



"การใช้มาตรฐาน **PDCA** ในกระบวนการ ทำงาน"

8 มิถุนายน 2549

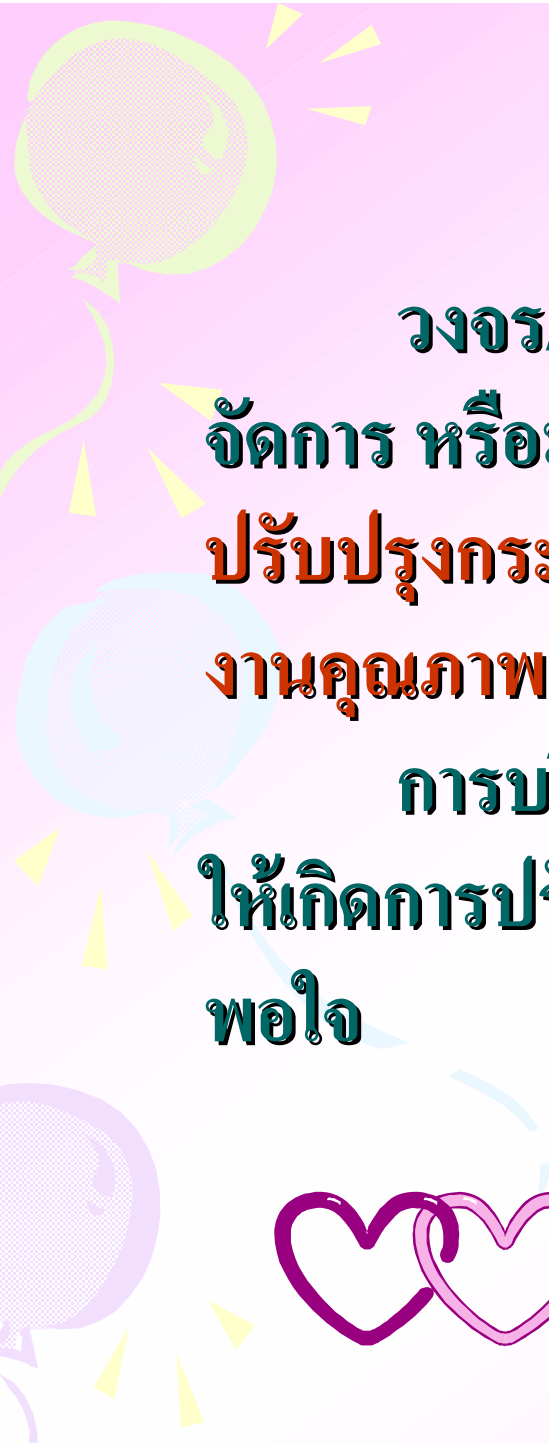
โดย

นางจินตนา ศิริวัฒนโชค



**PDCA เป็นวงจรการบริหารจัดการ
ที่คิดขึ้นโดย Dr.Edward W.Deming
จึงเรียกโดยทั่วไปว่า Deming Cycle
หรือวงจร/วงล้อเดมมิง**





วงจร/วงล้อ Deming คือวงจรของการบริหาร
จัดการ หรือมาตรฐานการทำงานเพื่อให้เกิดการ
ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิด
งานคุณภาพ นับเป็นการประกันคุณภาพการทำงาน
การบริหารคุณภาพโดยใช้วงจร Deming จะทำ
ให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จนลูกค้า
พอใจ



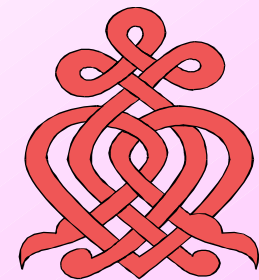
วงจร **Deming** ประกอบด้วย **PDCA**

P = Plan การวางแผน

D = DO การลงมือปฏิบัติ

C = Check การตรวจสอบ/ประเมินผล

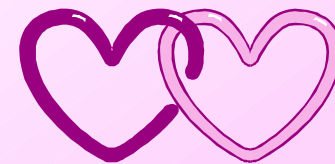
A = Action การปรับปรุง/แก้ไข





วงจร **P → D → C → A** ต้องปฏิบัติอย่าง
จริงจัง ต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เรา
สามารถปรับปรุงงาน เพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลชัดเจน

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปวันๆก็กลายเป็น
ปัญหาซ้ำซาก





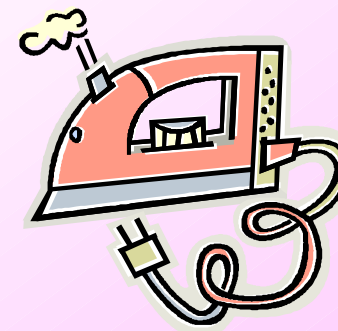
Plan คือการวางแผน เป็นเรื่องสำคัญที่สุด ถ้า
วางแผนอย่างดีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก็สามารถดำเนินได้
มีประสิทธิภาพมากกว่า การแก้ไขก็มีน้อย มีการระบุข้อมูล
ทรัพยากรที่ใช้ ไม่ว่าจะเป็นคน วัสดุอุปกรณ์ เงินทุน หรือ
เวลาที่ใช้ พิจารณาถึงวิธีปฏิบัติที่เป็นไปได้ รวมถึงระบุ
วิธีการเก็บข้อมูลและตัวชี้วัดในการตรวจสอบประเมินผลไว้
ด้วย

นั่นคือ ต้องสามารถบอกได้ว่า ใคร ทำอะไร
เมื่อไหร่ อย่างไร วัดความสำเร็จได้อย่างไร



DO คือการลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้โดย

- 1.** ให้ผู้รับผิดชอบงาน ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นของงาน
- 2.** ให้ผู้รับผิดชอบงาน รับรู้เนื้อหาในแผนอย่างถ่องแท้
- 3.** ฝึกอบรมเพื่อการดำเนินการตามแผน (แนะนำงาน)
- 4.** จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นตามกำหนด และเมื่อมีความจำเป็น

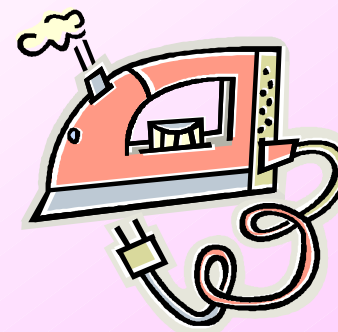


Check คือการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตาม
แผนใน 2 ประเด็น

1. มีการดำเนินงานตามแผนหรือไม่

2. เนื้อหาของแผนเหมาะสมหรือไม่

กรณีทำงานไม่เป็นไปตามแผน สาเหตุจากประเด็นใด
และผลการประเมินอย่างน้อยต้องรู้ว่า ดี ปกติ ไม่ดี และรู้
ว่าเกิดจากอะไร





Action คือการการปรับปรุง แก้ไข สรุป

ผลงาน รายงาน เผยแพร่ การปรับปรุงการปฏิบัติกิจกรรม
อย่างต่อเนื่อง



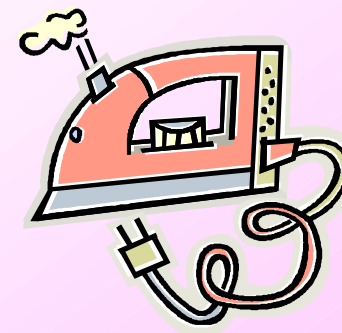
หลังการตรวจสอบถ้าพบว่าผลงานออกมาดีหรือปกติ
ให้รักษามาตรฐานวิธีการทำงานเดิมไว้

ถ้าไม่ดี ต้องหาสาเหตุ หาวิธีแก้ไขแล้วส่งกลับเข้า
วงจร **PDCA** ในรอบถัดไป

ถ้าเหตุเกิดจากการวางแผน ต้องปรับแผนหรือ
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

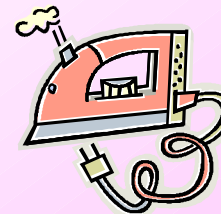
ต้องแก้ไข/ปรับปรุงที่ต้นเหตุ ไม่ใช่แก้ไข/ปรับปรุงที่อาการ

จุดเริ่มต้นของวงจร คือความคิด ทำอย่างไรถึง
จะดีขึ้นและเมื่อวงจร PDCA หมุนก็จะเกิด
กระบวนการทำงานที่ดีเป็นมาตรฐาน
(Standard) เมื่อวงจรหมุนไปเรื่อยๆ
คุณภาพโดยรวมก็จะยกระดับขึ้นเรื่อยๆ

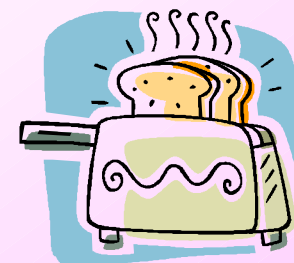


ผู้ชนะ = มุ่งมั่นทำงานและแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง
ผู้แพ้ = ทำไป บ่นไป แต่ไม่ปรับปรุงพัฒนา

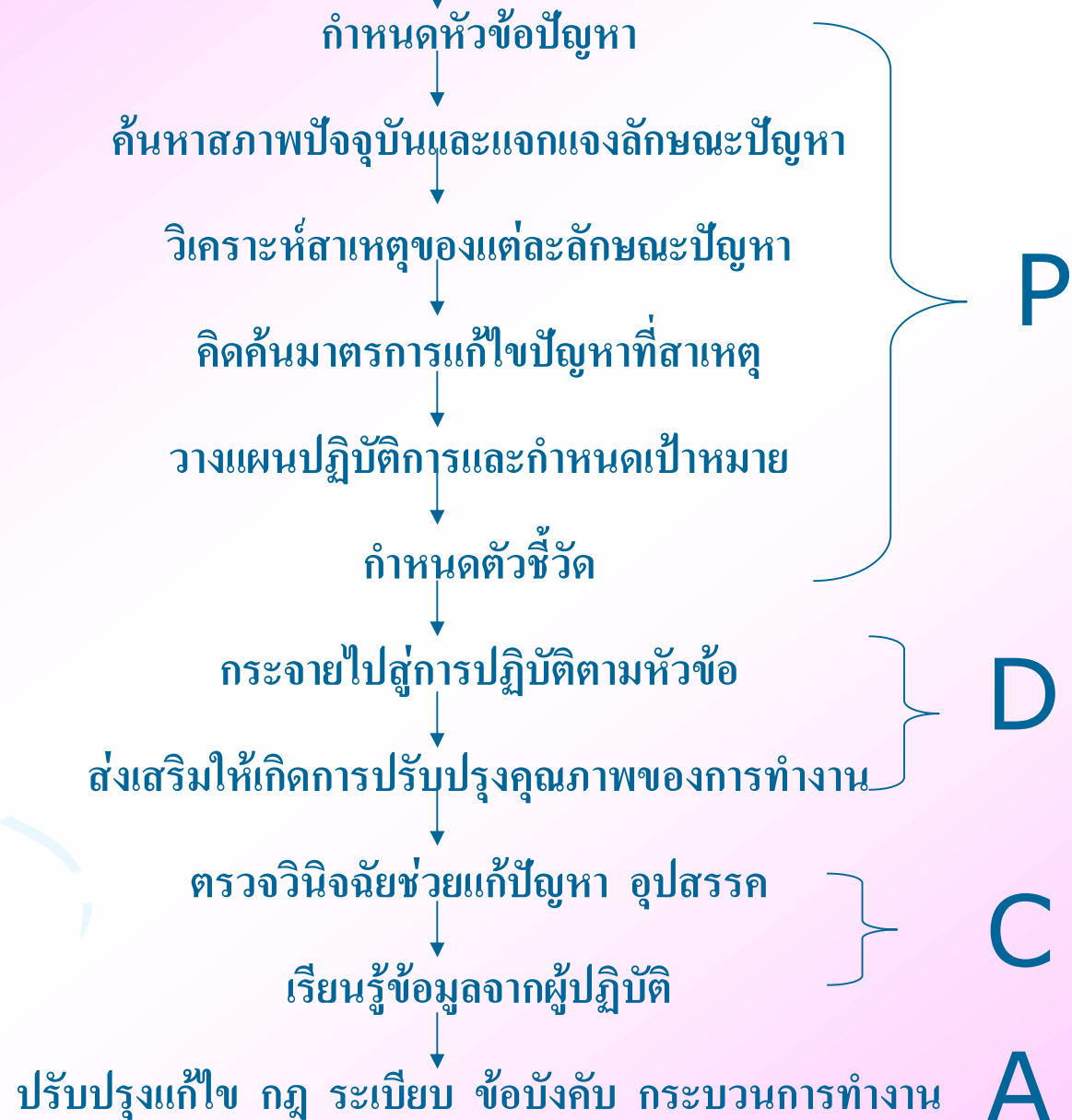
คุณเป็นใคร? ชนะ หรือแพ้



อย่างไรก็ตามมีเครื่องมืออีกหลายเครื่องมือใน
ระบบงานคุณภาพที่มีแนวคิดเหมือนกัน เช่น การ
บริหารงานแบบ TQM การบริหารงานแบบ Six
Sigma ที่ใช้กระบวนการ DMAIC เป็นต้น และใน
แนวพุทธคือ อริยสัจ 4



การบริหารแบบ TQM



DMAIC CYCLE ประกอบด้วย

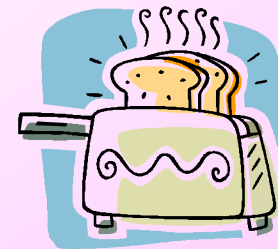
D = Define ระบุปัญหา

M = Measure ประเมินค่าตัวชี้วัด

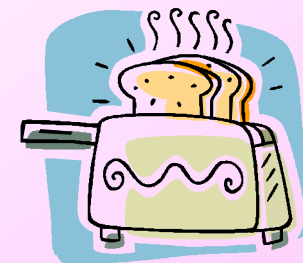
A = Analyze วิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา

I = Improve ปรับปรุงกระบวนการทำงานและประยุกต์ใช้

C = Control ติดตาม เรียนรู้



**Define = การระบุปัญหาว่าจะอะไรเป็นปัญหา
สำคัญ แยกประเภทและจัดลำดับความสำคัญ แล้ว
เลือกปัญหาที่จะแก้ไข**





**Measure = การประเมินค่าผลงาน ระบุว่า
อะไรเป็นตัววัดในแต่ละกระบวนการและวางแผนการเก็บข้อมูลเหล่านั้นไว้ด้วย เช่น การ
ตรวจสอบงานซ้ำๆ เวลาการคอยในแต่ละ
กระบวนการทำงาน พฤติกรรมการให้บริการ**

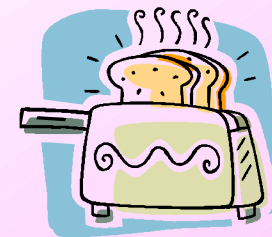


**ปัจจุบันนิยมใช้ TQA หรือ Malcome
Baldrige National Quality Award**

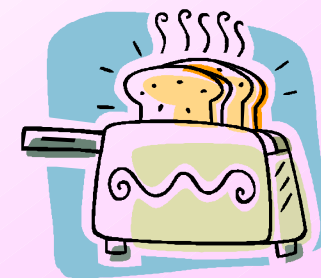
Analyze = วิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา หา
สาเหตุของปัญหาให้พบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ตรง
จุด และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมอีก



**Improve = การปรับปรุงกระบวนการ
ทำงานและนำมาประยุกต์ใช้**



**Control = ติดตาม (Monitoring) และวางแผนต่อ
ว่าจะทำอะไรต่อไป ทำให้เกิดการเรียนรู้ว่า ทำ
อย่างไรจะไม่ให้เกิดปัญหานั้นๆขึ้นอีก อาจใช้วิธี
ระดมสมองหรือใช้วิเคราะห์ผลกระทบและความ
ผิดพลาด**





อริยสัจ 4 ประกอบด้วย

ทุกข์ = สภาพปัญหา

สมุทัย = เหตุแห่งทุกข์ สาเหตุของปัญหา

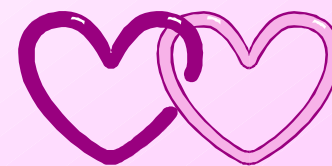
นิโรจ = ความดับทุกข์ จุดหมายที่ต้องการ

มรรค = ทางดับทุกข์ วิธีปฏิบัติในการแก้ปัญห



ทุกข์ = รู้สภาพปัญหา ด้วยการกำหนดรู้

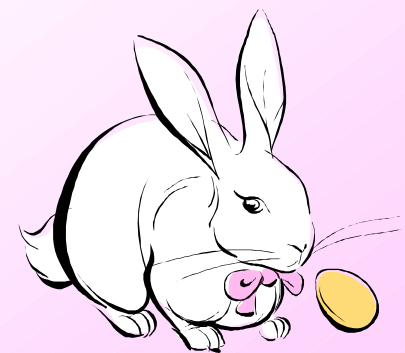
- กำหนดหัวข้อที่จะปรับปรุง แก้ปัญหา
- กำหนดตัวชี้วัด
- หาข้อมูลสภาพปัจจุบันแจกแจงลักษณะปัญหา





สมุทัย = ค้นหาสาเหตุของปัญหา วิเคราะห์
สาเหตุแต่ละลักษณะปัญหา

นิรุธ = กำหนดจุดหมาย ว่าต้องการอะไร ทำเพื่อ
อะไร ทำไปถึงไหน เป็นไปได้หรือไม่ อย่างไร



มรรค = กำหนดวิธีปฏิบัติ ดำเนินการตามแผน
พร้อมตรวจสอบประสิทธิภาพ สร้าง/ปรับปรุง
กระบวนการทำงาน สรุปบทเรียน และกำหนด
หัวข้อปรับปรุง

