

วิธชาปุโร

ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรณงค์

ผู้อำนวยการ อ.อ.ก.

วิถีไทย วิถีโลก

ท่าน สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ เครื่องมือบริหารแบบญี่ปุ่นที่นำมาใช้กันมาก ๆ ในประเทศไทย อีกชนิดหนึ่งนอกเหนือจาก 5ส คือ “ระบบข้อเสนอแนะ” หรือ Teian Seido

ว่ากันว่าระบบนี้เป็นการฝึกฝนพนักงานให้ใช้สมองทั้งแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม เพื่อนำไปสู่กิจกรรมกลุ่มคุณภาพหรือ QCC ต่อไป

อาณัติของระบบข้อเสนอแนะ คือ ดัชนีชี้วัดขวัญกำลังใจของพนักงานครับ เพราะพนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะเขียน “ข้อเสนอแนะ” เยอะ ในขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจแย่งจะเขียน “ข้อเรียกร้อง” เยอะ พวกที่หมดขวัญกำลังใจก็จะไม่เขียนอะไรเลยละครับพี่น้องครับ !! ทำงานไปวันๆ นั่งดูนาฬิกาไป จนถึงขนาดมีคำถามว่า “รู้ไหมทำไมนาฬิกาที่ผนังที่ทำงานนี้ไม่เคยหาย?”

“อ้อ...เพราะพนักงานทุกคนจ้องดูมันอยู่เรื่อยๆ ใจ...!!”

ที่ทำงานไหนเป็นอย่างนี้จริงๆ ก็คงตลกไม่ออกเท่าไรนะครับ

เพราะอยู่ในวิถีสู่ความหายนะอย่างแน่นอน

ที่บริษัทโตโยต้าในประเทศไทยมีพนักงานเขียนข้อเสนอแนะ 2 หัวข้อต่อคนต่อวัน... ใช้ครับ... อ่านไม่ผิดหรอกครับ 2 หัวข้อต่อคนต่อวันครับ

แล้วก็ไม่ได้นั่งเทียนเขียนนะครับ จำนวนข้อเสนอแนะที่ผ่านการพิจารณาและนำไปใช้งานจริงมีถึง 98% ครับ หมายความว่าพนักงานที่นี้ขวัญกำลังใจสุดยอดเลยละครับ

ผมได้มีโอกาสเข้าเยี่ยมชมการ Tanada San ที่เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ของโตโยต้า ประเทศไทย เมื่อเร็วๆ นี้ พบพบแล้วก็ทั้งว่าท่านพูดภาษาไทยเป็นน้ำเลยละครับ

แม้จะเพี้ยนในเชิงวรรณยุกต์บ้าง แต่ก็ชัดเจนว่าคนไทยหลายๆ คน โดยเฉพาะชัดแจ้งทั้ง ร เรือ ล ลิง ตัวควบกล้ำซึ่งสำคัญที่สุดในภาษาไทยที่สะท้อนความไพเราะเพราะพริ้งของภาษาเรา

พันธว่าพูดชัดกว่าผู้บริหารสูงสุดของประเทศไทยขณะนี้ครับ... ยินยัน !!

ที่ผมชอบมากเห็นจะเป็นคำขวัญ 3ส ที่ท่านให้ทำป้ายติดไว้บริเวณรับแขกและเป็นคำขวัญที่ท่านถ่ายทอดย้ำเตือนกับพนักงานทุกคนครับ

ท่านบอกว่า ทำงานที่โตโยต้า ต้อง **สุวัสติ สุบายติ สุนกิติ**

หมายความว่าต้องมีการทักทายปราศรัยระหว่างกันเองและต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การทำงานทุกอย่างต้องหาทางทำให้สบายเป็นธรรมชาติ ที่สำคัญที่สุดคือต้องทำงานอย่างสนุกและมีความสุข

ถ้าได้สามอย่างนี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงแน่นอนครับพี่น้องครับ...

ระบบข้อเสนอแนะพอนำมาใช้ในองค์กรของไทยไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าไรนัก สาเหตุหลักๆ ที่พบก็คือ

- การตอบสนองล่าช้า เขียนส่งมาแล้วไม่รู้ว่ามีใครสนใจอ่านไหม?
- แบบฟอร์มยุ่งยาก ต้องเขียนบรรยายมากมาย
- การตัดสินใจรางวัลไม่ยุติธรรม เกณฑ์ไม่ชัดเจน

สาเหตุแรกจะเป็นสาเหตุใหญ่ที่สุดครับ หากพนักงานได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วแล้ว จะมีแรงจูงใจให้เขียนส่งมาอีกมากมาย และบ่อยๆ ยิ่งถ้ามีการนำไปใช้จริง มีการประกาศชมเชยและให้รางวัลถึงๆ แล้วละก็ เขียนกันสู้ตายเลยละครับ

ตัวอย่างที่เห็นชัดที่สุด คือ วิทยุจราจร จส.100 หรือ สวพ.91 FM ครับ โทรศัพทที่มารายงานสภาพจราจรรับ ได้ออกวิทยุบีบ แดมยังได้คุยกะ DJ เสียงใสๆ อีกด้วย ใครๆ ก็อยากโทรศัพทที่มารายงานครับ

ตรงกันข้ามกับระบบกล่องรับข้อร้องเรียน หรือที่เบาะแสการทุจริตของรัฐบาล หรือหน่วยราชการ ซึ่งมักจะกลายเป็นกล่องร้าง หรือรังนกกระเจอก เพราะตอบสนองล่าช้า หรืออาจนำอันตรายนามถึงผู้แจ้งข่าวด้วยซ้ำไป

ที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยใช้ระบบข้อเสนอแนะโดยเรียกว่า “ความคิดเห็นสัมฤทธิ์ผล” โดยผู้เสนอต้องนำความคิดเห็นไปลองทำงานได้ผลแล้วนำมาเสนอ มีรางวัลให้ที่ดีทีเดียวครับ

ส่วนมากที่ทำกัน คือ พนักงานคนไทยเขียนมา ก็ให้รางวัลเล็กน้อยๆ เป็นการซื้อความคิดไปก่อนเลย จากนั้นก็นำมาเข้าคณะกรรมการกลั่นกรองตามลำดับ ความคิดที่ดีมากๆ ก็เอารางวัลใหญ่ๆ ไปเลยตอนปลายปี

แต่นี้ระบบข้อเสนอแนะในหน่วยงานก็จะไปได้ดีมาก ๆ ครับ ไม่มีอะไรยากเย็น

ทั้งทำด้วยการแยกแยะระหว่าง “ข้อเสนอแนะ” กับ “ข้อเรียกร้อง” ทั้งสองอย่างนี้ต่างกันนิดเดียวครับ ตรงที่ว่า “ข้อเสนอแนะ” นั้นพูดเรื่องงานเป็นหลัก แต่ “ข้อเรียกร้อง” พูดถึงตัวเองหรือประโยชน์ที่จะเข้าตัวเองเป็นหลักครับ

