



สรุปองค์ความรู้ของสำนักงานผู้อำนวยการ



เรื่อง การบริหารและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยหลักการ PDCA	ผู้จัดทำ	ดร.ปิยลักษณ์ เพชรแสง
	วันทีนำเสนอ	29 มีนาคม 2564

ประเภทฐานความรู้ ☐ การเรียนการสอน ☐ การวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรม ☐ การบริการวิชาการ ☒ การบริหารจัดการ

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ที่ครอบคลุม การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการติดตาม ประเมินผล

บทสรุปองค์ความรู้

วงจรคุณภาพ PDCA หรือวัฏจักรเดมมิง เป็นแนวคิดที่ถูกดัดแปลงให้เข้ากับวงจรการบริหารองค์การ เป็นหลักการพื้นฐานของการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นการทำงานอย่างเป็นระบบ และแก้ปัญหาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการแก้ปัญหาอาจนำไปสู่ส่วนวัฏกรรมของกระบวนการทำงานใหม่ รูปแบบใหม่หรือบริการใหม่ โดยทั่วไปการนำหลักการ PDCA มาบริหารและปรับปรุงกระบวนการงานนั้น มีแนวทางดังนี้

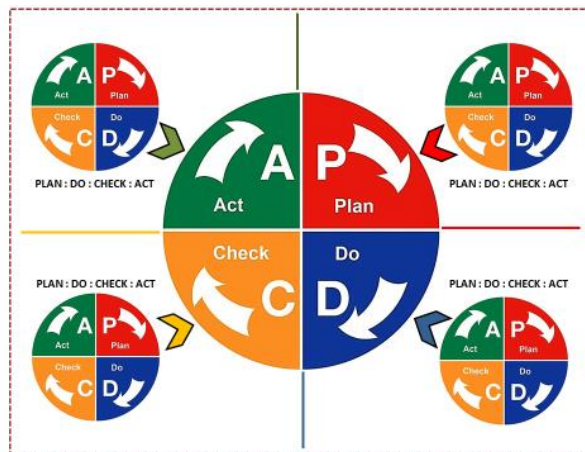
PLAN (P) เริ่มจากการค้นหาสาเหตุของปัญหา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา แสดงหัวข้อของปัญหาเป็นแผนภาพ แล้วเลือกหาแนวทางการแก้ปัญหา อาจเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการระดมความคิด แล้วจึงวางแผนดำเนินงาน

DO (D) เป็นการนำแผนที่วางไว้มาลงมือทำ อาจมีกลุ่มงานอื่นๆ ที่ต้องประสานความร่วมมือกัน เช่นการใช้ทรัพยากร และองค์ความรู้ร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนะ ซึ่งในขั้นตอนลงมือทำสามารถตรวจสอบไปด้วยหากไม่เป็นไปตามแผนต้องมีการปรับแผนใหม่

CHECK (C) เป็นการตรวจสอบตามแผนงานที่ทำ หากตรงตามแผนก็ดำเนินการต่อไปให้บรรลุเป้าหมาย หากไม่ตรงตามแผนก็ปรับแก้ไขให้เหมาะสม ซึ่งขั้นตอนการตรวจสอบสามารถตรวจสอบวิธีการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจริง ตรวจสอบผลที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ๆ เกิดขึ้นบ้าง แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เป็นเพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงให้ดีขึ้น

ACT (A) เป็นการดำเนินการให้เหมาะสม เป็นการนำผลที่ตรวจสอบมาปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมต่อไป ถ้าตรงตามเป้าหมาย ยึดเป็นต้นแบบ หากไม่ตรงตามเป้าหมายหรือมีข้อผิดพลาด ค้นหาสาเหตุ แก้ไข และปรับปรุง

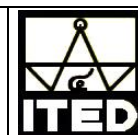
วงจรคุณภาพ PDCA จะช่วยให้เกิดการฝึกวางแผนที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพ และลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอน รวมถึงกระบวนการของ PDCA แต่ละขั้นตอนก็ต้องใช้หลักการ PDCA ด้วยเช่น โดยแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการ PDCA ได้ดังภาพนี้



กิจกรรมKM Sharing Day 2021	ออกครั้งที่ 4	หน้า 1/2
ออกโดย : คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา	เริ่มใช้	23 ธันวาคม 2562



สรุปลงความรู้ของสำนักงานผู้อำนวยการ



เรื่อง การบริหารและปรับปรุงกระบวนการงานด้วยหลักการ PDCA	ผู้จัดทำ	ดร.ปิยลักษณ์ เพชรแสง
	วันทีนำเสนอ	29 มีนาคม 2564

ประเภทองค์ความรู้ ☐ การเรียนการสอน ☐ วิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม ☐ บริการวิชาการ ☒ การบริหารจัดการ

สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา “เป็นองค์กรแห่งการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา” มีหน่วยงานภายในประกอบด้วย 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายสื่อการเรียนการสอน 3) ฝ่ายบริการวิชาการและพัฒนานวัตกรรม 4) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และ 5) ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดยมีสำนักงานผู้อำนวยการ เป็นหน่วยงานส่งเสริมประสานงานด้านบริหาร และธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานอาคารและสถานที่ และงานการตลาดและประชาสัมพันธ์ ซึ่งการดำเนินงานจะเป็นการทำงานที่ต้องมีการประสานงานและดำเนินงานกับบุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น การดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักหากได้นำหลักการ PDCA มาบริหารงานจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษากระบวนการดำเนินงานของงานต่างๆ ภายในสำนักงานผู้อำนวยการ (P)
2. รวบรวมปัญหาการดำเนินงานจากผลการดำเนินงานย้อนหลัง 1 ปี (P)
3. จัดลำดับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงของหน่วยงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการ (P)
4. ประชุมหัวหน้างานเพื่อวางแผนการปรับปรุงงานด้วยหลักการ PDCA (P)
5. มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามแผนที่วางไว้ (D)
6. ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานที่ได้มอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (C)
7. ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานหรือตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (A)
8. สรุปวิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร (A)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และมีความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง
2. สามารถเตรียมงานหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้า ทำให้งานมีความราบรื่น เรียบร้อยตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็จะทำให้งานออกมามีคุณภาพ

หมายเหตุ แนวทางการบริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการงานด้วยหลักการ PDCA ของสำนักงานผู้อำนวยการ จะเริ่มใช้กับงานที่พบปัญหาบ่อยมากที่สุด และเป็นงานที่ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ กรณีฉุกเฉิน หรือ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

กิจกรรมKM Sharing Day 2021	ออกครั้งที่ 4	หน้า 2/2
ออกโดย : คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา	เริ่มใช้	23 ธันวาคม 2562