั้น จึงเกิดไอเดีย "เก้าอี้บิกไบค์" เอาใจนักซิ่งพื้นน่านมที่อยากตัดผมแบบมีความสุข
- ผลลัพธ์ดีเกินคาด ลูกค้าตรึม ที่สำคัญ "ตัดเสร็จแล้วไม่ยอมลง"

