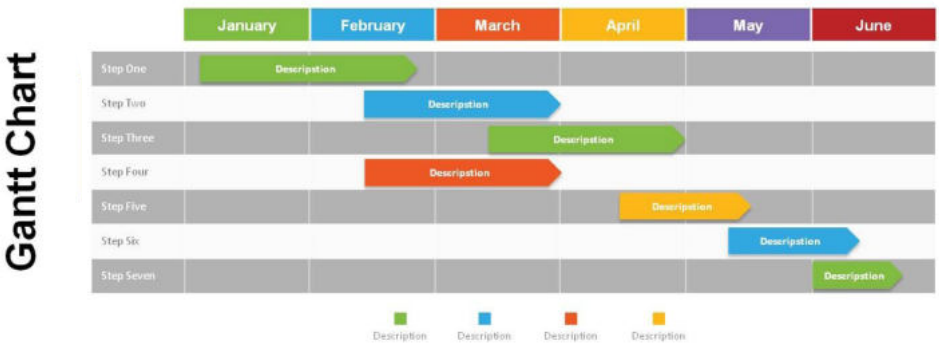
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

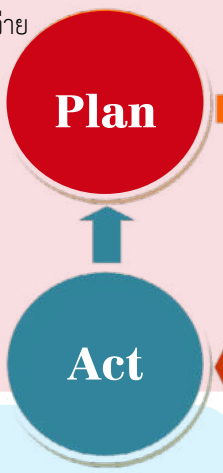
เรามาเริ่มต้นพุทธศักราชใหม่ ด้วยการวางแผนและตั้งเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อหาปัจจัยความสำเร็จ และสาเหตุรากปัญหาที่ทำให้ผลลัพธ์การดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานครั้งใหม่ ที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนคณะฯ บรรลุเป้าหมาย โดยนำเครื่องมือ PDCA (วงล้อคุณภาพ) มาเป็นแนวทาง ดังนี้



Plan การวางแผนการทำงาน

เป็นการกำหนดการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ได้แก่

- ค้นหาปัญหา จากผลลัพธ์การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย อุบัติการณ์ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือการวิเคราะห์กระบวนงาน (flow)
- จัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- เลือกปัญหาที่จะแก้ไข
- กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับ
- กำหนดตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพ ระยะเวลา ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน
- กำหนดวิธีการประเมินผลความสำเร็จ ตัวชี้วัด และการติดตามงาน
- วิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนรองรับ
- สื่อสาร พัฒนาทักษะที่สำคัญของบุคลากร เพื่อให้พร้อมในการดำเนินการ



Do การปฏิบัติตามแผน

ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางเอาไว้ และติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาปรับปรุง โดยมีผู้รับผิดชอบในการควบคุมเวลา งบประมาณ และวิเคราะห์ บริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Check การตรวจสอบผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน

เป็นการติดตาม ตรวจสอบ วัดผลหรือประเมินผล หลังจากที่ได้ลงมือปฏิบัติตามแผนว่า ผลลัพธ์เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผน (ขั้นตอน Plan) และตามเป้าหมายตัวชี้วัดหรือไม่ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทันเวลา และต่อเนื่อง จนบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

Act การปรับปรุงแก้ไข/กำหนดมาตรฐานงาน

วิเคราะห์ผลการดำเนินการที่ผ่านมาโดยกรณีที่ทำได้ดี บรรลุผล ให้ถอดบทเรียน วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จและกำหนดเป็นมาตรฐานงาน ผู้รับผิดชอบและหาโอกาสพัฒนาเพื่อให้สิ่งที่ทำได้ดีแล้วให้ดียิ่งขึ้น กรณีที่การดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ให้วิเคราะห์สิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรค สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนา เพื่อวางแผนดำเนินการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการบรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็วต่อไป