

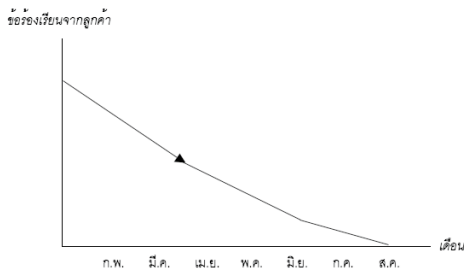


วิชชาปุโร วิถีไทย วิถีโลก



ดร.ปรีทรรณีย์ พันธบุรุษบงก์

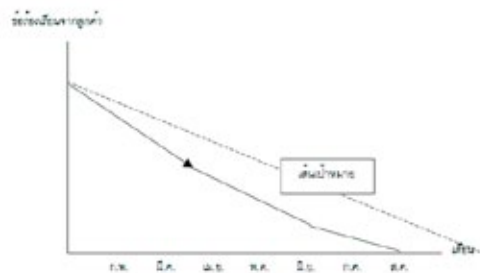
ท่าน สมาชิก และผู้อ่านจดหมายข่าว ส.ส.ท. ที่รักทุกท่านครับ ในฉบับที่ผ่านมาเราได้คุยกันถึงเรื่อง TQM ในส่วนของ Check หรือ C ในวงจร PDCA โดยได้ฝากการบ้านไว้ให้ท่านพิจารณา หากคำตอบกันจากกราฟ ดังนี้ ลองดูกราฟข้างล่างนี้ดูนะครับ



หากลูกน้องของท่านนำกราฟแสดงผลการปรับปรุงงาน เพื่อลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าดังรูปข้างบนนี้มาให้ท่านดู ท่านจะทำอย่างไรครับ? ชมเซย? ตักเตือนแนะนำ? เฉยๆ (เพราะไม่รู้จะทำยังไง?)? ลองถามตัวเองดูนะครับว่า กราฟที่แสดงอยู่นี้ ถือว่าพนักงานทำงานได้ผลดีหรือไม่?

ถามให้ลึกลงไปอีกหน่อยก็ถามว่า ลูกน้องเราที่เอากราฟมาให้ดูนี้ ทำงานโดยยึดวงจร SDCA/PDCA หรือไม่? อย่างไร?

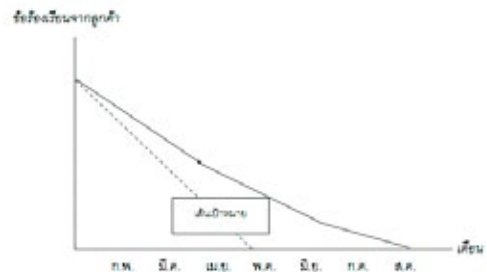
เรามาเฉลยคำตอบกันนะครับ ดูจากรูปกราฟแล้วก็น่าชื่นชมในผลงานของลูกน้องเรานะครับ ไม่เสียแรงที่อบรมสั่งสอนมา ใช้เวลาไม่เท่าไรก็สามารถจะลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าลงลิ่วๆ มาจนเกือบจะเป็น 0 ได้ ท่านอาจารย์ Masuo Suyama มักจะใช้กราฟนี้ทดสอบความเข้าใจของผู้เรียนวงจร PDCA ว่าเข้าใจเรื่อง Check หรือ C มากน้อยเพียงใด? ประเด็นสำคัญอยู่ที่ตรงที่ว่า Check หมายถึง การตรวจสอบ ซึ่งต้องเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์เทียบกับแผน และ/หรือเป้าหมายเสมอ เพราะฉะนั้น กราฟที่แสดงอยู่ข้างบนนี้ ไม่สามารถใช้ตรวจสอบ



รูปที่ 1 การตรวจสอบผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย กรณีที่ 1

อะไรได้ เพราะมีแต่ผลลัพธ์แต่ไม่มีแผนหรือเป้าหมาย มาลองดูกราฟรูปเดิม แต่คราวนี้ใส่เส้นเป้าหมายมาเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับแผนดูนะครับ

หากเส้นเป้าหมาย / แผน เป็นไปตามรูปที่ 1 ก็หมายความว่า การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าทำได้เร็วกว่าเป้าหมาย / แผนที่กำหนดไว้ เป็นอันว่าพนักงานควรได้รับคำชมเชยครับ



รูปที่ 2 การตรวจสอบผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย กรณีที่ 2

ที่ว่า หากเส้นเป้าหมาย/แผนเป็นไปตามรูปที่ 2 ก็หมายความว่า การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าทำได้ช้ากว่าเป้าหมาย / แผนที่กำหนดไว้ ในกรณีนี้พนักงานก็ควรได้รับการแนะนำตักเตือนให้ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้

สรุปแบบฟันธงกันไว้ชัดๆ ตรงนี้ว่า กราฟที่มีเส้นเดียวโดยเฉพาะอย่างยิ่งกราฟที่แสดงผลการปฏิบัติงานจะใช้ไม่ได้ เพราะไม่สามารถที่จะตรวจสอบ และวินิจฉัยได้ว่าการทำงานที่ผ่านมานั้นได้ผลตามเป้าหมาย / แผนที่กำหนดไว้หรือไม่?

ในที่ทำงานของท่านมีกราฟเส้นเดียวอยู่บ้างไหมครับ?

ส่วนอีกคำถามหนึ่งที่ผมฝากไว้ว่า พนักงานได้ทำงานตามหลักของวงจรการจัดการ SDCA หรือ PDCA หรือไม่นั้น ก็สรุปได้จากค่าเฉลี่ยข้างบนเช่นเดียวกันว่า ไม่ได้เป็นไปตามวงจรการจัดการ

เพราะขาดสิ่งที่จะทำให้เกิดขั้นตอนการตรวจสอบหรือ C-Check ใน PDCA/SDCA นั่นเองครับ

เป็นอันว่าครบถ้วนกระบวนการของการตรวจสอบแล้วนะครับ เรามาว่าเรื่องใหม่กันในตอนต่อไป