

PDCA

PDCA : เครื่องมือการพัฒนา

องค์กรอย่างยั่งยืน

ผศ.ดร.นฤมล วงศ์ธนาสุนทร

PDCA

PDCA

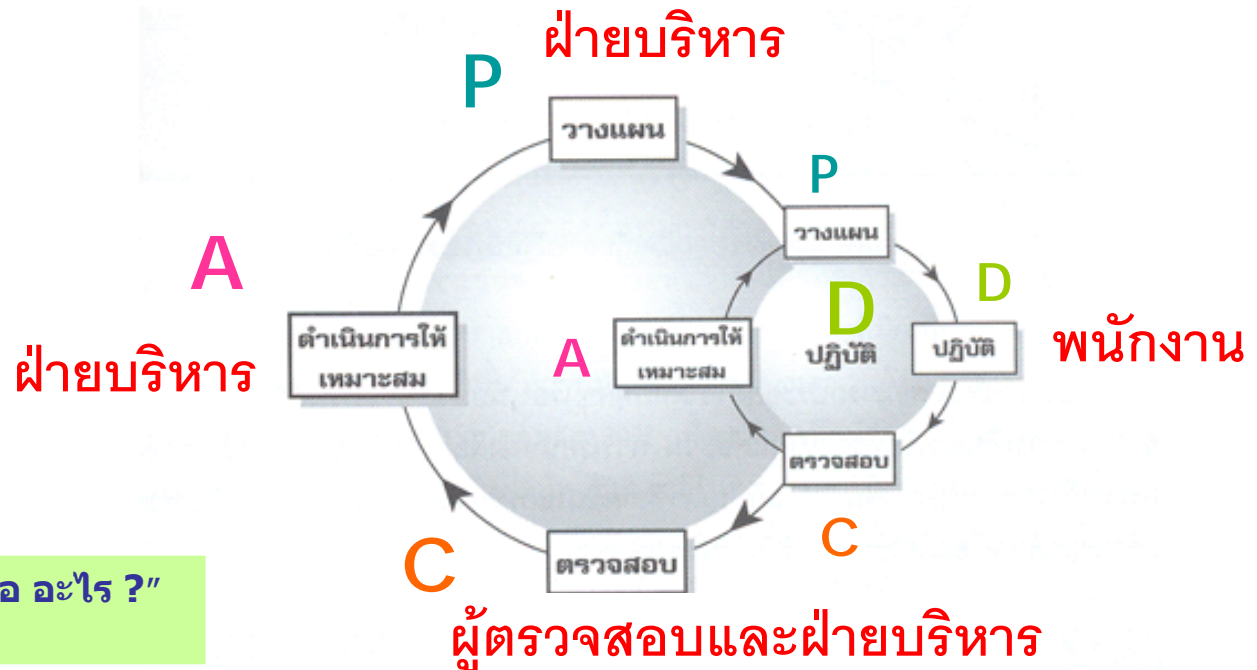
- ประกอบด้วย "การวางแผน (Plan)" อย่างรอบคอบ เพื่อ " การปฏิบัติ (Do)" อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ (Check)" ผลที่เกิดขึ้น และ "ปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม (Act)"
- PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ เรื่อง ตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การซื้อสินค้า การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต การดำเนินงานของหน่วยงาน และการประกันคุณภาพ เป็นต้น



PDCA

องค์กรในประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพื้นฐานการบริหารงาน 2 อย่าง
คือ การสื่อสารและความร่วมมือร่วมใจจากทุกคนในหน่วยงาน

โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแผนงาน เป้าหมายถูกกำหนดขึ้นตามความ
เหมาะสม และสื่อสารผ่านช่องทางหัวหน้างานและพนักงานตามลำดับ



ดัดแปลงจาก "วงจร PDCA คือ อะไร ?"
(กองบริการการศึกษา มก.)

การวางแผน (Plan)

- วางแผนโดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และตั้งเป้าหมาย กำหนด ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลา จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นทั้งด้าน บุคคล งบประมาณ และเครื่องมือ

- เป้าหมายที่ดี (SMARTER)**

- Specific** - เฉพาะเจาะจง มีความชัดเจน
- Measurable** - สามารถวัดและประเมินผลได้
- Acceptable** - เป็นที่ยอมรับได้ของผู้ปฏิบัติ
- Realistic** - ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง
- Time Frame** - มีกรอบเวลากำหนด
- Extending** - ทำท่าย และเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติ
- Rewarding** - คู่มค้ำกับการปฏิบัติ

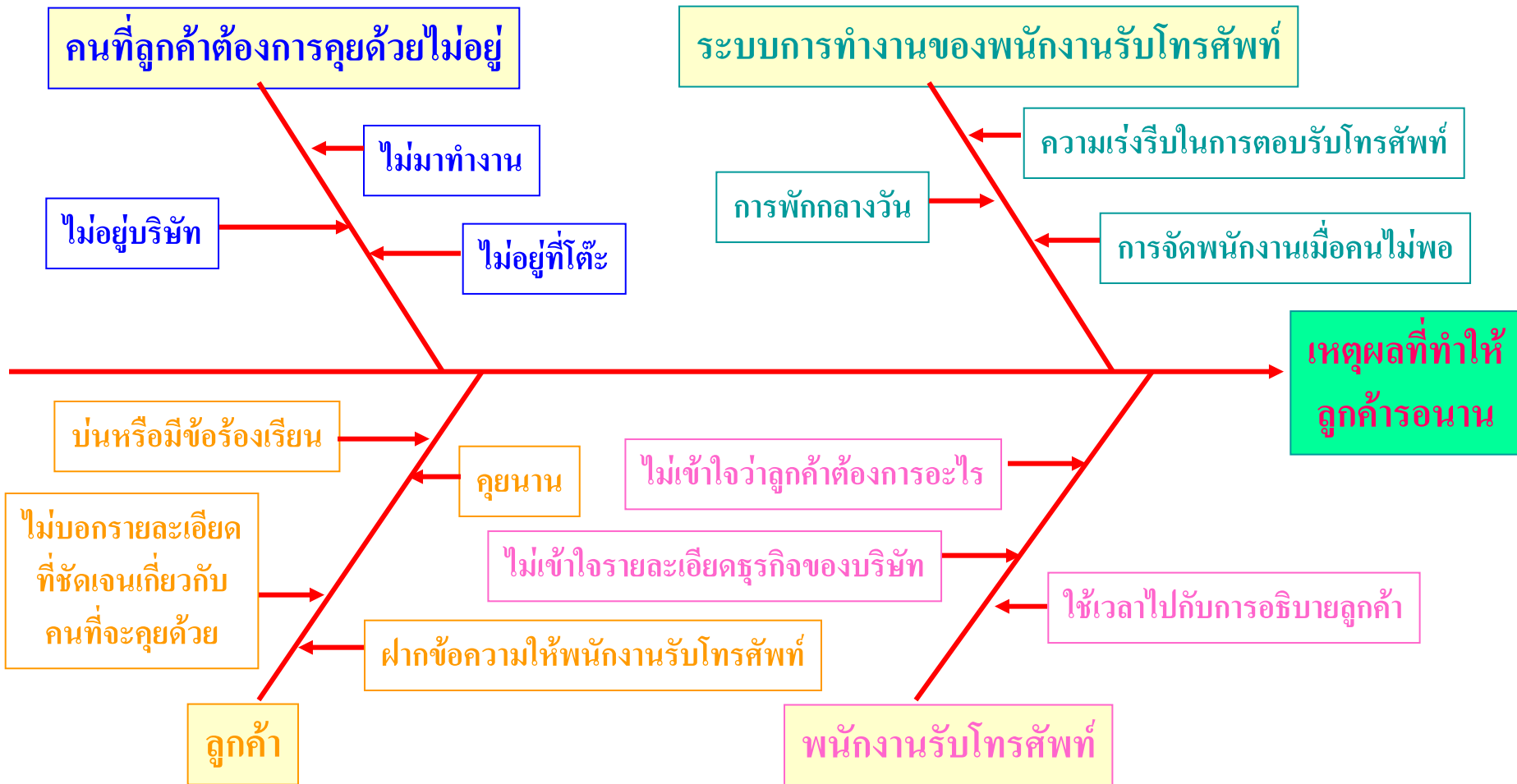


การวางแผน (Plan)

- การวางแผนช่วยในการคาดการณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และลดการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน เวลา ฯลฯ
- การวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผสมผสานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว

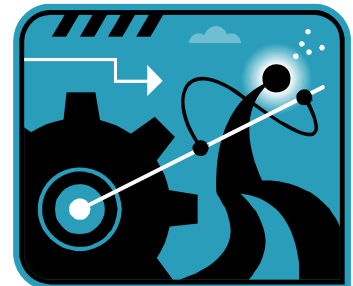


วิเคราะห์ปัญหาด้วยผังก้างปลา





การปฏิบัติ (Do)

- ลงมือปฏิบัติตามแผน โดยในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย
- เราไม่ควรปล่อยให้ถึงวินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น
- หากเป็นโครงการของหน่วยงาน ผู้บริหารย่อมต้องการทราบความคืบหน้าอย่างแน่นอน เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด





การตรวจสอบ (Check)

- การประเมินผลที่ได้รับจากการดำเนินการ แต่ขั้นตอนนี้ มักจะถูกมองข้ามเสมอ 
- 1. ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่
- 2. ตรวจสอบว่าการปฏิบัติสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่
 - สิ่งที่ต้องปรับปรุง
- สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน 

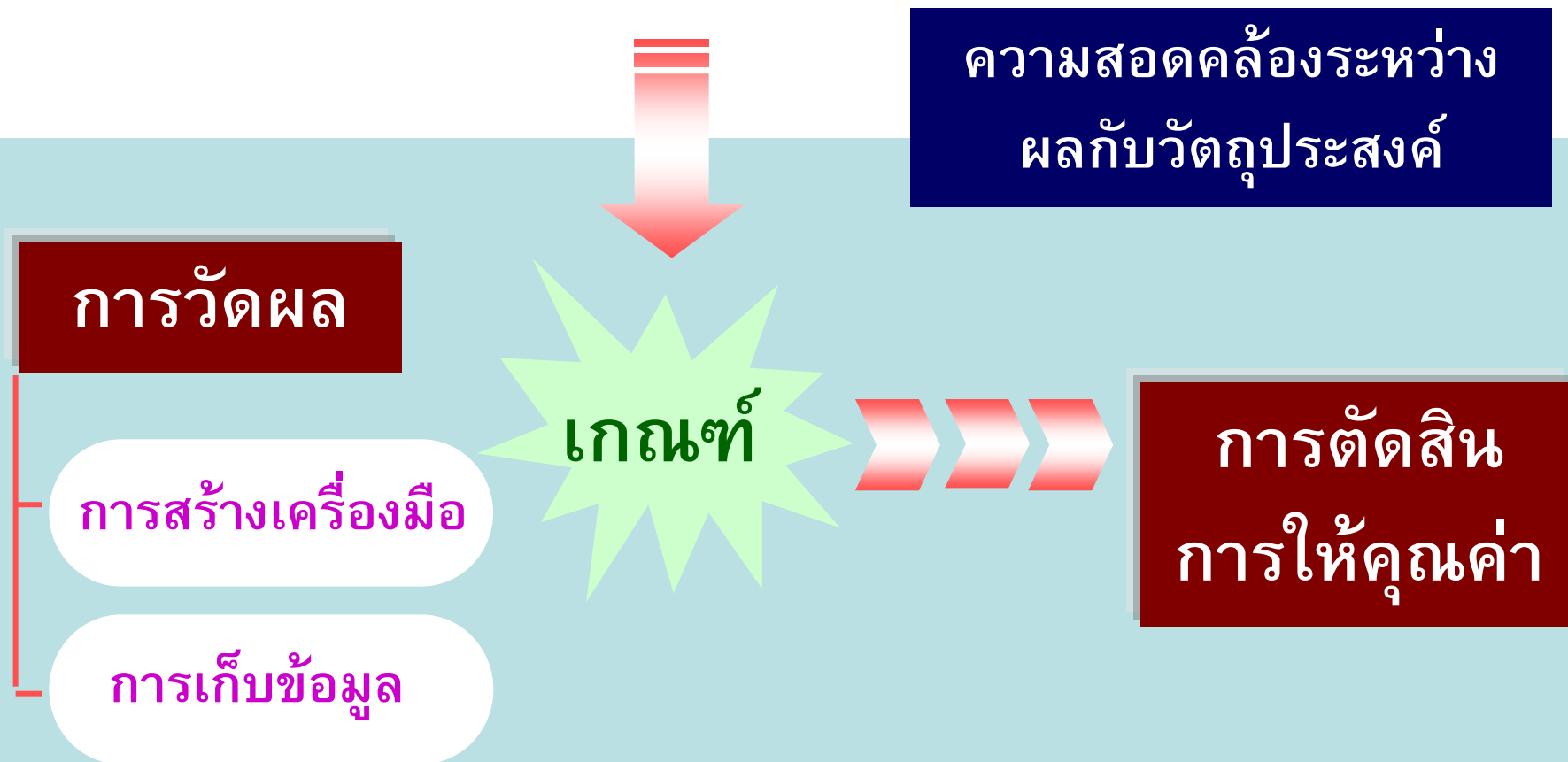


ประเมินไปทำไม ?
กำหนดเป้าหมายไปทำไม?
สอบไปทำไม ?

- ถ้าไม่มีการประเมินแล้วคนจะตั้งใจทำงานไหม?
ทราบได้อย่างไรว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย
- ถ้าไม่มีเป้าหมายและทิศทาง จะเดินทางถึงสถานที่ที่ต้องการได้ไหม?
ทราบได้อย่างไรว่าเดินทางถึงสถานที่ที่ต้องการแล้ว
- ถ้าไม่มีการสอบแล้วผู้เรียนจะตั้งใจเรียนไหม?
ทราบได้อย่างไรว่าผู้เรียนมีความรู้
- ถ้าไม่มีการประเมินการสอน แล้วผู้สอนจะตั้งใจสอนไหม?
ทราบได้อย่างไรว่าผู้สอนมีความสามารถในการสอน?



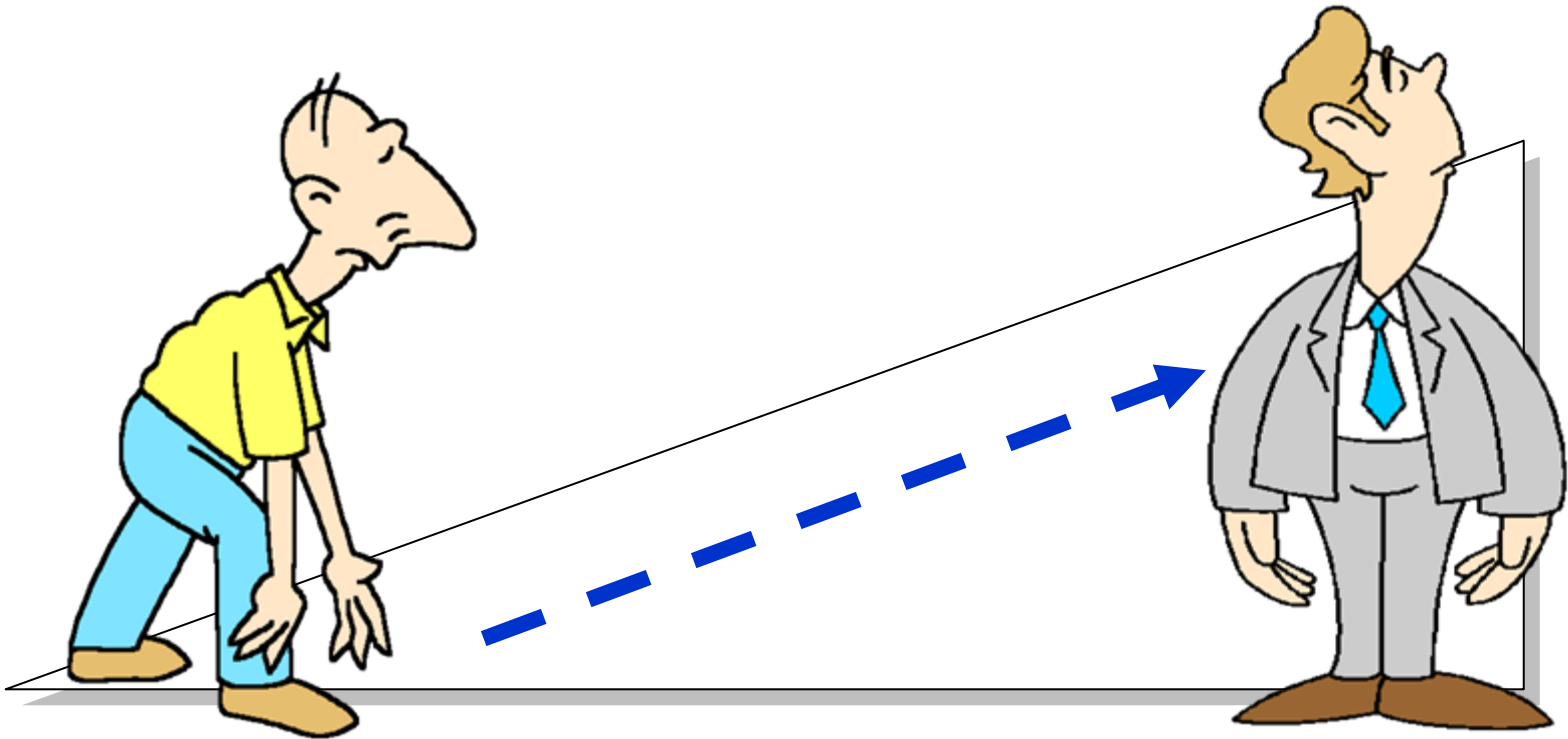
การประเมินผล





Evaluation is not only to prove

But to improve



ปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม (Act)



- พิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี

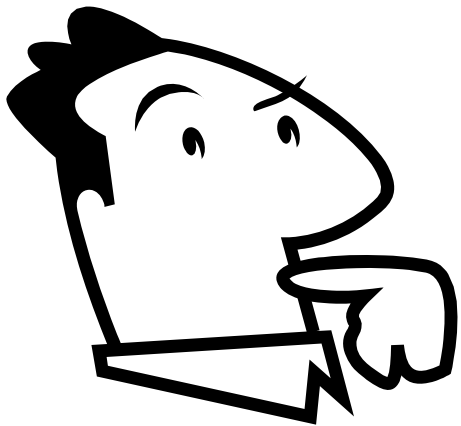
1. ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้

นำแนวทางหรือวิธีปฏิบัตินั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐาน และหาวิธีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เช่น สามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้

2. ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

หากผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

วันนี้คุณใช้ PDCA หรือยัง?



การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- เมื่อใช้วงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง ทุกครั้งที่วงจรหมุนครบ ก็จะเป็นแรงส่งให้หมุนในรอบต่อไป วิธีการใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงก็จะถูกจัดทำเป็นมาตรฐานการทำงาน ทำให้
การทำงานมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด

การปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ นำไปสู่

การปรับปรุงที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น



มาตรฐาน



มาตรฐาน

ปรับปรุงและยกระดับ
มาตรฐานเดิมให้สูงขึ้น



มาตรฐาน

ปรับปรุง
อย่างต่อเนื่อง

ดัดแปลงจาก “วงจร PDCA คือ อะไร ?”
(กองบริการการศึกษา มก.)

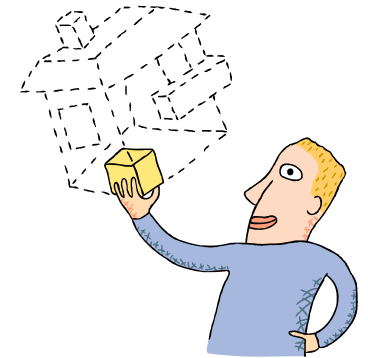
PDCA เพื่อการแก้ไขปัญหา

- ควรเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบ (Check) ก่อน ว่ามีอะไรบางอย่างที่เป็นปัญหาหรือต้องได้รับการแก้ไข (เก็บข้อมูล)
- วางแผนเพื่อการแก้ไขโดยปฏิบัติตามวงจร PDCA ต่อไป



บริหารความสุขในการทำงานด้วย PDCA

- ปัญหาต่างๆ ทำให้มนุษย์กล้าเปลี่ยนแปลง กล้าคิดใหม่ เพื่อทำให้ตนมีความสุข → PDCA



การวางแผน (Plan)

- การวางแผนงานที่ชัดเจนจำเป็นจะต้องมีการจดบันทึกว่าในแต่ละวันงานที่ต้องทำให้สำเร็จมีอะไรบ้าง
- แผนงานที่ถูกเขียนขึ้นมา = เข้มทิศนำทางให้สามารถทำงานแต่ละชิ้นอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอน

บริหารความสุขในการทำงานด้วย PDCA

การปฏิบัติ (Do)

- การปฏิบัติ การตรวจสอบ การติดตามผลงานที่ทำไปแล้วว่าสำเร็จ
 - ➔ ควรจัดเวลา 20-30 นาที เพื่อสำรวจว่าวันนี้คุณได้ทำงานเสร็จไปกี่อย่าง และงานใดบ้างที่คุณทำไม่สำเร็จ เพราะเหตุใด
 - ➔ นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวางแผนว่าจะทำอย่างไรให้งานชิ้นนั้นประสบความสำเร็จในวันถัดไป
- การตั้งสติด้วยจิตที่มีสมาธินำมาซึ่งปัญญาในการปฏิบัติงาน
- เมื่อทำงานสำเร็จ จะรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขกับงานแต่ละอย่างที่สำเร็จลุล่วงไป



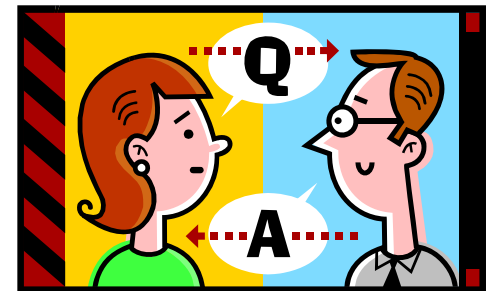
บริหารความสุขในการทำงานด้วย PDCA

การตรวจสอบ (Check)



- การประเมินผลงานช่วยผลักดันเกิดการปรับปรุงผลงานของตัวเองอยู่เสมอ ด้วยการวางแผนงานใหม่อีกครั้ง
- งานที่สำเร็จ แต่ผู้รับไม่ชอบ ไม่พอใจ จะต้องปรับเปลี่ยนแผนงานใหม่ เพื่อสร้างผลงานให้เกิดความพึงพอใจ

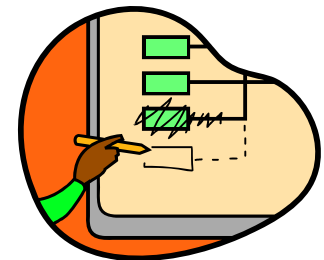
➔ การสอบถามและพูดคุยกันระหว่างกัน



บริหารความสุขในการทำงานด้วย PDCA

ปรับปรุงให้เหมาะสม (Act)

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ ถูกต้องและถูกใจ ทั้งผู้ทำและผู้รับต่างก็มีความสุขในการทำงาน ด้วยเช่นกัน
 - การสำรวจและจดบันทึกเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานของคุณให้ดีขึ้น
 - การพัฒนาผลงานจะทำให้มีการปรับปรุงและการปรับเปลี่ยนตนเองอยู่เสมอ ไม่ซ้ำซากจำเจกับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ
- ➔ ความซ้ำซากทำงานแต่แบบเดิม ๆ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บางคนไม่มีความสุขในการทำงาน



บริหารความสุขในการทำงานด้วย PDCA

- ความสุขในการทำงานทุกวันนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นการได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นทุกปีเท่านั้น
 - แต่สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขได้ก็คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง หรือการปฏิบัติตามหลัก PDCA
- ➔ การคุยกัน แลกเปลี่ยนความคิดจะเป็นหนทางให้เราและคนรอบข้างเกิดความสุขในการทำงาน



PDCA สำหรับหัวหน้าทีม



การวางแผน (Plan)

- ในฐานะหัวหน้าทีม เราต้องรู้ว่าควรให้ใคร ทำอะไร ที่ไหน ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร ทำอย่างไร ภายใต้งบประมาณเท่าไร ให้ได้ตามเป้าหมาย

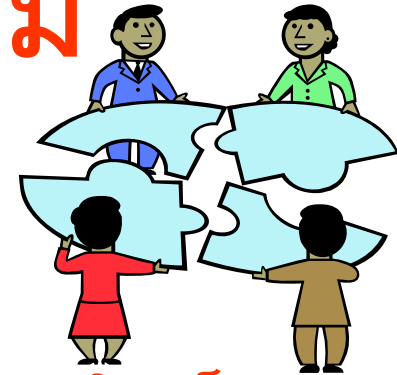
ปัญหา คน 1 คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน สารพัดงาน บางคนมีนายหลายคน

แนวทางแก้ไข

- หัวหน้าทีมต้องลดความผันผวนของการดำเนินงาน โดยจัดลำดับความสำคัญงานต่างๆ งาน กำหนดเป้าหมายของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงวางแผนงาน
- หากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมต้องสอนวิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะที่เดียวกันหัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อนำพาทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้



PDCA สำหรับหัวหน้าทีม



การปฏิบัติ (Do)

ปัญหา ความไม่ชัดเจนของสิ่งที่กำหนดไว้ในแผน เช่น

- ตอนวางแผนบอกว่าให้ใครหรือฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย
- ตอนวางแผนบอกว่าต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผนมองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน้นตัดนี่จนเกิดความไม่เพียงพอต่อการทำงาน

แนวทางแก้ไข

- หัวหน้าทีมต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานก่อนที่จะลงมือทำงาน
- หัวหน้าทีมต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับทีมงานด้วย รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับวิธีการสื่อสาร และการจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน



PDCA สำหรับหัวหน้าทีม

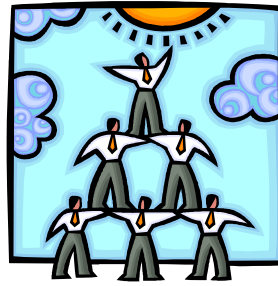
การตรวจสอบ (Check)

ปัญหา การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ควบคุมการทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือไม่ได้นำไปใช้ และเมื่อเวลาผ่านไป ผู้ปฏิบัติงานจะมองว่าการตรวจสอบของเขานั้นไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานก็เลิกตรวจสอบ

แนวทางแก้ไข

- หัวหน้าทีมต้องรับรู้ผลของการตรวจสอบงานของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด
- มีการประสานงานนำข้อมูลไปใช้ในการควบคุมให้ผลงานเป็นตามแผน
- หัวหน้าทีมยังจำเป็นต้องติดตามตรวจสอบงาน และควบคุมผลงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อให้ทีมงานเห็นถึงความสำคัญของงาน

PDCA สำหรับหัวหน้าทีม



การปรับปรุงและแก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act)

ปัญหา ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา

แนวทางแก้ไข

- กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมจะต้องทำการปรับแผนงาน โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How)
- กรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมต้องผลักดันให้ทุกฝ่ายตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด



PDCA เริ่มได้ง่าย ๆ ที่ตัวเรา

