

# การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยวงจร PDCA

(Continuous Improvement with PDCA Cycle)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์  
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

## 8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

## การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA (Continuous Improvement with PDCA Cycle)

PI 1.12

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

### หลักการและเหตุผล

องค์กรจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในผลิตภัณฑ์ที่สูงขึ้น ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร ต้องมีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างเป็นรูปธรรม หรือมีลักษณะของการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving) ซึ่งทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อ “ลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์” โดยแนวทางที่นิยมใช้มากในอุตสาหกรรมคือ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA” หรือที่เราคุ้นเคยในชื่อ “วงจรเดมมิง (Deming Cycle)”

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA เป็นกระบวนการของการเชื่อมต่อกิจกรรม ที่ดำเนินถึง “สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ” ด้วยการใช้กิจกรรมแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงคุณภาพ (Improvement Activity) มาเป็นตัวขับเคลื่อนวงจร และวงจร PDCA ยังเป็นส่วนหนึ่งของแนวความคิดของการบริหารงานสมัยใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ ให้แต่ละแผนกปฏิบัติงานด้วย “มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standardization)” ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นระบบ (System) มากขึ้น ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาคุณภาพขึ้นในกระบวนการ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจึงสามารถใช้รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนแก้ปัญหาที่มีความเหมือนกันกับบริบทของปัญหาที่เปลี่ยนไป

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA มีองค์ประกอบและขั้นตอนดังนี้

- **Plan (การวางแผน)** มีรายละเอียดดังนี้
  - 1.การนิยามปัญหา- เพื่อการเลือกปัญหาและระบุปัญหาให้ชัดเจน
  - 2.การวิเคราะห์ปัญหาและตั้งเป้าหมาย - เพื่อกำหนดขอบเขตและตั้งเป้าหมายของการแก้ปัญหา
  - 3.การวิเคราะห์สาเหตุ - เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause Analysis)
  - 4.การกำหนดมาตรการแก้ไข - เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด
- **Do(การลงมือปฏิบัติ)** - 5. การนำมาตรการแก้ไขไปใช้
- **Check(การตรวจสอบ)**-6.การตรวจสอบเพื่อยืนยันผลลัพธ์
- **ACT(การปฏิบัติการแก้ไข)**-7.การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาด้วยการปรับมาตรฐาน

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของการลดต้นทุนและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในมิติของวงจร PDCA
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานสมัยใหม่
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้วงจร PDCA กับเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ โดยเรียนรู้จากการแก้ปัญหารจริงของผู้เรียน

### รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

#### พื้นฐานการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพ

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
  - Management = Standardization + Improvement Activity
  - หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA)
  - หลักการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving)
- ความหมายของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
  - ปัญหาคุณภาพในมิติของความบกพร่อง (Defect)
  - ปัญหาคุณภาพในมิติของความไม่ตรงตามข้อกำหนด (NC-Nonconformity)
- การควบคุมคุณภาพของกระบวนการด้วยวงจร SDCA
- การปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการด้วยวงจร PDCA
- ความสัมพันธ์ของวงจร SDCA และวงจร PDCA
- Activity I: ค้นหาปัญหาเรื้อรัง (Chronic Problem) ในกระบวนการ

#### เครื่องมือและเทคนิคของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- เครื่องมือแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ (QC Tools)
- เทคนิคแก้ปัญหา 5 Why, How-How, 3G & Brainstorming
- มาตรการแก้ปัญหาคุณภาพและปรับปรุงกระบวนการ
  - การทำให้ถูกต้อง (Correction)
  - การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action : C/A)
  - การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action : P/A)

#### ขั้นตอนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของวงจร PDCA

- Plan (การวางแผน)
  - 1.การนิยามปัญหา
  - 2.การวิเคราะห์ปัญหาและตั้งเป้าหมาย
  - 3.การวิเคราะห์สาเหตุ
  - 4.กำหนดมาตรการแก้ไข
- Do(การลงมือปฏิบัติ) - 5. การนำมาตรการแก้ไขไปใช้
- Check (การตรวจสอบ)-6.การตรวจสอบเพื่อยืนยันผลลัพธ์
- ACT (การปฏิบัติการแก้ไข)-7. การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาด้วยการปรับมาตรฐาน
- ความสัมพันธ์ของวงจร PDCA กับกระบวนการ QC Story
- Activity II-III: การปรับปรุงคุณภาพด้วยวงจร PDCA





# 5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565  
✉ sale@bananatraining.com  
🌐 www.banatraining.com

## 1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

## 2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

### ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

### ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

### ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

## 3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



## 4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะ การโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

## 5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



## โครงสร้างการฝึกอบรม

### COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan