

วิชาบูรณาการ

ดร.ปัทมาภรณ์ พันธุบรรณก
ผู้อำนวยการ ส.ส.ท.

วิชาไทย วิชาโลก

ต่อ วาดฉบับที่แล้ว

ท่าน สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ

ความเดิมตอนที่แล้วซึ่งเริ่มจับเรื่อง “กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ” หรือ Quality Control Circle (QCC) นั้นทิ้งท้ายไว้ว่า.....

สมัย (หลังสงครามโลกครั้งที่สองใหม่ๆ) นั้นว่ากันว่า ถ้าใช้ของอะไรอยู่ ใช้ๆ ไปเกิดหักพังคามือขึ้นมาก็ร้องขึ้นว่า “นี่แหละ Made in Japan ละ”

เมื่อ Toyota หาญกล้าเปลี่ยนจากผลิตเครื่องทอผ้า เป็นการผลิตรถยนต์ส่งไปขายสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่ารถยนต์รุ่นแรกที่ส่งไปขายนั้น ชับจากท่าเรือไปตายกลางทาง วิ่งไม่ถึงห้องแสดงสินค้า

เพราะคุณภาพไม่เข้าขั้นจริงๆ ครับ

หนังสือพิมพ์อเมริกาถึงกับพาดหัวล้อเลียนว่า....

“ญี่ปุ่นส่งรถยนต์มาขายอเมริกาแล้ว... แต่เป็นรถเด็กเล่น”
เล่นแรงใหม่ละครับ พี่น้อง?

ทางกองกำลังพันธมิตรเห็นว่า ปล่อยไว้แบบนี้ญี่ปุ่นคงฟื้นตัวยาก จึงจัดการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพนำโดย Dr.Deming มาช่วยพัฒนาระบบการผลิตของญี่ปุ่น

Dr.Deming มาได้ไม่นานก็พยากรณ์ว่า ในช่วงทศวรรษที่ 1960 สินค้าญี่ปุ่นจะตีตลาดไปทั่วโลก

ไอ้โฮ...แม่นยำจริงๆ ครับ... เขาทำได้อย่างไร

สาเหตุที่ Dr.Deming พยากรณ์ไว้อย่างข้างต้นก็เพราะ เมื่อเริ่มถ่ายทอดวิชาการด้านการควบคุมคุณภาพให้กับชาวญี่ปุ่นนั้น ก็ต้องประหลาดใจว่าพนักงานจากบริษัทผู้ผลิตสินค้าที่มารับการฝึกอบรมนั้นเป็นผู้บริหารระดับสูงทั้งนั้น

แล้วก็ไม่ใช่มาร่วมเฉพาะตอนเปิดแล้วก็ไปแบบผู้ใหญ่เมืองไทยชอบทำกันนะครับ แต่มาตั้งแต่เริ่มและอยู่ฟังอย่างตั้งใจจนจบหลักสูตรทุกครั้ง

หลังจากนั้นก็กลับไปถ่ายทอดต่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อดีของการที่ผู้บริหารระดับสูงมาเรียนรู้แล้วไปถ่ายทอดต่อคือ ตัวผู้มาเรียนก็ต้องตั้งใจจริงๆ ไม่อย่างนั้นไปถ่ายทอดต่อไม่ได้

ถ้าจะใช้หลักเกณฑ์ง่ายๆ ของอาจารย์ Suyama ประมาณว่าด้านคุณภาพของ ส.ส.ท. ก็คือ ผู้ที่จะไปสอนคนต่อได้ต้องรู้มากกว่าผู้ที่รับการถ่ายทอดเป็นสิบเท่า หรือร้อยเท่า ประเภทท่องเป็นนกแก้วนกขุนทองไปสอนต่อใช้ไม่ได้หรอกครับ

ประสบการณ์จากการเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยและวิทยากร 20 กว่าปีของผมก็ยืนยันเช่นนั้นเหมือนกันครับ เพราะถ้าเรารู้มาก รู้แม่นและรู้จริง เราจะมั่นใจและมีวิธีการอธิบายหลายๆ รูปแบบ พร้อมมารายตัวอย่างประกอบได้มากมายจนกว่าผู้ฟังจะเข้าใจ

ในระหว่างที่ Dr.Deming ซึ่งที่จริงก็คือผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติและประยุกต์สถิติมาใช้ในการควบคุมคุณภาพที่เรียกกันว่า Statistical Quality Control (SQC) มาถ่ายทอดวิชาตัวเอง ที่อาจารย์มหาวิทยาลัยโตเกียวท่านหนึ่งได้มารับฟังและเป็นผู้ที่คิดค้นหาวิธีที่จะถ่ายทอดวิชาสถิติที่ค่อนข้างจะซับซ้อนและเข้าใจยากสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกๆ ไปที่ไม่ได้มีภูมิหลังทางเทคนิคมากนัก อาจารย์ท่านที่ว่านี้คือ อาจารย์ Kaoru Ishikawa ผู้ให้กำเนิดกิจกรรมกลุ่ม QC และแผนภูมิเหตุและผล ที่เราเรียกกันติดปากว่า “ผังก้างปลา” หรือ Fish Bone Diagram

ชื่อทางการของผังก้างปลาชื่อหนึ่ง คือ Ishikawa Diagram ครับ อาจารย์ Ishikawa เเล็งเห็นว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างคุณภาพให้กับผลิตภัณฑ์ (และบริการ) คือ ผู้ที่สัมผัสกับตัวผลิตภัณฑ์ หรือเป็นผู้ให้บริการนั้นๆ

นั่นก็คือ พนักงานระดับปฏิบัติการนั่นเองครับ !!
ดังนั้น ต้องให้พนักงานเหล่านี้ได้เรียนรู้และเข้าใจเรื่องการควบคุมคุณภาพ พร้อมทั้งนำเอาไปใช้ในการทำงานจริงให้ได้ ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุด คือ การตั้งเป็นกลุ่มที่จะศึกษาหาความรู้ร่วมกันโดยนำปัญหาคุณภาพของการทำงานมาแก้ไข

นี่แหละครับ คือ ต้นกำเนิดของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพในสถานประกอบการละครับ

ชื่อที่เรียกกันเป็นภาษาญี่ปุ่นของกิจกรรมกลุ่มที่ว่านี้ คือ Jishuu Teki Katsudou หรือ JK Activity แปลเป็นภาษาฝรั่งว่า Autonomous Activity หรือกิจกรรมที่บริหารจัดการด้วยตนเอง

ชื่อนี้แหละครับ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเวลาไปใช้ในประเทศอื่นๆ เช่น ในประเทศไทย เป็นต้น

เข้าใจผิดอย่างไร มาดูกันต่อไปฉบับต่อไปนะครับ...