

# แนวคิดระบบ Lean Government

อัมพิกา อภิชัยบุคคล

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารจัดการด้านพลังงานปริมาณ

สำนักงานปริมาณเพื่อสันติ

การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ (Product and Process Improvement) ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ ทำงานซ้ำ และสูญเสียของกระบวนการ และลดความผิดพลาด การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นั้นองค์กรควรคำนึงถึงเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวมของกระบวนการทำงาน โดยการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของลูกค้า

## มุมมองในการปรับปรุงกระบวนการงาน

การปรับปรุงกระบวนการงานมีประเด็นที่สามารถพิจารณาปรับปรุงได้ 6 ประเด็น ได้แก่

 <p><b>ระยะเวลา</b> ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสมหรือไม่</p>	 <p><b>คุณภาพ</b> ระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง</p>
 <p><b>ขั้นตอน</b> ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่</p>	 <p><b>รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ</b> การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด</p>
 <p><b>ความโปร่งใส</b> ขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลเพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่</p>	 <p><b>ค่าใช้จ่าย</b> ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่</p>

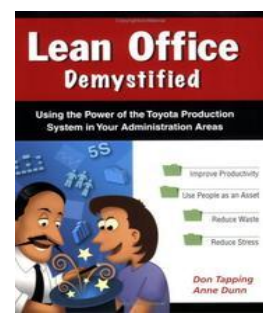
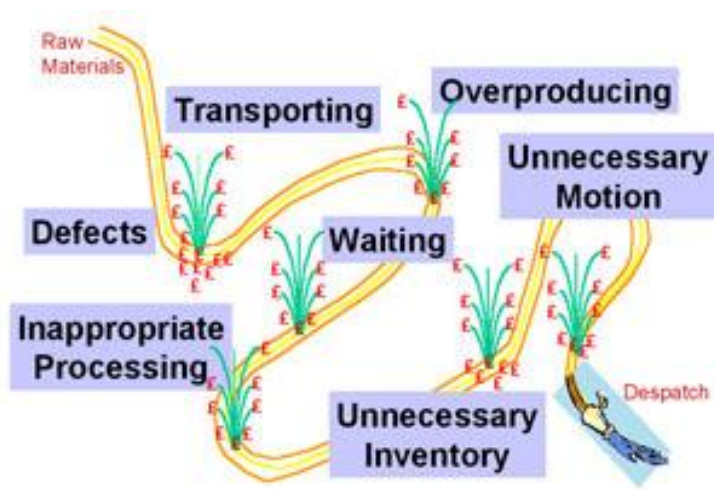
© 2015 Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Advisory Co., Ltd.

5

แนวคิดระบบ Lean Government คือ การลดความสูญเสีย (Waste) ที่สามารถนำมาปรับใช้กับหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินงานในเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามหลักการ 7 Waste คือ

1. การรอ (waiting)
2. การเคลื่อนย้าย (Transport)
3. การแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect)
4. การทำงานซ้ำซ้อน (Over Processing)

5. การเก็บงานไว้ทำ (inventory)
6. การทำงานมากเกินไป (Over Producing)
7. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Movement)



### เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2561
2. เอกสารวิชาการเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ “ชุดเครื่องมือเรียนรู้ด้วยตนเอง” แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ความคิดไร้ขีดจำกัด (Ideas are Free) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2559