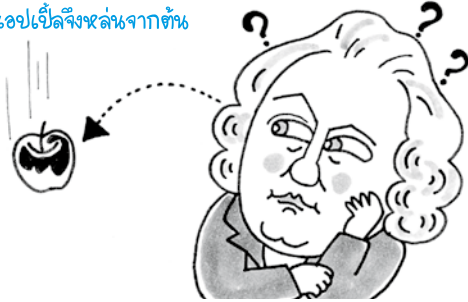




# ทำไมถึงต้องถามทำไม ซ้ำแล้วซ้ำเล่า

ทำไม  
แอปเปิ้ลจึงร่วงจากต้น



นิวตัน (พ.ศ.2186 - 2270)

นักคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ และดาราศาสตร์ชาวอังกฤษ

## ถาม “ทำไม” ต่อไปอีก

ทำไมแอปเปิ้ลจึงตกจากต้นไม้ นิวตันเห็นแอปเปิ้ลตกจากต้นไม้

จึงค้นพบ “กฎแรงโน้มถ่วง” ข้อสงสัยแรกของนิวตัน คือ

“ทำไมแอปเปิ้ลจึงตกจากต้นไม้”

เด็กแถวนั้นตอบว่า

“เพราะลูกแอปเปิ้ลโตขึ้น จึงมีน้ำหนักมากขึ้น”

นิวตันก็ถามต่ออีกว่า “ถ้าอย่างนั้นทำไมพระจันทร์ซึ่งใหญ่กว่าแอปเปิ้ลถึงไม่ตกลงมาบนโลก”

คนส่วนใหญ่จะไม่ถาม “ทำไม” ซ้ำแล้วซ้ำเล่า มีเพียงนิวตันถามทำไม... ทำไม... ทำไม... และทำไม ซ้ำอีกจนในที่สุดไปถึงกฎแรงโน้มถ่วงที่ว่า “ของสองสิ่งย่อมดึงดูดซึ่งกันและกัน”



## ถาม “ทำไม” ซ้ำจนก้าวหน้า

ความก้าวหน้าของมนุษย์ล้วนแต่เริ่มมาจากการถาม “ทำไม” การถาม “ทำไม” ไม่จบลงแค่ครั้งเดียว

“ทำไมนกถึงบินอยู่บนฟ้าได้”

“เพราะนกมีปีก”



“ทำไมมีปีกแล้วถึงบินบนท้องฟ้าได้” เราต้องถาม “ทำไม” ต่อไปอีกจนในที่สุดมนุษย์สามารถคิดค้นเครื่องบินขึ้นได้

การถาม “ทำไม” ไม่ได้จบแค่ครั้งเดียว สิ่งสำคัญคือ **ต้องถามซ้ำแล้วซ้ำเล่า**

ปัญหาบอบที่กำบานก็ต่อถาม “ทำไม” ซ้ำแล้วซ้ำเล่า ถ้าบอกแล้วว่า “บานยุบ” ไม่ช่วยแก้ปัญหาก็

เมื่อหันมาดูที่ทำงานของเรา สิ่งสำคัญคือ เวลาเกิดปัญหาที่ต้องถาม “ทำไม” ซ้ำแล้วซ้ำเล่าเช่นกัน เช่น

“ทำไมถึงได้ตรวจสอบพลาด”

“เพราะงานยุ่ง”

“พองานยุ่งทำไมถึงได้ตรวจสอบพลาดได้”

“เพราะการตรวจสอบยุ่งยาก พองานยุ่งจึงตรวจสอบlovak ๆ”

และเมื่อไปดูวิธีตรวจสอบ ก็รู้ว่า เขาใช้วิธีตัวเลขที่เข็มนขึ้นบนเกจวัด ซึ่งติดอยู่ข้างเครื่อง แล้วตัดสินใจว่า “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” แต่วิธีการนี้

- ต้องยุ่งยากเดินอ้อมไปด้านหลังของเครื่องเพื่อดูเกจวัด
- แสงส่องไม่ถึง อ่านตัวเลขที่เข็มชี้ได้ยาก

เมื่อเป็นเช่นนี้ ปกติจึงต้องถือไฟฉายไปส่องอ่านตัวเลข ดังนั้น มาตรการแก้ไขจึงเป็น

- ติดตั้งสปอตไลท์ ให้ดูเกจวัดง่ายขึ้น
- แยกสับนเกจวัดว่าช่วงไหน “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” ทำให้ไม่ต้องอ่านตัวเลขที่เข็มชี้ ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าเป็นของดีหรือไม่ดี

เมื่อได้ดำเนินการตามมาตรการทั้งสองก็ทำให้การตรวจสอบผลลดน้อยลง

**คีโตโยต้า ให้อาถาม “ทำไม” ซ้ำ 5 ครั้ง**

เวลาเกิดปัญหาขึ้นให้ถามว่า “ทำไม” จึงเกิดปัญหาเช่นนั้น เป็นการหาสาเหตุด้วยการถามว่า “ทำไม” เพราะหากไม่แก้ปัญหามาจากสาเหตุ จะทำให้เกิดปัญหาเช่นเดียวกันซ้ำอีก

คีโตโยต้าบอกให้อาถาม “ทำไม” ซ้ำ 5 ครั้ง


นั่นก็คือ ภายใต้อาถาม “สาเหตุ” ซึ่งก่อปัญหา มีสาเหตุซึ่งก่อให้เกิดสาเหตุ นั่นอีกทีหนึ่ง นั่นหมายถึงมี “สาเหตุ” ของ “สาเหตุ” (เรียก “สาเหตุที่แท้จริง”) หากเราไม่จัดการกับ “สาเหตุที่แท้จริง” จะไม่สามารถแก้ปัญหาอย่างถึงรากถึงโคนได้

ดังนั้น คีโตโยต้าจึงบอกให้เราถาม “ทำไม” ซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนกว่าจะถึง “สาเหตุที่แท้จริง” ซึ่งไม่จำเป็นต้อง 5 ครั้งก็ได้ อาจจะเป็น 4 ครั้ง หรือ 6 ครั้ง ก็ไม่เป็นไร สิ่งสำคัญไม่ใช่จำนวนครั้ง แต่ต้องถามให้ถึง “สาเหตุที่แท้จริง”

**ถาม “ทำไม” ซ้ำ ๆ เมื่อหาสาเหตุก็แก้ข้อริบ**

เรื่องนี้ไม่ได้จำกัดเฉพาะงานผลิตเท่านั้น การถาม “ทำไม” แม้ในงานบริการ งานสำนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เช่น

- “ทำไมถึงได้ตอบข้อสงสัยของลูกค้าไม่ได้ทันที”
- “เพราะหยิบเอกสารที่จำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที”
- “ทำไมถึงหยิบเอกสารที่จำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที”
- “เพราะไม่ได้จัดชั้นเอกสาร”
- “ทำไมถึงไม่ได้จัดชั้นเอกสาร”
- “เพราะทั้งเอกสารที่ไม่จำเป็นไม่ได้”

“ทำไมถึงทั้งเอกสารที่ไม่จำเป็นไม่ได้”  
 “เพราะไม่มีเกณฑ์การกำจัดเอกสาร จึงทิ้งไม่ได้”  
 ดังนั้น จึงได้กำหนดเกณฑ์การกำจัดเอกสาร และจัดการทั้งเอกสารที่ไม่จำเป็นเสียและแสดงเวลาเวลาที่ชั้นเอกสาร ทำให้รู้ได้ทันทีว่าเอกสารไหนอยู่ที่ใด แม้ลูกค้ามีข้อสงสัย ก็สามารถหยิบเอกสารที่จำเป็นมาใช้ได้ทันที  
 นั่นก็คือ “เพราะไม่มีเกณฑ์การกำจัดเอกสาร จึงไม่สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ทันที” หลังจากถาม “ทำไม” แล้วยังถาม “ทำไม” ต่อไปอีก เพื่อเชื่อมโยงสู่การแก้ปัญหาถึงรากเหง้า 



ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 16 เดือนมกราคม 2551

สมัครสมาชิกวารสาร **Creative & Idea KAIZEN** วันนี้...

**ฟรี** โบสเตอร์ไคเซ็น 1 ชุด (4 แผ่น)

หรือสมัครสมาชิก 5 ท่าน **ฟรี 1 ท่าน**

สอบถามรายละเอียดการสมัครสมาชิกได้ที่ :  
 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์สมาชิกวารสาร  
 โทรศัพท์ 0 2258-0320-5 ต่อ 1740

