

วิชชาวุโร

วิชาไทย วิชาโลก



ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์
ผู้อำนวยการ ส.ส.ท.

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ท่าน สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ เราคุยกันเรื่องกิจกรรมกลุ่มคุณภาพหรือ QCC กันมาต่อเนื่องหลายฉบับ ท่านที่ติดตามอ่านเรื่องนี้คงเข้าใจแล้วนะครับว่าการจะนำเอากิจกรรมนี้ไปใช้ให้ได้ผลในองค์กรใดๆ นั้น ต้องยึดหลักให้มันๆ ก่อนว่า นี่คือกิจกรรม Top-Down to Create Bottom-Up หรือ คือการพัฒนาบุคลากรให้ **ค้นหาปัญหาให้พบ แก้ปัญหาให้จบ และป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ** โดยผู้บริหารทุกระดับนับตั้งแต่มหาयเลข 1 ขององค์กรต้องมี "ศรัทธา" ก่อน

เพราะจะต้องทำหน้าที่ที่เปลี่ยง ผู้ฝึกสอน หรือครูที่คอยประคบประหงมเอาใจใส่ จนพนักงานระดับปฏิบัติการหน้างานที่เป็นผู้สัมผัสปัญหาทุกวันและเป็นผู้สร้างคุณภาพที่แท้จริงนั้นทำเองได้ **จนติดเป็นนิสัยครับ**

ต่อไปผมก็อยากจะหยิบเอาเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจกรรมกลุ่มคุณภาพมาคุยกันให้ครบถ้วนกระบวนความ โดยขอเริ่มจากผลลัพธ์ บั้นปลายของการทำกิจกรรมก่อน

โดยปกติการทำกิจกรรมนี้ก็จะหมุนวนไปตามวงจรการจัดการที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า วงจร PDCA... ซึ่งไม่ใช่ Please Don't Change Anything นะครับ แต่หมายถึง **Plan-Do-Check-Act** หรือ บางตำราตัวสุดท้ายนี้จะใช้คำว่า Action ก็ได้

ไม่ว่าจะ Act หรือ Action นั้น สิ่งที่เป็นผลลัพธ์ คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร

เอกสารนี้จะไม่มีคามหมายอะไรเลยหากไม่มีการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้และก็แปลกนะครับ ที่ตามหน้างานต่างๆ ก็มักจะเป็นอย่างนั้น

ข้อแนะนำสำหรับเอกสารการปฏิบัติงานก็คือ ให้หาทางแปลงลายลักษณ์อักษรออกมาเป็นภาพประกอบให้มากที่สุด กำหนดกันให้ดูง่าย ๆ ว่าควรมีภาพประกอบ 60% ขึ้นไป

ว่ากันว่า "ภาพหนึ่งภาพเท่ากับตัวหนังสือ 1,000 คำ" นะครับ หากทำเป็นภาพอย่างเดียวดูแล้วเข้าใจ ก็ถือว่าเป็นสุดยอดมาตรฐานการปฏิบัติงานครับ

ลักษณะที่สำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี คือ

1. ผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติงานนี้มาก่อนดูแล้วสามารถทำตามมาตรฐานได้โดยไม่ผิดพลาด ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที
2. เป็นมาตรฐานที่มีการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ
3. บ่งชี้คุณลักษณะของคุณภาพงานอย่างชัดเจน

โดยเฉพาะข้อ 2 นี้มีการพูดกันว่า **"วันที่ทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเสร็จ คือวันที่เริ่มต้นปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น"**

ซึ่งแปลว่าจะมีการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานตลอดเวลาครับ

ขอฝากคำถามกับท่านสมาชิกและผู้อ่านสักสองข้อนะครับ

1. ผู้ที่ใช้งานมาตรฐานการปฏิบัติงานคือใคร?
2. การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานที่ทำงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดนั้น ทำให้ **ความคิดสร้างสรรค์** ของพนักงานเสียไปหรือไม่?

ท่านใดทราบคำตอบแล้วก็รีบตอบมานะครับ เรามีรางวัลมอบให้สำหรับท่านที่ตอบถูกทุกท่านครับ

แล้วมาดูแลกันฉบับหน้าครับ

