

PDCA : ความหมาย ประโยชน์ และตัวอย่างใช้ ๔ ขั้นตอน เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

- PDCA คือวงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย ๔ ขั้นตอน Plan-Do-Check-Act หรือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง เป็นกระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- PDCA สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรทุกประเภท ธุรกิจทุกรูปแบบ แม้กระทั่งชีวิตประจำวัน ประยุกต์ใช้ได้หลายแง่มุม เช่น การวางแผนพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะทางเทคนิค ไปจนถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ประโยชน์ของ PDCA คือสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า, เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง, ทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น และลดความเสี่ยงในการจัดการ
- อย่างไรก็ตาม PDCA ไม่เหมาะกับโครงการที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการดำเนินการ ฉะนั้นถ้าเป็นโปรเจกต์สั้น ๆ เครื่องมืออื่นอาจตอบโจทย์กว่า

PDCA คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย ๔ ขั้นตอน Plan-Do-Check-Act เป็นกระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) จุดเด่นคือเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้เรื่อย ๆ จนกลายเป็น วงจร (Cycle) วนลูปนั่นเอง

เดมมิ่งคิดค้น PDCA ผ่านความเชื่อที่ว่า “คุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาได้” โดยสามารถประยุกต์กับองค์กรทุกประเภท ธุรกิจทุกรูปแบบ หรือแม้กระทั่งชีวิตประจำวัน จนกลายเป็นเครื่องมือเรียบง่ายที่ได้รับความนิยมมาถึงทุกวันนี้

ประโยชน์ของ PDCA

เรียบง่ายและทำซ้ำได้ คือคุณสมบัติหลักของวงจรบริหารงานคุณภาพ สิ่งนี้ทำให้ PDCA มีประโยชน์เหนือเครื่องมืออื่นดังนี้

- สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า – เพราะกระบวนการนี้เริ่มต้นที่ปัญหา และต้องการแก้ไขมันเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร
- เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง – เพราะเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ในระยะยาว จึงเกิดประสิทธิภาพสูงสุดหากปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- ทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น – เพราะมีการตั้งเป้าหมายและการวัดผลที่ชัดเจน ข้อมูลที่ได้มาสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป
- ลดความเสี่ยงในการจัดการ – เพราะกระบวนการนี้ประยุกต์ใช้กับทีมเล็ก ๆ ก่อน หากเกิดความผิดพลาดก็จะควบคุมสถานการณ์ได้ง่ายกว่า ทั้งยังสามารถอุดรอยรั่วไม่ให้เกิดความเสี่ยงในอนาคต

อย่างไรก็ตาม PDCA ไม่เหมาะกับโครงการที่ต้องการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน เพราะต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการดำเนินการ ฉะนั้นถ้าเป็นโปรเจกต์สั้น ๆ เครื่องมืออื่นอาจตอบโจทย์กว่า

ที่สำคัญ PDCA ต้องการความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก การจูงใจพนักงานให้เข้าใจเป้าหมายเดียวกันจึงสำคัญ

๔ ขั้นตอนสู่ความสำเร็จของบ PDCA

โครงสร้าง PDCA ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

- P – Plan คือ การวางแผน
- D – DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- C – Check คือ การตรวจสอบ
- A – Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการ

P – Plan ระบุและวิเคราะห์ปัญหา

เริ่มต้นการวางแผนจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนเสียก่อน โดยขั้นตอนนี้ต้องกำหนดให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มไปจนถึงสุดสิ้นสุดว่า มีปัญหาอะไรที่จะต้องแก้ไข ใครเป็นผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง กระบวนการค้นหาข้อมูลคืออะไร กระบวนการแก้ไขคืออะไร โดยเฉพาะระบุตัวชี้วัด เช่น **KPIs** หรือ **OKR** ที่ชัดเจน แล้วทำออกมาเป็นแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ เรามีคำถามเล็ก ๆ เอาไว้ถามตัวเองก่อนข้ามไปยังขั้นตอนต่อไปว่า...

- ปัญหาสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไขคืออะไร
- ทรัพยากรที่ต้องการคืออะไร
- ทรัพยากรที่มีอยู่คืออะไร
- อะไรคือทางออกที่ดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่
- แผนนี้จะสำเร็จด้วยเงื่อนไขอะไรบ้าง
- และอะไรคือเป้าหมายที่แท้จริงที่เราต้องการ

ถ้าสามารถตอบคำถามเหล่านี้ได้อย่างชัดเจน ก็เตรียมพร้อมสู่ขั้นตอนต่อไปได้เลย

D – DO พัฒนาทางออกและดำเนินการตามแผน

หลังจากกำหนดแผนแล้วก็ถึงเวลาที่ลงมือทำ เพราะเราจะต้องนำแผนดังกล่าวมาใช้จริง ดำเนินการจริง เพื่อให้เห็นผลลัพธ์จริง

ในขั้นตอนนี้ทุกคนต้องระลึกไว้เสมอว่า การดำเนินการจะเกิดปัญหาอื่นตามมาเสมอ นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าควรใช้แผนดังกล่าวกับทีมนำร่องไม่กี่คนหรือเป็นโปรเจกต์เล็ก ๆ เสียก่อน เพราะสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้จะป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ให้ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัท

C – Check ประเมินและสรุปผล

เมื่อดำเนินการมาถึงจุดหนึ่งแล้ว เราจะต้องตรวจสอบให้ได้ว่า แผนดังกล่าวมีผลลัพธ์เป็นไปตามตัวชี้วัดที่ต้องการหรือไม่

ถ้าประสบความสำเร็จตามตัวชี้วัด ก็สามารถดำเนินการไปสู่ขั้นตอนสุดท้ายได้เลย แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จ ก็ควรนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา แล้วดำเนินการขั้นตอนที่ ๑

- ๓ ใหม่จนกว่าจะประสบความสำเร็จหรือผ่านตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

A – Act ปรับปรุงแก้ไขและวางแผนใหม่ต่อไป

ถ้าการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ก็ถึงเวลานำแผนนั้นมาประยุกต์ใช้กับทุกคนองค์กร ผ่านการประกาศ ประชุม อีเมล หรือการจัดการอบรมภายในบริษัท เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงจนเกิดตามมาตรฐานใหม่

ทั้งนี้ อย่าลืมนะว่า PDCA เป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ ไม่ใช่สำเร็จแล้วจะหยุดเลยทันที ทางที่ดีเราควรต่อยอดแผนใหม่ภายใต้ความคิดว่า “จะต้องดีกว่าเดิมเสมอ” และมองหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กรไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีวันหยุด

การใช้ PDCA เพื่อพัฒนาศักยภาพสมาชิกองค์กร

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources : HR) สามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพสมาชิกองค์กรได้ทุกแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนพัฒนาทักษะความรู้ การพัฒนาทักษะทางเทคนิค ไปจนถึงเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ขึ้นอยู่ว่าอะไรคือปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญขององค์กรที่อยากพัฒนาปรับปรุง

ยกตัวอย่าง องค์กรหนึ่งมีปัญหาการทำงานล่าช้า ช้าช้อน ไร้ระเบียบ ก็เลยต้องการปรับกระบวนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านระบบลีน (LEAN) ซึ่งสามารถดำเนินการตาม ๔ ขั้นตอน ประมาณว่า

P – Plan วางแผนกระบวนการทำงานใหม่โดยระบุถึงปัญหาการทำงานช้าช้อน และตั้งเป้าหมายลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น

D – DO ทดลองปฏิบัติตามระบบลีนกับกลุ่มเล็ก ๆ ก่อน

C – Check ตรวจสอบว่าระบบลีนนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่

A – Act ถ้าประสบความสำเร็จก็ประกาศใช้กับระบบลีนทุกฝ่ายในองค์กร แล้วต่อยอดหาแผนใหม่เพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ฉะนั้นหากนำ PDCA มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร เช่น วางแผนพัฒนาภาษาอังกฤษ หรือวางแผนเสริมสร้างทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นเติบโตเป็นพนักงานที่มีศักยภาพสูงขึ้น ทำงานผิดพลาดน้อยลง องค์กรก็จะเดินหน้าสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นคง

บทสรุป

ถึงแม้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA จะเกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ๑๙๕๐ 's แต่ก็ยังสามารถประยุกต์ใช้ได้ดีในปัจจุบัน เพราะการทำธุรกิจ, การบริหารงาน, การจัดการทรัพยากรบุคคล หรือแม้แต่การใช้ชีวิตประจำวันของเราหนีไม่พ้นการเผชิญหน้ากับปัญหา อยู่ที่ว่าจะรับมือกับมันอย่างไรต่างหาก

PDCA จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยให้ทุกคนแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่าน ๔ ขั้นตอนง่าย ๆ แค่ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสามารถทำซ้ำใหม่ได้เรื่อย ๆ

ไม่แปลกที่ PDCA จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่หลายองค์กรนำไปประยุกต์ใช้ กระทั่งเกิดการพัฒนาย่างไม่มีที่สิ้นสุด

วิเคราะห์ข้อมูล :

เชมกร อู่สำหัตติ นักวิชาการศึกษานานาชาติ

สำนักวิชาการวิทยาเขตสุรินทร์

๒๐/มีนาคม/ ๒๕๖๗