

คำอธิบาย

ต้องรุกรอกอย่างเป็นรูปธรรม

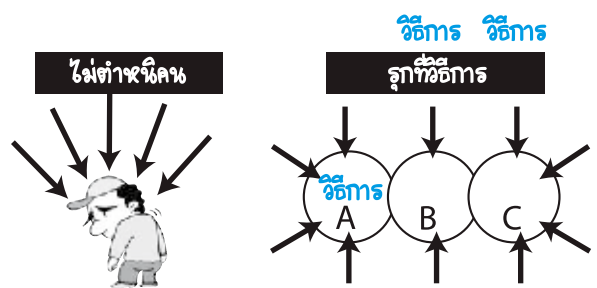
ด้วยวิธีการจับจะมีความหมาย

ที่ทำงานที่มีการตำหนิตัวคน

เมื่อเกิดปัญหาที่มาจากความผิดพลาดหรือการขาดความชำนาญ ก็จะมีการกล่าวโทษ ตำหนิคนอื่นเป็นอย่างแรก เช่น **“ใครรับผิดชอบเนี่ย เธอนั่นแหละผิด”** เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดี ทำให้เก็บซ่อนปัญหาเอาไว้ หรือไม่ก็รายงานให้ดูเหมือนเป็นปัญหาเล็กน้อย ดังนั้นการรับมือจึงล่าช้า ทำให้บาดแผลลึกมากขึ้น คิดว่าที่ทำงานของผู้อ่านทุกท่าน คงจะไม่มีเหตุการณ์แบบๆ อย่างนี้ ในกรณีที่เกิดปัญหา ก็ควรจะหา **สาเหตุ** ของปัญหาเพื่อ **ป้องกันการเกิดซ้ำ** แต่สาเหตุของปัญหาไม่ได้มีแต่เฉพาะที่หาเจอได้ง่ายๆ เสมอไป

สาเหตุของความผิดพลาดและปัญหา ไม่สามารถจำต้องได้ง่ายๆ อีกทั้งที่เกิดจากคน เช่น ขาดความระมัดระวัง หรือขาดประสบการณ์ และที่เกิดจากวิธีการทำงาน เครื่องมือ และสถานการณ์



นิสัย คือ สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง

ถ้าแก้ปัญหาดตรงจุดนี้แล้ว ก็จะไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นอีก สิ่งที่เราไม่ได้ชัดเจนแบบนี้เสมอไป การขาดความระมัดระวังของคนทำงาน หรือการขาดประสบการณ์ เป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวคน แต่ก็มีกรณีที่สาเหตุเกิดจากวิธีการ เครื่องมือ หรือสถานการณ์ ซึ่งโชคร้ายเกิดปัญหาซ้ำซ้อนขึ้นก็มีไม่น้อยเช่นกัน

การทำหน้าที่ตัวคน

ใครจะเป็นคนรับผิดชอบเนี่ย?

คุณหรือ

หรือว่าเธอ?

สาเหตุ คือ อะไร?
ทำไม?
จะทำยังไงดีเนี่ย?

วิธีการ
A

วิธีการ
B

วิธีการ
C

ถูกต้องวิธีการ

ที่ทำงานที่มีการรุกรอกกับตัวคน

ก่อนอื่น คิดหา **ตัวคน** ที่เป็นสาเหตุโดยตรงของปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อรุกรอกแล้วจะเป็นอย่างไร **ทำไมถึงทำผิดพลาดได้ ทำไมถึงไม่ระมัดระวัง** ถึงจะเป็นตัวต้นเหตุ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะรู้ถึงสาเหตุทั้งหมด ทำไมถึงมาเกิดเหตุเอาในวันนี้ และยังมีเรื่องที่ยังข้องใจอีกมาก ซึ่งคำตอบที่ออกมาก็คงจะไม่พิน **บ่งเอิญขาดความระมัดระวังไปหน่อย บ่งเอิญคิดอะไรเพลินๆ ไปหน่อย** เป็นต้น และมีการพูดเพื่อ **คาดหวัง** ให้คนนั้นๆ มีความระมัดระวัง มีความตั้งใจมากขึ้น ซึ่งเป็น **มาตรการ** หนึ่งที่ใช้แก้ปัญหาไปได้ส่วนหนึ่ง

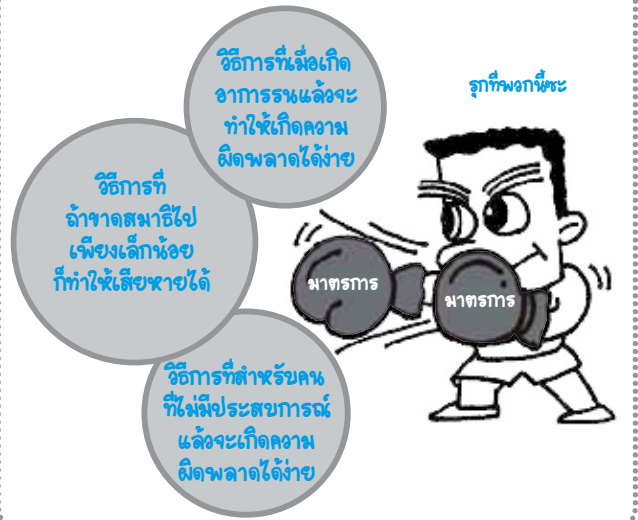
แต่ถึงจะระวังแล้ว ใส่ใจกับงานแล้ว ก็ไม่ใช่ว่าจะไม่มี ความผิดพลาดเกิดขึ้นอีก ซึ่งไม่ใช่ความผิดพลาดที่ตั้งใจให้เกิดเป็นแน่ แต่ อาจจะเป็นนิสัยไม่ระมัดระวังของคนๆ นั้น ที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด ก็เป็นได้ ต่อจากนี้ จะใช้มาตรการเพียงอย่างเดียว เพื่อ **คาดหวังให้คนคนนั้นมีความระมัดระวังมากขึ้น** ก็ยังน่าเป็นห่วงอยู่ดี

สาเหตุอยู่ที่ตัวคน



ถ้าทำได้ตลอด ก็คงจะไม่รบกวนพรอภนะ

สาเหตุอยู่ที่วิธีการ



ที่ทำงานที่มีการรุดด้วยวิธีการ

และที่นี้เปลี่ยนจากการ รุกที่ตัวคน มาเป็น รุกที่วิธีการ บ้าง โดยเป็นความคิดที่ว่าสาเหตุอาจจะมาจาก วิธีการ เหล่านี้ก็เป็นได้คือ วิธีการที่ถ้าเผลอไปหน่อยเดียว ก็ทำให้เกิดความผิดพลาดได้ วิธีการที่ถ้ากำลังเร่งรีบจะทำให้เกิดความเสียหายได้ง่าย เป็นการรุกที่วิธีการที่ให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย วิธีการที่ก่อให้เกิดปัญหา ถ้ากำลังเร่งรีบ หรือไม่ได้เอาใจใส่ไปชั่วระยะหนึ่งและเปลี่ยนเป็น วิธีการที่ดีกว่าเดิม แต่ทำไม ถึงเลือกที่จะ รุกที่วิธีการ มากกว่าที่จะ รุกที่ตัวคน อย่างแรก การ เปลี่ยนวิธีการ ง่ายกว่าการ เปลี่ยนตัวคน การ บังคับ ใ้คน เปลี่ยนนิสัย หรือความประพฤติของคนเป็นเรื่อง ยาก นอกจากนี้ต่างคนก็ต่างจิตต่างใจกัน ดังนั้น การเลือกที่จะ รุกที่ วิธีการนับเป็นการขจัดปัญหาอย่างง่ายดาย

อย่างที่สอง เมื่อคิดว่าความผิดพลาดอยู่ที่ ตัวคน แล้ว ก็ จะ กลายเป็นการ สืบหาสาเหตุ = สืบหาตัวคนรับผิดชอบ และด้วยการ ทำงานแบบนี้ทำให้บรรยากาศในการทำงานเสียไป

ถ้าไม่ทำให้เป็นรูปธรรมชัดเจนแล้วจะมีประโยชน์อะไร

ไม่ตำหนิตัวคน แต่รุกด้วยวิธีการ นับว่าเป็นคำพูดที่ ฟังแล้วชื่นใจ แต่ว่าถ้าแค่ซาบซึ้งกับคำพูด ก็ไม่ได้เป็นการ รุก อะไรสักอย่าง เช่น เกิดความผิดพลาดที่กดปุ่มทำงานกับปุ่มหยุดเครื่องผิด แล้ว ต่อจากนี้ไปเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดอะไรง่าย ๆ แบบนี้อีก จะ ต้องจัดการกับวิธีที่ไม่ดี นี้ซะ แล้วจะจัดการกับมันด้วยวิธีไหนดีล่ะ จะ ทำให้เป็นรูปธรรมโดยเริ่มจากจุดไหนดี การ หาสาเหตุ จะทำให้เป็น รูปธรรมด้วยวิธีไหนดี ติดตามอ่านต่อในฉบับหน้าพร้อมตัวอย่าง โคะเห็นที่น่าสนใจ

ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 35 เดือนสิงหาคม 2552

สมัครสมาชิกวารสาร Creative & Idea KAIZEN วันนี้...



WS โปสเตอร์ไคเซ็น 1 ชุด (4 แผ่น)

หรือสมัครสมาชิก 5 ท่าน

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

