



วิฑูรย์ สิมะโชคดี
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

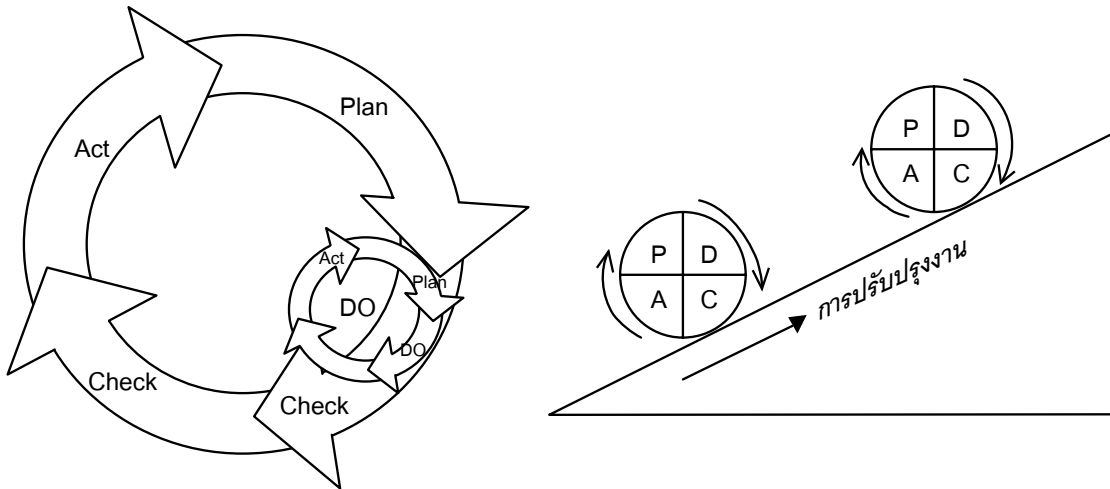
วิถีแห่ง TQM

ตอน เครื่องมือเบื้องต้น (6)

วงจรมะดิง: วงจร PDCA (Deming Cycle)

PDCA คือ คำย่อของ Plan-Do-Check-Act (หรือ Plan-Do-Check-Action) ซึ่งเป็นวงจรของบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

PDCA ยังมีชื่อเรียกอีกว่า วงจรมะดิง (Deming Cycle, Deming Circle) หรือที่เดมมิงมักเรียกว่า วงจรชีวฮาร์ท (Shewhart Circle) เนื่องจากเป็นผู้คิดค้น ขณะที่เดมมิงเป็นฝ่ายเผยแพร่ให้รู้จักกันอย่างแพร่หลาย



วงจรถ PDCA มักใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าอย่างต่อเนื่อง	
P → Plan การวางแผน การกำหนดแผน	ออกแบบ หรือกำหนดสิ่งที่จะต้องทำ ผลิตต้นแบบและทดสอบ (หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้าแล้ว)
D → Do ลงมือทำตามแผนที่วางไว้	ผลิตตามแบบ
C → Check ตรวจสอบผลลัพท์กับแผน	ตรวจสอบดูว่าสินค้าที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ หรือข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่
A → Act / Action หากไม่บรรลุแผนให้หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่ (เริ่มวงจร PDCA ใหม่) หากบรรลุแผนให้กำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไป	ตรวจสอบดูว่าลูกค้าพอใจหรือไม่ / ถ้ามีข้อบกพร่องก็แก้ไขซ่อมแซม โดยมีข้อมูลป้อนกลับเข้ากระบวนการเดิม ถ้าเป็นที่พอใจก็บันทึกไว้เป็นมาตรฐานของวิธีการทำงาน

กิจกรรม QCC: กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle: QCC)

QCC หมายถึง กลุ่มคนขนาดเล็ก (จำนวน 3-10 คน) ในหน่วยงาน หรือสายงานเดียวกัน รวมตัวกันเพื่อปฏิบัติกิจกรรมด้านการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์:

- ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและคุณภาพ
- ทำงานเป็นทีม
- ให้พนักงานสามารถแก้ปัญหากับงานที่ทำอยู่ได้
- ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น

วิธีการ

กลุ่มพนักงานจากหน่วยงานเดียวกันรวมตัวกันขึ้นเพื่อศึกษาและแก้ปัญหาประจำวัน หรือปัญหาของงานที่ทำอยู่ โดยใช้วิธีควบคุมคุณภาพ (QC: Quality Control) ตลอดจนเทคนิคต่างๆ โดยที่สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมใช้ความคิด สติปัญญา แก้ไขปัญหา ปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนเอง

ขั้นตอนการกำกลุ่มกิจกรรม QCC

