

วิศิษฏ์ วิศิษฏ์ วิศิษฏ์

ดร.ปัทมาภรณ์ พันธุบรรณก
ผู้อำนวยการ อ.อ.น.

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ท่าน สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ

ในฉบับที่แล้วเราเริ่มคุยกันเรื่องการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมภาคปฏิบัติ โดยขอยกเรื่องราวของปรมาจารย์นักแก้ไขปัญหาน้ำท่วม Masuo Suyama ที่มีลูกศิษย์ลูกหามากมายในภาคเอกชนและภาครัฐของไทย มาเล่าสู่กันฟัง ผมตั้งใจไว้ว่า

ตัวอย่างของพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปก็เช่น วันหนึ่งอาจารย์กลับจากไปติดต่อลูกค้า เป็นเวลาเลิกงานแล้ว แต่ก็เห็นกลุ่มแม่บ้านพากันขมกั๊กเข้มน้เก็บกวาดใบไม้ใบหญ้าและฝุ่นผงที่ตกอยู่รอบๆ บริเวณศูนย์ฝึกอบรมจนสะอาดเรียบร้อย

อาจารย์แปลกใจถามว่า

“นี่คุณแม่บ้านทั้งหลาย ใครสั่งให้มาเก็บกวาดแถวนี้หรือ?”

แม่บ้านคนหนึ่งตอบว่า

“อัย ท่านผู้จัดการ ไม่มีใครสั่งหรอก แต่ถ้าสถานที่ฝึกอบรมของเราสกปรกรุงรัง ใครเขาจะอยากมาอบรมกับเราล่ะ?”

แล้วอาจารย์ทำอย่างไรจึงเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานได้ขนาดนี้??

จุดเริ่มต้นจากการที่อาจารย์เดินไปเห็นห้องพักและห้องอบรม สัมมนาสกปรกมาก มีทั้งฝุ่นผงเศษขยะเต็มไปหมด

อาจารย์ยืนคิดอยู่พักหนึ่ง แล้วก็เรียกแม่บ้านที่เป็นพนักงานจ้างเหมา 4 คน มาที่ห้องอบรม แล้วชี้ให้แม่บ้านเหล่านั้นดูว่าสกปรกอย่างไร แม่บ้านก็ตอบว่า

“ห้องก็มีมากมาย ทั้งห้องอบรม ห้องสำนักงาน ห้องพัก มีเป็นสิบๆ ห้อง แม่บ้านมีอยู่แค่ 4 คน แต่ละคนก็ไม่ใช้สว่าน กันแล้ว วันๆ ทำได้แค่นี้แหละ...ถ้าจะให้สะอาดมากกว่านี้ก็ต้องหาคนเพิ่มแล้ว...”

อาจารย์ก็ตอบไปว่า

“รู้่านแม่บ้าน ว่างานเยอะ คนน้อย แต่เราเพิ่งตั้งบริษัทใหม่ เพิ่มคนมากไม่ได้แน่ๆ... เอาอย่างนั้นนะ... ลองดูห้องนี้ที่มันสกปรกมากๆ นี่... ช่วยผมหน่อย ทำความสะอาดแค่ตรงมุมห้องทั้ง 4 มุมได้ไหม?...”

“แค่ 4 มุมเท่านั้นหรือ ท่านผู้จัดการ...? เอาแค่ 4 มุมนะ... ได้สิ... ทำคนละมุมเดียวก็เสร็จ...”

แล้วเหตุการณ์ประหลาดก็เกิดขึ้นครับ อาจารย์เล่าว่าที่ญี่ปุ่นนี่แปลก หากทำความสะอาดห้องเฉพาะตรงมุมให้สะอาด ทำไปทำมาทั้งห้องสะอาดได้แะ... เหมือนกับลบบกระดานเหมือนกัน หากลบ 4 มุมให้สะอาด ตรงกลางจะสะอาดไปด้วย น่าจะเพราะมีการเปรียบเทียบให้เห็น

อาจารย์เล่าต่อว่า ไปเล่าเรื่องนี้ให้คนชาติต่างๆ ฟัง ส่วนใหญ่จะไม่เชื่อ เช่น คนที่ปราศิลก็จะบอกว่า หากให้ทำความสะอาด 4 มุม ก็จะ

ทำแค่ 2 มุม แล้วก็ไป... ส่วนคนไทยก็ว่า ถ้าเป็นแม่บ้านไทยก็ทำ 4 มุมจริงๆ กวาดขยะมาทิ้งตรงกลาง แล้วก็ไป... จริงไหมครับพวกเรา?

กลับมาที่กรณีแม่บ้านญี่ปุ่น... พอเขาทำกันได้ห้องหนึ่ง อาจารย์ก็ออกปากชมเชยและพอมีผู้บริหารของโคมัตสึที่เป็นบริษัทแม่มาเยี่ยม อาจารย์ก็จะพาไปดูเพื่อแสดงความสะอาดให้เห็น เสร็จแล้วก็ไปเล่าให้แม่บ้านฟังว่า

“นี่ๆคุณแม่บ้านทั้งหลาย วันนั้นผู้จัดการฝ่ายจากสำนักงานใหญ่มาที่นี่ เขาชมห้องที่แม่บ้านทำความสะอาด ว่าทำได้สะอาดสวยงามมากเลย...”

แม่บ้านทั้งหลายได้รับคำชมก็ลอยลึกลับ... อาจารย์ขงเสร็จแล้วก็บท้ายว่า

“ว่าแต่ว่า ห้องอบรมชั้นสามอีกสอง-สามห้อง ช่วยทำ.....”

พูดไม่ทันจบ... แม่บ้านก็ต่อให้ว่า

“...ความสะอาดมุมห้อง 4 มุมทั้ง 3 ห้องใช้ไหม...? อัย... เข้าใจแล้ว... ผู้จัดการเนี่ยลูกเล่นเยอะนัก... เดี่ยวพวกเราไปทำให้จ๊ะ...”

พอเป็นอย่างนี้แล้ว อาจารย์ก็เสริมว่า ชมอย่างเดียวไม่พอแล้ว ต้องหาของรางวัลให้เอาอะไรดีล่ะ..? งบประมาณก็มีไม่มากนักประมาณ 3000 เยนต่อคนเท่านั้น คนญี่ปุ่นแจกเงินเด็กๆ ตอนปีใหม่ยังมากกว่านี้เลย

อาจารย์ใช้เวลาไปเดินๆ แถวห้างสรรพสินค้า ในที่สุดก็ไปถึงเจ้าครีมหามือราคากระปุกประมาณ 2,800 เยนเช้า ซึ่งพวกแม่บ้านทั่วๆ ไปที่ซื้อใช้กันก็กระปุกละไม่เกิน 1,000 เยนเท่านั้น

อาจารย์จัดแจงซื้อจากห้างใหญ่ ห่อของขวัญใส่ถุงยี่ห่อห้างที่เท่หมาๆ เอามาแจกแม่บ้านคนละถุง เท่านั้นแหละครับ วันรุ่งขึ้นแม่บ้านเดินแถวมาโค้งคำนับด้วยความซาบซึ้ง บอกว่า

“ขอบคุณมากๆ ค่ะ... โห... ได้ของขวัญสูงขนาดนี้... ซื้อให้เองนะ ไม่ได้หรอก...”

อาจารย์เย้าว่า...

“ใช้ไปเหอะ... หมดเมื่อไหร่ก็บอก...”

แม่บ้านตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า

“อัย... ใช้เป็นปีๆ แหละค่ะ... เอาไว้หาโอกาสพิเศษเท่านั้นแหละ ของขวัญสูงขนาดนั้น...”

มองเห็นเคล็ดในการสร้างแรงจูงใจของอาจารย์ไหมครับ?...

พบกันใหม่ฉบับหน้าเรามาสรุปลกันนะครับ

อ่าน ต่อฉบับหน้า