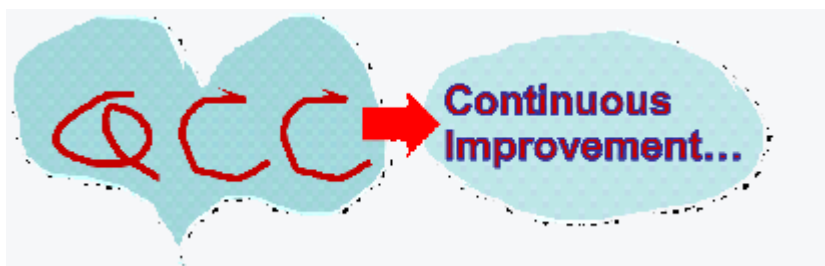


การดำเนินกิจกรรม QCC ให้ได้ผลจริง



บทความโดย : อาจารย์ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์

อีเมล : tpongvarin@yahoo.com



ผมได้มีโอกาสไปพูดคุยกับผู้บริหารของหลายบริษัท เพื่อติดตามผลการฝึกอบรมโดยเฉพาะการดำเนินกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนางาน เช่น การดำเนินกิจกรรมควิตี้ซี (QCC: Quality Control Circle) กิจกรรมไคเซ็น ทำให้ได้เห็นมุมมองเกี่ยวกับปัญหาและได้เห็นวิธีการแก้ไข เพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นดำเนินต่อไปได้ ซึ่งนำแนวคิดมาแลกเปลี่ยนครับ

กิจกรรม QCC เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์อย่างมาก เพราะนอกจากจะช่วยทำให้ปรับปรุงคุณภาพงาน ลดของเสีย เพิ่มผลผลิตและกำไรให้กับองค์กรแล้ว ยังมีส่วนช่วยทำให้พนักงานได้ฝึกฝนการคิด การทำงานเป็นทีม การนำเสนองาน การกล้าแสดงออกอีกด้วย แต่ก็ไม่ง่ายที่จะทำให้กิจกรรม QCC นั้นประสบความสำเร็จอย่างที่ตั้งใจไว้ เพราะมักจะติดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งผมสรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไข โดยทุกครั้งก่อนและระหว่างการบรรยาย ผมจะศึกษาสภาพปัญหาที่มักเกิดขึ้น แล้วส่งผลให้การดำเนินกิจกรรม QCC และกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ประสบผลสำเร็จ มีดังต่อไปนี้

- **ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ** จากผู้บริหารและหัวหน้างาน
- **การขาดความรู้ในการดำเนินกิจกรรม** เพราะไม่เคยศึกษาการดำเนินกิจกรรม QCC ที่ถูกต้องและต่อเนื่อง
- **การไม่ให้ความร่วมมือ** เพราะให้ความสำคัญกับงานประจำมากกว่า และมองว่ากิจกรรมปรับปรุงงานเป็นงานที่เพิ่มเข้ามา จะทำหรือไม่ทำก็ไม่มีความสำคัญ
- **ไม่มีเวลาในการดำเนินกิจกรรม** เพราะไม่กำหนดเวลาเพื่อการดำเนินกิจกรรม QCC อย่างจริงจัง หรือไม่กำหนดเวลาเพื่อการดำเนินกิจกรรมอย่างจริงจัง
- **ไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์กับการดำเนินกิจกรรมได้** มีความรู้เยอะ แต่เมื่อปฏิบัติเข้าจริง ๆ ไม่รู้จะเลือกใช้เครื่องมือหรือวิธีการใดให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะทำ หรือบางครั้งก็ติดกับรูปแบบมากจนทำให้เกิดความยุ่งยาก ทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

- **ความไม่ต่อเนื่อง** โดยทำเป็นบางอารมณ์ ไม่สม่ำเสมอ เหมือนไฟไหม้ฟาง ทำเมื่อใกล้จะประกวด หรือเมื่อจะส่งงานเท่านั้น

จากการศึกษาและติดตามผลลัพธ์จากการเข้าฝึกอบรมหลักสูตร QCC และกิจกรรมกลุ่มเพื่อปรับปรุงงาน (Small Group Activity) พบว่าบริษัทที่ดำเนินกิจกรรม QCC หรือกิจกรรมกลุ่มได้ประสบความสำเร็จอย่างงดงาม มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

- **ผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้นให้ความสำคัญมาก** โดยสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น จัดให้มีการฝึกอบรม เข้าไปสังเกตการณ์ ติดตาม และประเมินผล มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น
- **การให้ความรู้เรื่องการดำเนินกิจกรรม QCC ให้กับพนักงาน 100%** เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในการดำเนินกิจกรรม QCC ที่ถูกต้องจริง ๆ ขอเน้นย้ำว่าต้องรู้และเข้าใจจริง ๆ นะครับ ไม่ใช่รู้ครึ่ง ๆ กลาง ๆ สำหรับหัวข้อในการอบรมก็จะเน้นที่การประยุกต์ใช้เทคนิค วิธีการ และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงในแต่ละส่วนงาน โดยจะเน้นการลงมือทำจริง ผสมกับการเลือกใช้หลักการ ทฤษฎี และเครื่องมือต่าง ๆ เฉพาะที่จำเป็นและเหมาะสมก็เพียงพอแล้วครับ
- **กำหนดกิจกรรม QCC หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเป็นส่วนหนึ่งของงาน และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี** เช่น ถ้าเข้าร่วมกิจกรรมจะได้คะแนนประเมินผลงานประจำปี 5 คะแนน เป็นต้น จะเรียกว่าบังคับกันเลยทีเดียวได้ เพราะสำหรับพนักงานบางท่านถ้าไม่บังคับก็อาจจะไม่ทำ แต่สำหรับบางคนไม่บังคับก็อาจจะทำอยู่แล้ว ซึ่งก็จะมีคุณธรรมสำหรับผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพราะเขาสะดวกเวลาไปดำเนินกิจกรรมก็ควรได้รับรางวัลด้วยจริงไหมครับ ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น และการดำเนินกิจกรรมก็จะเกิดความต่อเนื่องอย่างแน่นอน
- **กำหนดเวลานั่นอนในการดำเนินกิจกรรม QCC** เช่น ทุกวันศุกร์ เวลา 15.00-15.30 น. เป็นช่วงเวลาของการดำเนินกิจกรรม QCC โดยพนักงานแต่ละกลุ่มจะมาประชุมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรม QCC โดยจะติดตามผลที่เกิดขึ้น และนำเสนอผลงานที่ได้ปฏิบัติมาและสิ่งต่าง ๆ ที่อยากจะฝากถึงเพื่อนสมาชิก
- **กำหนดให้หัวหน้างานเข้าเป็นพี่เลี้ยงกลุ่ม QCC** โดยหัวหน้าแผนกจะช่วยเข้าไปให้คำแนะนำในการดำเนินกิจกรรม QCC ด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดหัวข้อ การเลือกใช้เครื่องมือ การวิเคราะห์หาข้อมูลและสาเหตุ แนวทางการแก้ไข การกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ เป็นต้น

ดังนั้นอย่ารอช้าครับ มาดำเนินกิจกรรม QCC ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อตัวเรา เพื่อแผนก และเพื่อองค์กรที่เรารัก เริ่มเลยนะครับ....