JARIN

การออกใบสั่งงาน (Job Orders)

บุรินทร์

บทนำ

ในธุรกิจของวงการอุตสาหกรรมหนักนั้น นับเริ่มตั้งแต่ถลุงโลหะในเตาจนหลอมคว้างได้ที่ดีแล้ว จึงเทน้ำโลหะลงในเบ้า จากเบ้าจึงนำน้ำโลหะที่หลอมเหลวนั้นไปเทลงในแบบอีกทีหนึ่ง แล้วโลหะจากแบบนั้นจึงไปแปรรูปตามขั้นตอนต่าง ๆ อีกทีหนึ่ง จึงจะเป็นวัสดุกึ่งสำเร็จได้ เมื่อได้ประกอบขึ้นส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน หลังจากทดลองแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงจะเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จส่งออกสู่ตลาดต่อไป

ก่อนที่โลหะจะสำเร็จรูป จากวัตถุดิบไปเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จได้นั้น ใบสั่งงานมีบทบาทสำคัญ เปรียบเสมือนหนึ่งเป็นคัมภีร์ที่ในโรงงานต่าง ๆ จะต้องยึดถือเป็นข้อที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามขั้นตอนตามวาระต่าง ๆ กัน ดังนั้น ใบสั่งงานจะต้องรัดกุมกระจ่างชัดแจ้งในวัตถุประสงค์

โดยอีกนัยหนึ่ง หากจะเปรียบกับการนำเรือไปสู่ที่หมายปลายทางแล้ว ใบสั่งงานนั้นก็เปรียบเสมอด้วยเข็มทิศเรือนเอก ที่ต้นหนบอกให้ผู้ถือพังงา ให้ถือเข็มไปตามทิศนั้น ๆ ตรงไป หากใบสั่งงานไม่กระจ่างชัดแจ้งแล้ว ก็เสมอหนึ่งด้วย เรือนเข็มทิศชำรุด ถึงจะนำเรือไปถึงที่หมายปลายทางได้ แต่กว่าจะถึงที่หมายได้ก็ทุลักทุเลสิ้นดี

1. ข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คซิฟิเคชั่นนั้นก็คือ เอกสารทางเทคนิคเพื่อเปลี่ยนความต้องการของงานให้เกิดความกระจ่างแจ้ง ข้อความที่กะทัดรัด กำหนดขอบข่ายของการทำงานอย่างชัดแจ้ง ใบสั่งงานที่ถูกต้องตามเทคนิค จะช่วยให้ฝ่ายผลิตทำงานได้ตามที่จะต้องการ

2. ก่อนที่จะเขียนใบสั่งงานได้นั้น นายช่างผู้วางแผนจะต้องทราบ

ก. จะต้องทำ *อะไร?* ก่อนที่จะเข้าใจว่างานทั้งหมดที่จะต้องทำนั้นมีอะไรบ้างนั้น จะต้องรู้ข้อมูลว่า อะไรขัดข้อง? จะต้องทำอะไร ๆ บ้าง เพื่อให้งานนั้น ๆ บรรลุผลตามต้องการ

ข. ตำบลที่ ที่จะต้องทำนั้นอยู่ *ที่ไหน?* มีสิ่งใดบ้างที่เป็นสิ่งกีดขวางที่จะต้องรื้อออกแล้วประกอบกลับเข้าที่เมื่อแล้วเสร็จ งานชิ้นนี้จะต้องมีช่างต่าง ๆ เข้าเกี่ยวข้อง กี่ช่างบ้างจึงจะช่วยให้งานนั้นแล้วเสร็จได้

ค. งานชิ้นนั้น ๆ จะให้เริ่มและแล้วเสร็จ *เมื่อใด?*

3. ตามปกติแล้ว ข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ นั้นจะกำหนดว่า จะต้องทำ *อะไร?* มากเสียกว่าที่จะกำหนดว่า จะต้องทำ *อย่างไร?* ก็มีโอกาสอยู่ช่วงตอนหนึ่งที่ได้กำหนดเอาไว้ว่า งานนั้น ๆ จะต้องแล้วเสร็จเมื่อใด? ในช่วงเวลาที่ยอมให้ทำงานได้นี้แหละเป็นช่วงที่จะได้บอกบ่งของการทำงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดแจ้งได้

4. ข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ นี้จะต้องกำหนดให้แน่ชัดลงไปว่า งานนั้นจะต้องทำให้สำเร็จลงไปได้ในตัวเอง โดยจะต้องบอกบ่งให้เกิดความเข้าใจไปเลยทีเดียวโดยมิต้องให้กลับย้อนมาหาข้อมูลหรือข้ออ้างอิงใหม่อีก

5. ข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ นี้ จะต้องจัดเขียนให้เป็นไปตามลำดับขั้นของการทำงานให้ถูกต้องตามตรรกวิธีที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ (ยกตัวอย่าง เช่น เคลื่อนย้ายออก ถอด ตรวจสอบ รายงานประกอบ ติดตั้งใหม่และทดลอง)

6. ข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ นั้น จะต้องมีขอบเขตอยู่ภายในขีดความต้องการที่น้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อที่จะสนองความต้องการได้เต็มที่ ตลอดจนกระทั่งกำหนดขอบข่ายย่านการทดลอง และตรวจสอบให้น้อยที่สุดเท่าที่จะจำเป็นด้วย ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้การปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตดำเนินไปได้คล่องตัว

7. ถ้าแม้ว่านายช่างผู้วางแผนจำเป็นจะต้องเขียนข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ทำงานให้ได้ถูกต้องและง่ายในอันที่จะปฏิบัติงานยิ่งขึ้น นายช่างผู้วางแผนควรที่จะได้ปรึกษากับนายช่างผู้ชำนาญการในด้านนั้น ๆ และนายช่างผู้ชำนาญในด้านนั้น ๆ ควรจะรับเกียรติที่จะให้ข้อคิดเห็นด้วยเสมอ

8. ใบสั่งงานที่เขียนออกอย่างถูกต้องสมบูรณ์แบบนั้น จะลดการทำงานแบบเดาสุ่มลงไปได้มาก

9. ข้อบกพร่องประจำ ไม่มีสิ่งอื่นใดที่จะนำมาแทนการตัดสินใจที่ดี หรือการคาดคะเนงานที่จะต้องทำก็ดี งานที่จะต้องเขียนข้อกำหนดลงในใบสั่งงาน ถึงแม้จะเขียนถูกต้องตามเทคนิคของงานแล้วก็ตาม หากใช้คำพูดที่จะก่อให้เกิดความฉงนสนเท่ห์ใจได้แล้ว ใบสั่งงานนั้น ๆ ก็หมดความหมาย ข้อความที่จะกล่าวต่อไปนี้ เป็นข้อความที่ *ควร* และ *ไม่ควร* จะใช้ในการออกใบสั่งงาน

ข้อความที่ควรใช้ในการออกใบสั่งงาน

ก. จงใช้ภาษาง่าย ๆ ชัดเจน ปราศจากข้อความที่คลุมเครือมีความหมายสองแง่สองง่าม

ข. จงให้คำนิยามไว้ด้วย หากจำเป็นต้องใช้ในข้อความเทคนิคที่ไม่เป็นที่คุ้นหู

ค. จงเขียนบอกวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ของท่าน แก่ผู้ที่จะมาใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ถ้ามี

ง. จงกำหนดทิศทาง และขีดความต้องการลงไปให้แน่ชัด และเพียงพอเพื่อที่จะให้ผู้ใช้ไม่ต้องฉงนใจ

จ. จงกำหนดข้อบ่งเฉพาะหรือสะเป็คฯ แต่ละเรื่อง ๆ ให้บอกรายการละเอียดลงไปตามเท่าที่จำเป็น เพื่อที่จะทำให้งานดำเนิน

ลุล่วงไปสู่เป้าหมาย

ฉ. จงใช้คำว่า "ต้อง" ต่อการจัดหาวัสดุชนิดนั้น ๆ มีความจำเป็นจะต้องเป็นชนิดนั้น ๆ ใช้คำว่า "อาจจะ" ต่อเมื่อการจัดหาวัสดุชนิดนั้น ๆ ไม่จำเป็นนัก และใช้คำว่า "จะต้อง" สำหรับที่จะแสดงวัตถุประสงค์ในโอกาสหน้า

ช. จงใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สั้น ๆ แต่ได้ความพอที่จะให้เข้าใจได้ตลอด

ซ. จงแน่ใจว่า วัสดุที่อ้างถึงนั้นใช้ได้แน่ และพอที่จะจัดหามาได้

ฌ. จงใช้ประวัติและใช้ข้อมูลเดิมที่เคยมีมาเพื่อเตรียมเขียนสะเป็คฯ ของใบสั่งงาน

ญ. จงให้ข่าวสารให้สมบูรณ์แบบในตัวสะเป็คฯ และจะสั่งงานออกไปได้นั้นก็ต่อเมื่อเป็นที่แน่ใจว่าข้อมูลที่ให้ไปนั้นสามารถจะทำให้งานนั้น ๆ ลุล่วงไปได้โดยไม่ต้องหวลกลับมาเจรจาใหม่อีก

ข้อความที่อย่าใช้ในการออกใบสั่งงาน (ไม่ควรใช้)

ก. อย่าใช้ข้อความที่กำหนดความหมายอย่างไม่ชัดแจ้ง เช่น "ตามความต้องการ" หรือ "ตามที่กำหนดให้"

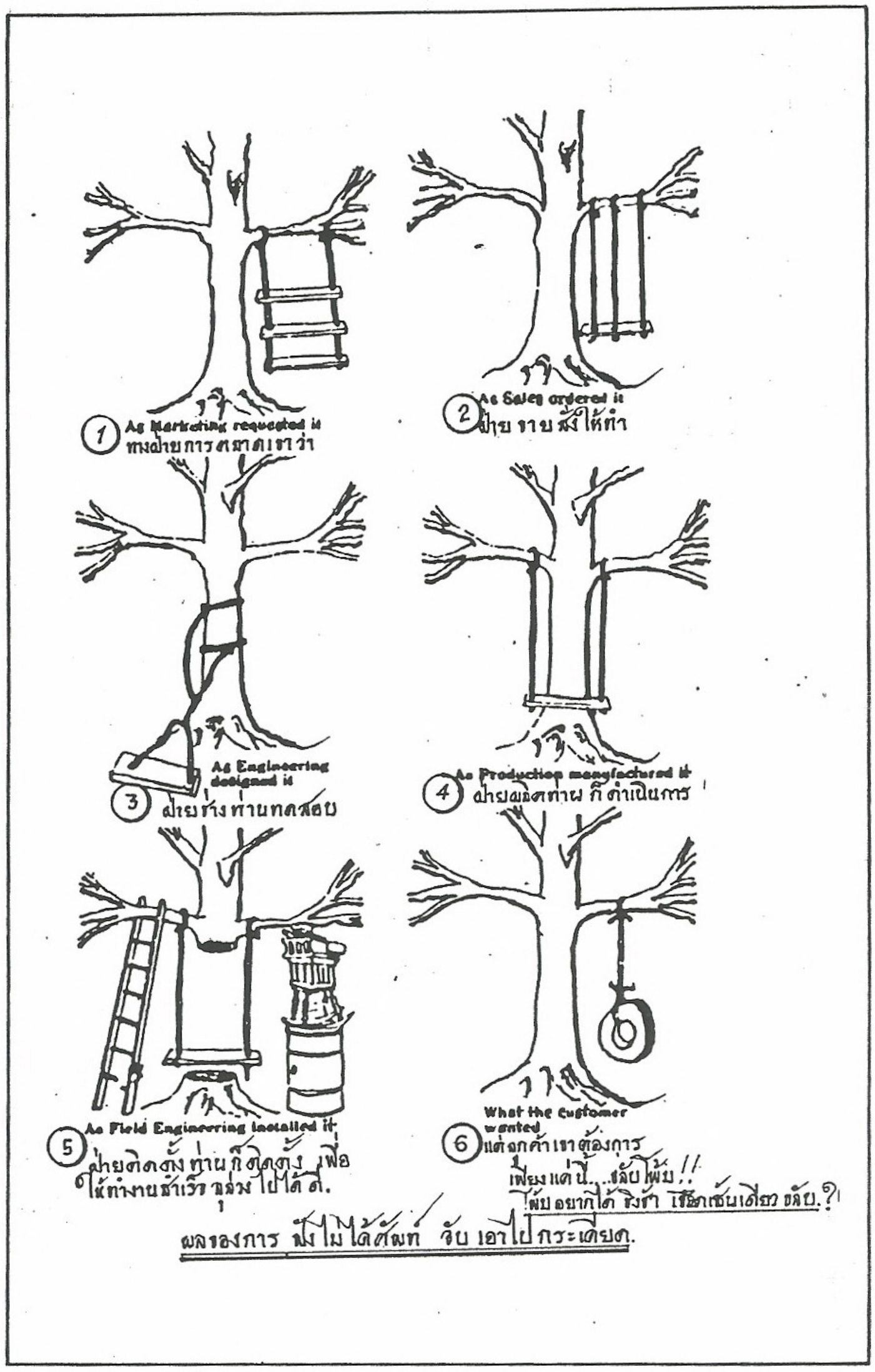
ข. อย่าใช้ วลี ที่มีความหมาย "ครอบจักรวาล" เช่น "ตามความจำเป็น" หรือ "ตามความต้องการ"

ค. อย่าใช้ถ้อยคำที่เกินความจำเป็นเกินไป เช่น "ทำความสะอาดให้หมดจดจนใช้การได้" หรือ "จะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ" ให้กำหนดแต่เพียงว่าให้ "ทำความสะอาด" หรือ "ควรระมัดระวังในเรื่อง...."

ง. อย่าใช้อักษรย่อให้เขียนด้วยคำเต็ม ๆ

จ. ในข้อความย่อย ๆ ข้อความหนึ่ง ๆ ให้มีข้อความบ่งบอกความหมายในเรื่อง ๆ เดียว ให้เขียนสั้น ๆ ให้ได้ใจความสมบูรณ์ อย่าให้มีข้อคิดเห็นหลาย ๆ แง่มุมในข้อย่อยข้อเดียว

ฉ. อย่าใช้คำว่า "อย่างถูกต้อง" หรือ "ให้พอเพียง" ให้กำหนดขีดขั้นชี้ชัดลงไปให้



แน่นอนลงไปว่า แค่ไหน? เพียงใด? ถึงจะเป็นที่ยอมรับ ถ้าจำเป็นให้กำหนดกฎเกณฑ์ลงไปว่า แค่ไหนรับได้ แค่ไหนไม่ยอมรับ

ช. อย่ากำหนดสะเป็คฯ ลงไปในใบสั่งงาน ในเมื่อปัญหานั้น ๆ ยังขบไม่แตก หาไม่แล้วจะเป็นการนำทางให้ดำเนินไปอย่างไม่ถูกต้องตามครรลอง แล้วก็จะต้องกลับมาแก้ทำใหม่อีก

ซ. อย่าใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายเป็นเครื่องช่วยกำหนดขนาด ยกตัวอย่างเช่น " แทน นิ้ว หรือ ' แทน ฟุต ให้เขียนลงไปเป็นอักษรเต็ม ๆ ว่า "หนึ่งฟุต" "2 ฟุต" หรือ "24 นิ้ว"

ฌ. อย่าใช้ "ใบ" ในประโยคหนึ่ง และ "แผ่น" ในอีกประโยคหนึ่ง หรืออย่าเรียก "สายเคเบิล" ในประโยคหนึ่ง แล้วเรียก "เส้นลวด" ในอีกประโยคหนึ่ง ให้ใช้คำพูดเหมือนๆ กัน ถึงความหมายเดียวกันทุก ๆ ประโยค

ญ. อย่ากำหนดรายการในการทดลองว่า ทดลองกำลังดันให้ได้ 1 1/2 เท่าของกำลังดันใช้การ ให้กำหนดชัดเจนลงไปเลยว่า ให้ทดลองกำลังดัน 150 PSI

วลี และข้อความที่ อย่าใช้

1. ความต้องการที่กำหนดมาอย่าง

ก้ำกวมสองแง่สองง่าม ข้อความคลุมเครือไม่ชัดแจ้งนี้เกิดขึ้นโดยการเขียนประโยคไม่รัดกุม เป็นผลให้ต้องอธิบายเพิ่มเติมเข้าไปอีก เพื่อให้ได้ข้อความที่ชัดเจนสมบูรณ์ ตัวอย่างของความต้องการที่กำหนดไม่ชัดแจ้ง ดังเช่น ให้ติดตั้งกระบะ 12 ใบ (2 ฟุต×2 ฟุต) ในห้อง (4-107-2) และในห้องเก็บสะเบียง แห้ง (4-107-1) ทำให้เกิดความสงสัยว่าจะต้องมีกระบะทั้งหมด 12 ใบ หรือ 24 ใบ กันแน่ กระบะ 12 ใบในแต่ละห้อง หรือทั้งสองห้องมีกระบะ 12 ใบ?

2. *ความต้องการที่กำหนดมาอย่างหละหลวม* ข้อความที่กำหนดมาอย่างหละหลวมนี้เกิดมีขึ้นเมื่อไม่มีการกำหนดขอบเขตของย่านที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับให้เป็นที่แน่นอนลงไป ตัวอย่างเช่น:-

ก. ให้ตรวจสอบอุณหภูมิและการสั่นสะเทือนของแบริ่ง

ข. แขวน รับ พยุงแป๊บที่ต่อใหม่ไว้อย่างมั่นคง

ค. ตรวจสอบแกสเก็ต และสลักนัตดูให้เรียบร้อย

ง. แล้วประกอบกลับเข้าที่ให้เหมือนเดิม

นายช่างผู้ควบคุมการซ่อมทำ จะถืออะไรเป็นขอบเขตของการปฏิบัติงานได้อย่างไร?

3. *วลีที่กำหนดไว้อย่างหละหลวม* การใช้วลีที่กำหนดไว้อย่างหละหลวมนั้น เป็นผลทำให้คิดว่ามีความต้องการเพียงเลา ๆ หรือชวนให้คิดว่ายกเลิกไม่ต้องทำก็ได้ ตัวอย่างเช่น :-

ก. ตามควรเท่าที่พอใช้งานได้

ข. ตามความต้องการครั้งล่าสุด

ค. ตามกรรมวิธีที่เหมาะสม

ง. ตามที่ถือปฏิบัติกัน

จ. ตามความจำเป็น

ฉ. ตามเท่าที่จะทำได้

ช. ตรวจสอบลิ้นต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

4. *วลีครอบจักรวาล* การที่จะนำวลีครอบจักรวาลมาใช้นั้นก็เพื่อผลให้เป็นใบสั่งงานที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องต่าง ๆ ที่ยังมองไม่เห็น หรือที่จะเกิดมาโดยที่คาดไว้ไม่ถึง และไม่ต้องการที่จะออกใบสั่งงานใหม่อีก ดังตัวอย่างเช่น :

ก. และรวมถึงงานที่มิได้กำหนดไว้ด้วย

ข. ตามความต้องการ

ค. ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ทั้งสิ้น

ง. ตามเท่าที่จำเป็น

ผลของการฟังไม่ได้ศัพท์ จับเอาไปกระเดียดทางฝ่ายการตลาดเขาว่า

ฝ่ายขายสั่งให้ทำ

ฝ่ายช่างท่านทดสอบ

ฝ่ายผลิตท่านก็ดำเนินการ

ฝ่ายติดตั้งท่านก็ติดตั้ง เพื่อให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ดี

แต่ลูกค้าเขาต้องการเพียงแค่นี้...ขลับโพ้ม!!

โพ้มอยากได้ชิงช้า เชือกเส้นเดียวขลับ?

โพ้มอยากได้ชิงช้า เชือกเส้นเดียวขลับ?

จาก Modified Production Planning & Control Training Manual Allied Naval Shipyards, February 1982.