

บทเรียน QA Monthly Talk ครั้งที่ 28
เรื่อง “PDCA Mindset: พัฒนาคุณภาพ สู่ความสำเร็จไม่รู้จบ”
วันพุธ ที่ 8 ตุลาคม 2568
เวลา 13.30 - 15.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 7

วิทยากร

อาจารย์ ดร.ทพญ.สุพิชชา ตลิ่งจิตร รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร

1. ทำไมต้องใช้ PDCA?

PDCA หรือวงจรเดมมิง (Deming Cycle) เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการคุณภาพที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายหลักคือ:

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement): เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกกระบวนการทำงาน
- การป้องกันปัญหา: ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นซ้ำซาก
- การสร้างมาตรฐานใหม่: เมื่อกระบวนการใดประสบความสำเร็จ จะถูกนำมาจัดทำเป็นมาตรฐาน (SOP)

2. เหตุผลที่เราต้องพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (quality) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- เพื่อลดความสูญเปล่า (waste) เช่น เวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่าย
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ (efficiency) จากการลดต้นทุน/เวลา
- เพื่อปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง (เช่น เทคโนโลยี กฎเกณฑ์ ความต้องการของลูกค้า)
- เพื่อสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงต่อเนื่อง (continuous improvement / learning organization)
- เพื่อให้สามารถตรวจวัดและรับผิดชอบต่อผลการทำงานได้ (accountability & transparency)

3. ประวัติ PDCA

- แนวคิดวงจรปรับปรุงอย่างเป็นระบบมีรากจากงานของ Walter A. Shewhart (Bell Labs) ซึ่งพัฒนางานวงจรวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1930-1940 (บางครั้งเรียกว่า Shewhart cycle / PDSA)
- W. Edwards Deming ได้นำแนวคิดนี้ไปเผยแพร่ และเป็นผู้ส่งเสริมการใช้วงจรมีอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในญี่ปุ่นหลังสงคราม ทำให้แพร่หลายสู่การบริหารคุณภาพ (TQM) และการจัดการสมัยใหม่
- ปัจจุบันมีสองคำเรียกที่พบบ่อยคือ PDCA (Plan-Do-Check-Act) และ PDSA (Plan-Do-Study-Act) — ความแตกต่างเล็กน้อยคือคำว่า “Check” กับ “Study” ให้ความหมายเชิงวิเคราะห์/ทำความเข้าใจเชิงลึก

4. ประโยชน์ของ PDCA

- เป็นกรอบคิดที่เรียบง่าย แต่ครอบคลุม ทำให้ทีมงานเป็นรอบ (iterative) และเรียนรู้เร็ว
- ลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยเริ่มจากทดลองขนาดเล็ก (pilot) ก่อนขยายผล
- ช่วยให้การตัดสินใจมีข้อมูลรองรับ (data-driven) และปรับปรุงตามผลจริง
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทีม เพราะขั้นตอนทุกขั้นต้องกำหนดผู้รับผิดชอบและวัดผล
- สร้างเอกสารและมาตรฐานเมื่อการเปลี่ยนแปลงได้ผล จึงง่ายต่อการขยายและถ่ายทอด

5. กระบวนการ PDCA Cycle

P – Plan (การวางแผน):

- วิเคราะห์ปัญหา: ใช้ข้อมูลจริงในการระบุสาเหตุของปัญหา
- กำหนดเป้าหมาย: ระบุวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจน
- วางแนวทางแก้ไข: ออกแบบกระบวนการและทรัพยากรที่ต้องใช้

D – Do (การปฏิบัติตามแผน):

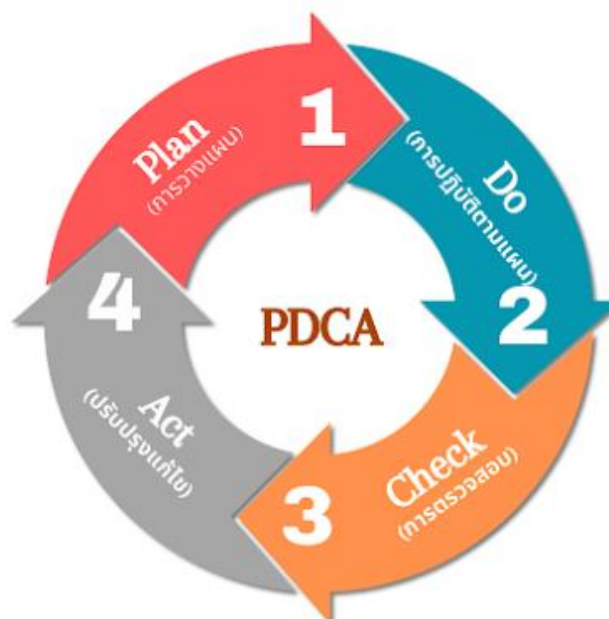
- ลงมือทำ: ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในขั้นตอนแรก
- เก็บข้อมูล: บันทึกผลและสถิติที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการประเมิน

C – Check (การตรวจสอบ):

- ประเมินผล: เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายที่ตั้งไว้
- วิเคราะห์ข้อแตกต่าง: หากผลไม่เป็นไปตามเป้า ต้องหาสาเหตุว่าเกิดจากปัจจัยใด

A – Act (การปรับปรุงแก้ไข):

- มาตรฐานใหม่: หากผลออกมาดีให้นำกระบวนการนั้นมาใช้เป็นมาตรฐานการทำงาน
- การปรับแก้: หากผลไม่บรรลุเป้าหมายให้นำปัญหาที่พบกลับไปวางแผนใหม่ในรอบถัดไป



6. การประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน (สายอำนาจการและวิชาชีพ)

บุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำ PDCA ไปใช้พัฒนาโครงการหรือภาระงานประจำ (Routine) ได้ เช่น:

- งานบริการ: การลดระยะเวลาการรอคอยของคนไข้หรือผู้รับบริการ
- งานเอกสาร: การปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารให้ค้นหาง่ายและรวดเร็วขึ้น
- การจัดกิจกรรม: การนำข้อผิดพลาดจากการจัดกิจกรรมครั้งก่อนมาปรับปรุงในครั้งถัดไป

7. ข้อควรระวังในการทำ PDCA

- อย่าติดอยู่แค่ตัว P: หลายหน่วยงานเสียเวลากับการวางแผนมากเกินไปจนไม่ได้ลงมือทำจริง
- ข้อมูลต้องแม่นยำ: การ Check (ตรวจสอบ) ต้องใช้ข้อมูลที่วัดผลได้จริง ไม่ใช่การคาดเดา
- ความต่อเนื่อง: PDCA ไม่ใช่ทำครั้งเดียวจบ แต่ต้องหมุนวนไปเรื่อย ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐาน (Higher Standards)

ผู้บันทึกบทเรียน นางสาวพลอยชมพู ณ ปานแก้ว หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร
ผู้ตรวจทานบทเรียน นางสาวกนกวรรณ สุวรรณรัตน์ หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร