

รายการข้อมูล ความรู้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์
เพื่อกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน,
ข้อมูล ความรู้ที่สำคัญ และที่จำเป็นต่อภารกิจหน่วยงาน
รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม – กรกฎาคม 2566)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ได้มีการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อน LO ของ กพร. และแผนสร้างหรือพัฒนาผลงานวิชาการ (รอบ 5 เดือนแรก) โดยมีรายการข้อมูล ความรู้ที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

รายการข้อมูล ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ (เพิ่มเติมจากรอบ 5 เดือนแรก)

1. รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดำเนินงานขับเคลื่อนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของ กพร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (รอบ 5 เดือนแรก)
 2. รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนสร้างหรือพัฒนาผลงานวิชาการ/นวัตกรรม ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566) กพร. (รอบ 5 เดือนแรก)
- รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายการประชุมประจำเดือน กพร. ครั้งที่ 5-66 กุมภาพันธ์ 2566
<https://psdg.anamai.moph.go.th/th/internal02?textSearch=&category=5503>

รายการความรู้ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ (เพิ่มเติมจากรอบ 5 เดือนแรก)

1. PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. สืบค้น -30 มีนาคม 2566. จาก <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>)
2. วงจร Plan Do Check Act (PDCA) คืออะไร (ที่มา : Experience Dropbox. สืบค้น -30 มีนาคม 2566. จาก <https://experience.dropbox.com/th-th/resources/pdca>)

แหล่งที่มาข้อมูล : รวบรวมและจัดทำโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

รายการความรู้ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ (เพิ่มเติมจากรอบ 5 เดือนแรก)

PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. สืบค้น -30 มีนาคม 2566. จาก <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>)



หลายคนคงเคยได้ยินคำกล่าวที่ว่า “แผนดี มีชัยไปกว่าครึ่ง” ผู้อ่านเห็นด้วยกับคำกล่าวนี้หรือไม่ เกือบทุกคนคงจะต้องตอบว่าเห็นด้วยแน่ๆ เพราะไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี มักมีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้มากกว่าทำโดยไม่มี การวางแผน หรือมีแผนที่ไม่เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตามการวางแผน ยังไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของความสำเร็จ บ่อยครั้งที่มักพบว่าแผนได้รับการจัดทำ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม ส่วนการดำเนินงานก็ทำกันไปตามสถานการณ์ หากเป็นเช่นนี้แล้ว ต่อให้มีแผนที่ดีเพียงใด แต่ไม่ถูกนำไปปฏิบัติ ก็เท่ากับว่าโอกาสของความสำเร็จนั้นยังอยู่ห่างไกล

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

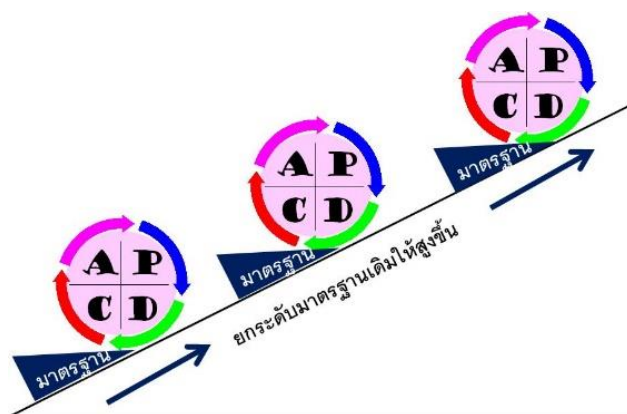
มาถึงวันนี้คงไม่มีใครบอกว่าไม่รู้จักรวงจร PDCA หรือ Deming Cycle โดยเฉพาะในแวดวงของการทำงาน มักจะมีการนำ PDCA เข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งการทำงานประจำ และการปรับปรุงงาน

โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

- 1) Plan คือ การวางแผน
- 2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) Check คือ การตรวจสอบ
- 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐาน

ของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงใน ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดง วงจร PDCA กับ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลายๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงอย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้ อย่าง KM พบว่า ล้วนมีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น ดังแสดงในภาพที่ 2

QCC		Six Sigma		KM	
QC Story		DMAIC		KM Process	
P	- กำหนดหัวข้อปัญหา - ตรวจสอบสภาพปัจจุบัน และตั้งเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	P	Define - ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน Measure - วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ Analyze - วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการทางสถิติ เพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	P	- บังชี้ความรู้
D	- ลงมือปฏิบัติการแก้ไข	D	Improve - ปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อควบคุมตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของปัญหา	D	- สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C	- ติดตามผลการแก้ไข	C	- ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออก ทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก	C	- ประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เข้าถึงความรู้
A	- ทำให้เป็นมาตรฐาน	A		A	- แบ่งปันแลกเปลี่ยน และเรียนรู้

ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของ QCC Six Sigma และ KM เทียบกับ PDCA

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็เครื่องมือพื้นฐานหรือ เครื่องมือระดับสูง ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับ คุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่ การวางแผนการปฏิบัติการตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้น เหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะมีตัวได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือการขาดการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ลงถึงระดับปฏิบัติการ และในหลายองค์กร มักพบว่า การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไปได้ คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าควรที่จะมีการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เพราะจะทำให้การดำเนินงาน ตอบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร จาก การวางแผนอย่างเหมาะสมด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญ การดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถปรับแผน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากจบโครงการ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะท้ทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพในองค์กร	
Plan	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน - กำหนดโครงสร้างทีมงาน และมอบหมายความรับผิดชอบ - กำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมาย - สํารวจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต อัตราของเสีย เป็นต้น 2) ด้านบุคลากร อาทิ ทักษะของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น - วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม
Do	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพตามแผนงาน <ol style="list-style-type: none"> 1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้ 2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
Check	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรม และเทียบกับเป้าหมาย - สรุปผลการดำเนินงาน
Act	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม - นำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร - จัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุง

ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างของขั้นตอนการบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพภายในองค์กรตามแนวทางของ PDCA

การดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพที่ดำเนินการสอดคล้องกับแนวทางของ PDCA นั้น จะเป็นไปอย่างมีระบบ และครบถ้วน ซึ่งก็จะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพมีความเหมาะสมกับองค์กร จากการที่มีการสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตหรือด้านบุคลากร เพื่อมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จของโครงการทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง จึงมีโอกาที่การพัฒนาต่อยอดจะเป็นไปอย่างเหมาะสม และถูกทิศทาง

จะเห็นได้ว่า การดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงผ่านเครื่องมือการเพิ่มผลิตภาพ หรือการปรับปรุงคุณภาพ หรือแม้แต่การบริหารกิจกรรมภายในองค์กร การวางแผนงานอย่างเหมาะสมจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็จะต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับ ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมาทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือ หาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ก็คือการดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามแนวคิดของวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

รายการความรู้ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ (เพิ่มเติมจากรอบ 5 เดือนแรก)

วงจร Plan Do Check Act (PDCA) คืออะไร

(ที่มา : Experience Dropbox. สืบค้น -30 มีนาคม 2566. จาก <https://experience.dropbox.com/th-th/resources/pdca>)

❖ **PDCA คืออะไร :** PDCA เป็นวิธีการจัดการที่เรียบง่ายและวนซ้ำสำหรับทดสอบการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือวิธีแก้ไขปัญหา และผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เช่นเดียวกับกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบัน วงจรนี้เกิดขึ้นจากวิธีการผลิตในศตวรรษที่ 20 ความเรียบง่ายและความสำเร็จที่ทำซ้ำได้อย่างง่ายดายของ PDCA ทำให้หลายวงจรที่ไม่ใช่อุตสาหกรรมการผลิตได้นำวงจรมานี้ไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล ทีม หรือทั้งองค์กร

❖ **PDCA มาจากไหน :** PDCA มาจาก "Shewhart Cycle" ของ W. Edwards Deming ซึ่งมีการตั้งชื่อตาม Walter Shewhart นักสถิติที่ผู้คนต่างเรียกว่าเป็นบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพสมัยใหม่ Deming เป็นวิศวกรและศาสตราจารย์ชาวอเมริกันซึ่งเป็นที่รู้จักดีเกี่ยวกับการทำงานของเขาในญี่ปุ่น โดยที่แนวคิดของเขามีอิทธิพลต่อกระบวนการอุตสาหกรรมหลังสงครามและการฟื้นฟูประเทศ อันที่จริงแล้ว มีการใช้คำว่า PDCA เป็นครั้งแรกในการบรรยายของเขาซึ่งได้ปรับปรุงวงจร Shewhart ให้เป็น "Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ), Act (ดำเนินการ)" ที่จริงแล้ว Deming ต้องการใช้คำว่า "Study" (ศึกษา) มากกว่า "Check" (ตรวจสอบ) ซึ่งจะกลายเป็นคำว่า Plan-Do-Study-Act หรือวงจร PDSA เนื่องจากคำนี้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ผลลัพธ์มากกว่าเพียงแค่ตรวจสอบสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันนี้ วิธีการดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อวงจร PDCA เนื่องจากได้รับการออกแบบมาให้ดำเนินการและทำซ้ำได้หลายครั้ง การออกแบบและตรรกะสามารถดังกล่าวจะเห็นได้จากแนวทางการจัดการคุณภาพจากการผลิตอื่น ๆ ในแง่ของเวลา เช่น การผลิตแบบ Lean, Kaizen และ Six Sigma

❖ **วงจร PDCA ใช้ได้ผลอย่างไร :** วงจร PDCA มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ), Act (ดำเนินการ) กระบวนการนี้จะดำเนินการในลักษณะเชิงเส้นโดยที่การเสร็จสิ้นวงจรหนึ่งจะเชื่อมโยงกับการเริ่มต้นวงจรถัดไป

Plan (วางแผน): ทำความเข้าใจสถานะปัจจุบันของคุณและสถานะที่ต้องการ หรืออาจอธิบายง่ายๆ ได้ว่าจุดประสงค์ของระยะการวางแผนคือการกำหนดเป้าหมาย วิธีการบรรลุเป้าหมาย และวิธีการวัดความก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ โดยปกติแล้วนี่เป็นขั้นตอนที่คลุมเครือซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณพยายามทำ และแต่ละทีมก็มีวิธีใช้ PDCA ในลักษณะที่แตกต่างกัน บางทีอาจแบ่งออกเป็นขั้นตอนระดับกลางหลายขั้นตอน ซึ่งกระบวนการอื่น ๆ อย่าง DMAIC ก็ได้ทำไปแล้ว

ถ้าคุณต้องการแสวงหาประโยชน์เพิ่มจากโอกาส การวางแผนของคุณควรมุ่งเน้นไปที่กระบวนการหรือการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อพุ่งเป้าไปที่โอกาสนั้น ถ้าคุณกำลังต้องการที่จะแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการ อาจจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์หาต้นเหตุที่แท้จริงก่อนที่จะดำเนินการวางแผน ลองศึกษาวิธีวิเคราะห์หาต้นเหตุที่แท้จริงเพื่อช่วยในการระบุและดำเนินการกับปัญหา ไม่ว่าในกรณีใดก็ตาม การใช้ข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลก่อนเกิดกระบวนการหรือการวิเคราะห์จากวงจร PDCA ก่อนหน้า ก็จะช่วยให้คุณกำหนดแผนปฏิบัติการหรือสมมติฐานได้

Do (ปฏิบัติ): เมื่อคุณมีแผนปฏิบัติการหรือวิธีแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้แล้ว ให้ลองทดสอบดู ขั้นตอน Do (ปฏิบัติ) คือเวลาที่ คุณจะทดสอบการเปลี่ยนแปลงที่เสนอในเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม ควรมองขั้นตอนนี้ว่าเป็นการทดลอง ไม่ใช่จุดที่คุณใช้การแก้ไขปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงกระบวนการอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นจึงควรดำเนินการระยะนี้ในระดับเล็กในสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้ และการดำเนินการนี้ไม่ควรได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกหรือไปขัดขวางกระบวนการและการดำเนินงานอื่น ๆ ของทีมหรือองค์กรของคุณ แน่นอนว่าประเด็นทั้งหมดของระยะนี้คือการเก็บรวบรวมข้อมูลดิบและข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากการทดสอบ เนื่องจากจะเป็นการระบุถึงกระบวนการในขั้นตอนต่อไป

Check (ตรวจสอบ): หลังจากการทดสอบนำร่องเสร็จสมบูรณ์ คุณต้องตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงหรือวิธีแก้ไขปัญหานั้นได้ผลตามที่ตั้งใจหรือไม่ ระยะ Check (ตรวจสอบ) เป็นระยะที่คุณวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากระยะ Do (ปฏิบัติ) และเปรียบเทียบกับเป้าหมายและจุดมุ่งหมายเดิมของคุณ แนวทางการทดสอบที่คุณใช้ควรได้รับการประเมินเพื่อดูว่ามีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในวิธีการที่กำหนดไว้ในระยะ Plan (วางแผน) หรือไม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการ โดยรวมแล้ว จุดประสงค์ของขั้นตอนนี้คือการประเมินความสำเร็จของคุณและสิ่งที่คุณนำไปใช้กับกระบวนการในขั้นตอนต่อไป อันที่จริงแล้ว คุณอาจเลือกที่จะทำการทดสอบอื่น โดยทำซ้ำระยะ Do (ปฏิบัติ) และ Check (ตรวจสอบ) จนกว่าคุณจะพบวิธีแก้ไขปัญหานั้นที่น่าพอใจที่จะนำไปใช้ในระยะเวลา Act (ดำเนินการ)

Act (ดำเนินการ): เมื่อถึงจุดสิ้นสุดวงจร คุณและทีมของคุณควรได้ระบุการเปลี่ยนแปลงที่เสนอจากกระบวนการเพื่อการนำไปใช้ อย่างไรก็ตาม เราเรียกวงจร PDCA ว่าวงจร เพราะไม่ว่าคุณจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ มาใช้ในระยะเวลา Act (ดำเนินการ) แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ใช่จุดสิ้นสุดของกระบวนการของคุณ ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ได้รับการปรับปรุง กระบวนการหรือปัญหาที่ได้รับการแก้ไขของคุณ ควรเป็นบรรทัดฐานใหม่สำหรับการวนซ้ำวงจร PDCA โดยปกติแล้วทีมและผู้ปฏิบัติงาน PDCA จะค้นหาว่าเครื่องมือใดใช้งานได้ดีที่สุดสำหรับตนเองในแต่ละระยะ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าคุณจะมีระดับความคิดในระยะเวลา Plan (วางแผน) หรือรวบรวมข้อมูลของคุณในขั้นตอน Check (ตรวจสอบ) Dropbox Paper ก็สามารถช่วยให้คุณจัดการกระบวนการได้ทุกส่วน เอกสารการวางแผนโครงการที่ใช้ร่วมกันจะช่วยให้คุณกำหนดโครงสร้างกระบวนการได้ ส่วนเครื่องมือสำหรับการทำงานร่วมกันก็จะช่วยให้ทีมของคุณมีส่วนร่วมและทำตามแผนงานได้เมื่อคุณดำเนินวงจร PDCA ซ้ำ และแน่นอนว่าเอกสารทั้งหมดของคุณเป็นไฟล์ที่แบ่งปันผ่านพื้นที่จัดเก็บข้อมูลของ Dropbox ได้อย่างง่ายดาย

❖ **เพราะเหตุใดคุณจึงควรใช้ PDCA :** หัวใจสำคัญของ PDCA คือการให้แนวทางที่เป็นมาตรฐานและหลักคิมนำทางสำหรับสมาชิกในทีมและพนักงานในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง แต่อาจกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางการจัดการและการควบคุมคุณภาพหลายวิธี ซึ่งล้วนแล้วแต่มีระดับความซับซ้อนและจำนวนเรื่องราวความสำเร็จที่แตกต่างกันออกไป แล้วอะไรที่ทำให้ PDCA มีความพิเศษเมื่อเทียบกับวิธีอื่น ๆ

เหตุผลหลักคือ PDCA หรือ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ), Act (ดำเนินการ) เป็นกระบวนการที่เรียบง่าย ตรงไปตรงมา และใช้งานง่ายสำหรับให้คนเลือกและนำไปใช้ในการทำงานของตน ซึ่งไม่เพียงทำให้มีการนำมาใช้อย่างยาวนานในโลกของการทำงานเท่านั้น แต่ยังแพร่หลายไปในวงการต่าง ๆ และในความคิดของผู้คนอีกด้วย ในขณะที่ยังคงต้องได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานของคุณในระดับหนึ่งเพื่อให้ใช้ได้ผลเป็นทีมได้ แต่ความเรียบง่ายของ PDCA ทำให้มีการหลอมรวมเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและกระบวนการโดยรวมของคุณได้อย่างง่ายดาย เนื่องด้วยลักษณะที่เป็นวงจรและเป็นการวนซ้ำ PDCA ยังช่วยให้คุณสามารถแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นอีกในอนาคตด้วย วงจรดังกล่าวได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณระบุข้อผิดพลาดและสาเหตุที่แท้จริงเมื่อคุณปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการซ้ำแล้วซ้ำอีก เมื่อคุณทดสอบและนำวิธีแก้ไขปัญหานั้นไปใช้ได้สำเร็จ ก็จะเป็นการสร้างข้อมูลและประสบการณ์ในการทำความเข้าใจกระบวนการอีกด้วย ณ จุดนี้ PDCA เป็นมากกว่าแนวทางการแก้ปัญหา เนื่องจากสามารถเพิ่มข้อมูลที่มีคุณค่าซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ในทีมหรือในองค์กรของคุณได้

PDCA เป็นกลยุทธ์ที่ปรับเปลี่ยนได้สูง บางคนอาจกำหนดให้เอกสารหรือขั้นตอนบางอย่างเสร็จสมบูรณ์ในระยะเวลา Plan (วางแผน) เพื่อให้แน่ใจว่าตนเองพร้อมที่จะดำเนินการในระยะเวลาที่เหลือของวงจร อย่างไรก็ตาม ในท้ายที่สุดแล้ว สิ่งที่ต้องจำเป็นอย่างยิ่งคือการกำหนดหรือวางแผนก็ขึ้นอยู่กับตัวคุณและทีมของคุณ ซึ่งต้องช่วยให้กระบวนการที่เหลือดำเนินไปได้ ในทางกลับกัน ความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้นี้ก็ทำให้ PDCA สามารถปรับขยายได้ด้วย เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับทุกสถานการณ์และสำหรับทีมงานทุกขนาดได้ แม้ว่าจะเป็นทีมที่มีคนเดียวก็ตาม

❖ **คุณควรใช้ PDCA เมื่อใด :** ในขณะที่แนวทางการแก้ไขปัญหาและการจัดการบางอย่างอาจใช้เวลาและทรัพยากรมากในการนำมาปรับใช้ แต่ความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้ของ PDCA ทำให้แทบไม่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรเลย ถ้าคุณกำลังต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานของคุณเองหรือของทีมอย่างต่อเนื่อง PDCA เป็นตัวเลือกที่ดี อย่างไรก็ตาม แนวทางตามระเบียบวิธีและหลักการแบบค่อยเป็นค่อยไปของ PDCA ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทีละน้อย ดังนั้นจึงอาจไม่ใช่วิธีการที่เหมาะสม ถ้าองค์กรของคุณกำลังจัดการกับปัญหาเร่งด่วนเกี่ยวกับกระบวนการหรือเหตุฉุกเฉิน ในทำนองเดียวกัน ถ้าคุณต้องการได้ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่รวดเร็ว PDCA อาจไม่ตอบสนองในสิ่งที่คุณต้องการ จุดแข็งของ PDCA คือความสามารถในการระบุปัญหาอย่างต่อเนื่อง จากนั้นปรับแต่งและค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด จึงไม่น่าจะแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์หรือได้ประสิทธิภาพหลังจากการทำซ้ำเพียงครั้งเดียว

❖ **การปรับแต่งอย่างต่อเนื่องด้วย PDCA:** หัวใจสำคัญของ PDCA คือหลักคิดเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับสถานการณ์ ก่อนอื่น คุณต้องระบุสถานการณ์และกำหนดเป้าหมาย จากนั้นให้ทดสอบแนวทางต่าง ๆ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายเหล่านั้น ทบทวนความสำเร็จของแนวทางดังกล่าว และปรับพฤติกรรมของคุณให้เหมาะสมก่อนที่จะดำเนินการต่อโดยใช้สิ่งที่ได้ผล ถ้าทีมหรือองค์กรของคุณไม่สามารถใช้ PDCA ได้โดยตรงในสถานการณ์จริง แนวทางนี้ยังคงมีหลักการนำทางที่จะช่วยให้คุณเข้าใจและจัดการกับสถานการณ์ใด ๆ ที่คุณเจอในที่ทำงานและที่อื่น ๆ ได้

แม้ว่า PDCA จะใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน แต่ก็ยังคงเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความแม่นยำและความชำนาญ เพื่อให้ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การปรับใช้แล้วยึดถือปฏิบัติตามแนวทางนี้สามารถเปลี่ยนวิธีการทำงานของคุณและทีมโดยมีผลลัพธ์ที่วัดได้ ซึ่งคุณจะเห็นเมื่อเวลาผ่านไปและเมื่อเกิดการวนซ้ำ การส่งเสริมให้ใช้ PDCA ภายในทีมและองค์กรของคุณโดยการนำมาใช้อย่างประสบความสำเร็จจะสามารถช่วยให้เพื่อนร่วมงานของคุณทุกคนมีทัศนคติในการแก้ปัญหาและการคิดเชิงวิพากษ์