

# วิธชาмуโร

## วิถีไทย วิถีโลก



ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์

ผู้อำนวยการ อ.อ.ท.

**ท่าน** สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ ในฉบับที่แล้วเราคุยกันเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน แล้วผมก็ทิ้งท้ายบทความโดยฝากคำถามไว้สองข้อ คือ

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

อันที่จริงสิ่งที่เรียกกันว่า **มาตรฐานการปฏิบัติงาน** หรือ Standard Operation Procedure (SOP) นั้น เป็นเอกสารพร้อมภาพประกอบที่ใครอ่านก็รู้ดูก็เข้าใจและสามารถทำตามได้ภายใน 30 นาที หากเป็นมาตรฐานฯ ที่ดี

ในคำถามที่ 1 ที่ถามว่าใครเป็นคนที่ใช้งานมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น คิดกันง่ายๆ ตามสามัญสำนึก หรือ Common sense ก็ต้องตอบว่า **พนักงานที่ทำงานอยู่ ณ หน้านั้นๆ** เป็นผู้ใช้งานมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ติดไว้ตรงจุดนั้น

ถ้าผมถามท่านต่อไปว่า **ใช้อย่างไร?**

เอาละครับ คราวนี้ Common sense ที่ไม่ Common ของท่าน ก็ชักเริ่มตะหงิดๆ แล้วใช่ไหมครับ?

เพราะลองคิดง่าย ๆ ว่า หากมือ เท้า ของพนักงานทำงานไปตามที่ดูมาตรฐานการปฏิบัติงานไป คงทำงานได้ แต่ไม่มีประสิทธิภาพ เหมือนท่านขับรถไป อ่านคู่มือการใช้รถไปนั่นแหละครับ พี่น้องครับ

เมื่อจะทำงานในหน้าที่ใดๆ ก็ตาม พนักงานจะต้องเข้าใจมาตรฐานการปฏิบัติงาน แล้ว **ฝึกฝนการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน** จนสามารถเรียนรู้ได้ด้วย “ร่างกาย”

นั่นคือ การทำงานแบบ “มืออาชีพ” เหมือนนักกีฬา หรือนักดนตรีมืออาชีพ ที่ร่างกายเคลื่อนไหวไปโดยอัตโนมัติ

ถ้าอย่างนั้นก็แปลว่า พนักงานไม่ได้เป็นผู้ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานนี้หรอกครับ

ผู้ที่ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่แท้จริง คือ หัวหน้างานผู้คอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ จุดนั้นๆ **ทำไม?**

เพราะหัวหน้างานจะต้องคอยตรวจติดตามดูพนักงานจำนวนมาก ในสายการผลิตหนึ่งๆ จะมีงานหลากหลายที่พนักงานแต่ละคนทำไม่เหมือนกัน

เมื่อหัวหน้างานเดินผ่านและพบว่าพนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนของมาตรฐานการปฏิบัติงานแล้ว ก็มั่นใจได้ว่าผลงานที่ออกมา **น่าจะ** ได้คุณภาพตามที่กำหนดไว้

แต่หาก “รู้สึก” ว่าผิดปกติ ก็สามารถจะสังเกตการทำงาน ของพนักงาน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ติดไว้

หากไม่ตรงกัน ก็ต้องตรวจสอบดูคุณภาพของงานและประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานหรือไม่? ถ้ามีผลเสีย ก็ต้องตักเตือนและอบรมดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน แต่หากผลงานดีกว่าที่กำหนด **ก็แปลว่าพนักงานพบวิธีการทำงานใหม่?... ซึ่งควรปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานให้เป็นที่ปฏิบัติจริง**

คำถามที่ 2 ที่ว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดนั้น ทำให้ **ความคิดสร้างสรรค์** ของพนักงานเสียไปหรือไม่?

ตอบว่า **ไม่เสียครับ**

กลับมาที่ตัวอย่างการขับรถแบบเกียร์ธรรมดา หากท่านหัดขับรถจนคล่องแคล่วและเรียนรู้ด้วย “ร่างกาย” แล้ว ระหว่างที่ท่านขับรถไปไหนๆ สมอของ ท่านจะว่างพอที่จะคิดเรื่องอะไรต่างๆ ได้มากมาย

เท้าซ้ายของท่านจะเหยียบคลัชท์ เท้าขวาเหยียบเบรคและคันเร่ง โดยอัตโนมัติ มือก็เข้าเกียร์ เปลี่ยนเกียร์ไปเรื่อยๆ ๗

อยู่มาวันหนึ่ง เกิดมีใครไปย่ำคลัชท์ไปไว้ข้างขวา คันเร่งไปไว้ข้างซ้ายจะเกิดอะไรขึ้น???

ท่านก็ต้องขับไป คิดไป บังคับตัวเองไป เพราะการทำงานที่ “ไม่เป็นมาตรฐาน”

สมอของท่านจะไม่ว่าง ไม่สามารถจะคิดสร้างสรรค์อะไรได้อีกนานจนกว่าจะชินกับตำแหน่งของคลัชท์และคันเร่งใหม่นี้

สรุปว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานนั้นมีไว้ให้หัวหน้างานใช้กำกับดูแลพนักงานและการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดจะทำให้สมอของพนักงาน “ว่าง” พอที่จะสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ เกิดขึ้นได้

**ทิ้งท้ายว่า แม้สมอจะว่าง แต่ความคิดสร้างสรรค์จะเกิดหรือไม่ ขึ้นกับบรรยากาศในสถานที่ทำงานนะครับ**

อ่าน ต่อฉบับหน้า