

บทที่ ๔

เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

การนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมีเทคนิค สรุปได้ดังนี้
ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (P-Plan) เทคนิคการเขียนการวางแผนในการปฏิบัติงานสรุปได้ ดังนี้

๑. ประชุมวางแผนงาน (การกำหนดว่ามีอะไรต้องทำบ้าง) การประชุมเป็นการเตรียมการทำงานที่จะทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพในประชุมวางแผนงาน ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่จะทำงานให้ชัดเจน แนวทางการดำเนินงานอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงาน และต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง มีการกำหนดการประเมินผล ติดตามผล รวบรวมข้อมูลอย่างไร เพื่อใช้ในการดำเนินการ

๒. กำหนดเป้าหมาย (เป้าหมายคืออะไร) เป็นการกำหนดทิศทางการทำงานที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายของการปฏิบัติงานในสายงาน และองค์กร

๓. มอบหมายผู้รับผิดชอบ (ใครทำและทำอะไร)เป็นการกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน กล่าวง่ายๆ คือ การใช้คนให้ตรงกับงาน จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. เตรียมวัสดุอุปกรณ์ (ต้องใช้อะไรบ้าง) เป็นการกำหนดงบประมาณ ว่ามีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง เช่น ต้องซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็นในงาน โดยคำนึงถึงความพอเพียง ความเหมาะสม และคุ้มค่า

๕. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าไร) การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าจะงานใดควรจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นเมื่อไร อะไรควรทำก่อน อะไรควรทำที่หลัง สามารถติดตามงานให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยกำหนดเวลา

๖. ปฏิบัติงานตามแผน (ลำดับการทำงานเป็นอย่างไร ควรทำอะไรก่อน อะไรหลัง) มีการกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติให้ชัดเจน

๗. ติดตามผลและประเมินผล (มีการติดตามและประเมินผลอย่างไร) มีการกำหนดรูปแบบการติดตามผล และประเมินผลไว้ล่วงหน้า เพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล

๘. ปรับปรุง และรายงานผลเผยแพร่ (ควรปรับปรุงอะไรบ้าง และ รายงานผล เผยแพร่ให้ใครได้รับทราบ) หากงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ควรดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ และได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการ สำหรับการรายงานผลใครเป็นผู้ที่ต้องรับรู้การทำงานในครั้งนี้น่าจะทำให้เกิดการเผยแพร่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ (D – Do) มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. ปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยวางแผนกำหนดการ แยกกิจกรรมที่ต้องกระทำ กำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้

๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบ เมื่อรับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติทุกคนต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความเสียสละ และมีจิตใจที่ดีงาม จึงจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. วางแผนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค การทำงานงานแต่ละขั้นตอนมักมีปัญหาอุปสรรค ฉะนั้นการปฏิบัติงานหากมีปัญหา ควรมีการประชุมเพื่อหาทางออกให้กับงาน จะทำให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (C- Check) มีการตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่ตรวจสอบผลที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่ โดยใช้ระบบการประเมิน ดังนี้

๑. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อแจกให้กับผู้รับบริการทุกท่าน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือในการประเมิน

๒. ประเมินจากการปฏิบัติงานตามสภาพจริง การประชุมหรือหัวหน้างาน ติดตามความก้าวหน้า เมื่อมีปัญหา อุปสรรค ดำเนินการแก้ไขในทันที เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุง (A-Action) สรุปได้ดังนี้

๑. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน หลังจากประเมินผลในขั้นตรวจสอบ (C-Check) รวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด มาปรับปรุงการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผน และเป้าหมายที่กำหนดไว้

๒. วางแผนการพัฒนาเมื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมาย สิ่งที่ต้องทำอีกขั้นหนึ่ง คือ ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพราะการปฏิบัติงานไม่ควรย่ำอยู่กับที่ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

๓. รายงานข้อมูล นำข้อมูลที่ได้รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา และควรนำข้อมูลที่ได้รับจากการพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

การนำระบบ PDCA มาใช้ในการทำงานเพื่อการปรับปรุง เพราะการทำงานไม่ควรรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไร ก็ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง

การนำระบบ PDCA เพื่อป้องกัน

๑. การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิดช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

๒. การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

๓. การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นกระบวนการความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

ตัวอย่างการเขียนสรุปแผนงานด้วย ระเบียบวิธี PDCA

ระบบ PDCA	ผู้เกี่ยวข้อง	แผนปฏิบัติ	เอกสารที่ได้รับ	แบบและสารระบบ
Plan. โครงการ	ผู้อำนวยการ	แต่งตั้งคณะทำงาน	บันทึกการประชุม	คำสั่งต่างๆ
	คณะทำงานตามคำสั่ง	ประชุมวางแผน	บันทึกการประชุม	คณะกรรมการ
	คณะทำงาน	การเขียนโครงการของสมาชิก โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม และรายละเอียด ทรัพยากรค่าใช้จ่าย
DO.	คณะทำงาน/ ผู้เกี่ยวข้อง	การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ดำเนินการตามโครงการอย่างไร	รายละเอียด/ ขั้นตอนดำเนินการ	ระบบการติดตาม
Check	คณะทำงานฝ่ายประเมิน ฝ่ายตรวจสอบ	การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง	แบบประเมินสรุปผลการประเมิน	โพร์ชาร์ทของแต่ละคน
Action	คณะทำงาน/ ฝ่ายประเมินผล	การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาหรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป	ผลการสรุปการประเมิน	แผนพัฒนา

ตัวอย่างการเขียนสรุปแผนงานด้วยระเบียบวิธี PDCA โครงการส่งเสริมสุขภาพนักเรียน นักศึกษา
งานสุขอนามัยและพยาบาล ฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง

ระบบ PDCA	ผู้เกี่ยวข้อง	แผนปฏิบัติ	เอกสารที่ได้รับ	แบบและเอกสารตามระบบ	อื่นๆ
Plan	คณะทำงานส่งเสริมสุขภาพ	1. ประชุมผู้รับผิดชอบร่วมกันพิจารณาโยบาย กำหนดวัตถุประสงค์ และกิจกรรมที่สอดคล้องกัน	-บันทึกข้อความขอเชิญประชุม -นโยบายส่งเสริมสุขภาพ/กิจกรรม		
Plan	คณะทำงานส่งเสริมสุขภาพ	2. จัดทำแผนงานโครงการ มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	-โครงการส่งเสริมสุขภาพ -แผนผังการดำเนินงาน		
Plan	ครูชมเพลิน	3. นำเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ	โครงการส่งเสริมสุขภาพนักเรียน นักศึกษา		
Plan	ครูชมเพลิน	4. ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา		หนังสือราชการที่ วร0808/551 ลว.19 มิ.ย.56 ถึง ผอ โรงพยาบาล	
Plan	คณะทำงานส่งเสริมสุขภาพ	5. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดทำกิจกรรมตามโครงการ	บันทึกข้อความขอจัดกิจกรรม		
Plan	ครูมนตรี สุขกลัด	6. ประชาสัมพันธ์โครงการ			
Do	คณะทำงานส่งเสริมสุขภาพ	7. ดำเนินงานตามโครงการ	-บันทึกข้อความขอจัดกิจกรรม -รูปภาพ		
Do	คณะทำงานส่งเสริมสุขภาพ	8. ประเมินผลโครงการ	-สถิติการใช้บริการห้องพยาบาล -แผนภูมิแสดงสถิติการใช้บริการห้องพยาบาล -แผนภูมิแสดงผล	หนังสือราชการที่ อท0032.2/4326 ลงวันที่ 13 ก.ย. 56 แจ้งผลตรวจสุขภาพ	

ระบบ PDCA	ผู้เกี่ยวข้อง	แผนปฏิบัติ	เอกสารที่ได้รับ	แบบและเอกสารตามระบบ	อื่นๆ
			การชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง -แบบประเมินผล ความพึงพอใจ		
Do	ครูชมเพลิน	9.สรุปผลโครงการ	-ตารางแสดงระดับความพึงพอใจ -สรุปผลประเมิน		
Check	ครูชมเพลิน	10.เปรียบเทียบตัวชี้วัดกับผลลัพธ์จากการดำเนินงาน	ตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดกับผลลัพธ์จากการดำเนินงาน	โพรชาร์ทของแต่ละคน	
Check	ครูชมเพลิน	11.สรุปข้อเสนอแนะจากการจัดทำโครงการ	รายงานสรุปผลการดำเนินงานรูปภาพ		
Act	ครูชมเพลิน	12.ชี้แจงผลการดำเนินงานและผลการประเมินโครงการให้ผู้บริหารทราบเพื่อปรับปรุงพัฒนาการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ	รายงานผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมสุขภาพ/รูปภาพ	แผนพัฒนา	
Act	ครูชมเพลิน	13.เสนอแนวทางแก้ไขในการดำเนินงานโครงการครั้งต่อไป	รายงานผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมสุขภาพ		