

รुकที่วิธีการ

จะเลือกตำหนิว่า ไม่ตั้งใจดู หรือเลือกเปลี่ยนเป็น วิธีที่ไม่ต้องดูก็ได้

ต่อ อาควบับค้แล้ว

แก้สไลเคนอย่างเดียวกันไม่เพียบพอ

ไม่ตำหนิตัวคน แต่รुकด้วยวิธีการ คำพูดนี้เหมือนสไลเคนที่ใช้พูดต่อ ๆ กันมา ไม่ทำให้อะไรเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะกลายเป็นคำพูดที่ไม่มีน้ำหนักไปในที่สุด ในความเป็นจริงการ รุกที่วิธีการ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง วิธีการที่ทำให้ความผิดพลาด และ ปัญหาเกิดยากขึ้น

แล้วจะทำอย่างไรถึงจะรुकกับวิธีการได้

อย่างแรก มีตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมอย่าง HOW = เป็นอย่างไร แล้วตอนนี้ ทำงานด้วยวิธีการใด จนกระทั่งก่อนที่จะมีความผิดพลาดเกิดขึ้น มี ขั้นตอน อย่างไร โดยจำลองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

กดปุ่มผิดพลาด ด้วยมีขั้นตอนการทำงานที่ต้องเติมส่วนผสมลงในถัง โดยถังจะถูกวางเรียงต่อ ๆ กันจนแน่นบนสายพาน และถังก็จะเลื่อนมายังด้านล่างของท่อส่ง โดยจะมีคนคอยตรวจสอบว่า ปากถังตรงกับปากท่อหรือไม่ และจะทำกรรกดปุ่มเติมส่วนผสม และส่วนผสมก็จะไหลออกจากท่อเติมใส่ลงในถังและที่เครื่องเติมจะมีปุ่มอยู่ 3 ปุ่ม ได้แก่ ปุ่มเติม ปุ่มเติมใหม่อีกครั้ง และ ปุ่มหยุด โดยมีสีที่ต่างกัน ได้แก่ สีเขียว สีดำ สีแดง ใน 3 ปุ่มนี้ ปุ่มที่มีการใช้งานบ่อยที่สุดได้แก่ ปุ่มเติม เมื่อกดปุ่มเติมแล้วถังจะโค่นวัดขนาดอัตโนมัติ และจะถูกเติมส่วนผสมลงไปตามปริมาณที่ได้วัดเอาไว้

มันใจว่ากด ปุ่มเติม ไปแล้วแท้ ๆ ดันไปกด ปุ่มเติมใหม่อีกครั้ง ซะได้ โดย ปุ่มเติมใหม่อีกครั้ง จะไม่วัดขนาดบรรจุภัณฑ์ใหม่ ดังนั้น เมื่อกด ปุ่มเติม เพื่อที่จะเติมแล้วจะทำให้ปริมาณที่เติมลงไปไม่ถูกต้อง ทำให้มีปริมาณส่วนผสมที่ใช้ไม่เพียงพอ แล้ว ปุ่มเติมใหม่อีกครั้ง ก็ไม่ใช้งานที่ทําอยู่เป็นกิจวัตรด้วย ใน 1 วันอาจจะได้ใช้สักครั้ง หรือไม่ได้ใช้เลย ทำไมกัน? เพราะมันแต่เร่งรีบอยู่ถึงได้ผิดพลาด

ทำไมถึงกดผิด สิ่งนี้ก็ออกเป็นอย่างแรก คือ ความยุ่งยาก การเติมส่วนผสมลงในถังอย่างต่อเนื่อง ถ้าเกิดทำงานเร่งรีบเพราะความ ยุ่ง ระหว่างที่ใส่ส่วนผสมลงในถัง ก็จะทำกรรเตรียมถังต่อไปแปะป้ายที่ถังเมื่อเติมเสร็จแล้ว ดึงถังออกหรือเลื่อนถัง เพื่อไม่ให้ส่วนผสมไหลออกจากถัง ทำให้ต้องทำหลาย ๆ อย่างพร้อมกันและก่อให้เกิดความผิดพลาดได้

เหตุการณ์แบบนี้คงทำได้เพียงคาดหวังให้พนักงานมีความระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบในการทำงานเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานมีสมาธิกับการทำงานแล้วจึงได้ลองทำที่ ชี้นิ้วชี้ค้ปุ่มกด ซึ่งดูเหมือนว่าจะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง

ค้วิธีการก็เป็นสาเหตุเหมือนกัน

สาเหตุไม่ได้อยู่ที่ ตัวคน เพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่วิธีการด้วย เมื่ออยู่ในช่วงที่ก้กำลังยู่ก้ก็เกิดการกดปุ่มผิดพลาด ก็เป็นสาเหตุได้เหมือนกัน เมื่อคิดดังนี้แล้ว ก็มุ่งไปที่การ รุกด้วยวิธีการอย่างจริงจัง

เมื่อลองมาแยกขั้นตอนการทำงานออกเป็นส่วน ๆ แล้ว
① ถึงที่ถูกลำเรียงมาตามสายพานจะถูกเลื่อนมาอยู่ด้านล่างของท่อส่ง

② ก่อนอื่น ตรวจสอบปากถังว่าอยู่ตรงกับปากท่อพอดี

③ นอกจากนี้ ต้องตรวจสอบว่าขอบปากถังสัมผัสกับปากท่อหรือไม่

ปากท่อมี่เส้นผ่านศูนย์กลางประมาณ 4 เซนติเมตร ปากถังมีเส้นผ่านศูนย์กลางประมาณ 5 เซนติเมตร ดังนั้น จึงมีขนาดใกล้เคียงกัน ถ้าเกิดการสัมผัสกันขึ้นระบบรักษาความปลอดภัยจะทำงาน กระบวนการส่งก็จะถูกกระบังโดยอัตโนมัติ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคอยดูท่อส่งและปากท่อไว้ตลอด

④ ยื่นแขนออกไป เพื่อกดปุ่มเติม



ปัญหาอยู่ตรงนั้น

ขณะที่กดปุ่มเติม แต่ตาไม่ได้ยู่ที่ปุ่ม สาเหตุใหญ่ที่พบในจุดนี้ คือ พนักงานใช้สมาธิกับการมองถัง เพื่อไม่ให้ ปากถังกับปากท่อสัมผัสกัน แล้วเอื้อมมือไปกดปุ่มโดยไม่มอง ถึงแม้จะได้มองปุ่มก็แค่แค่บิเบเดียวก็ละสายตาไปจากปุ่มแล้ว ยื่นมือออกไป โดยใช้มือค้นหาเพื่อกดปุ่ม (ที่คิดว่า) อยู่บนสุด

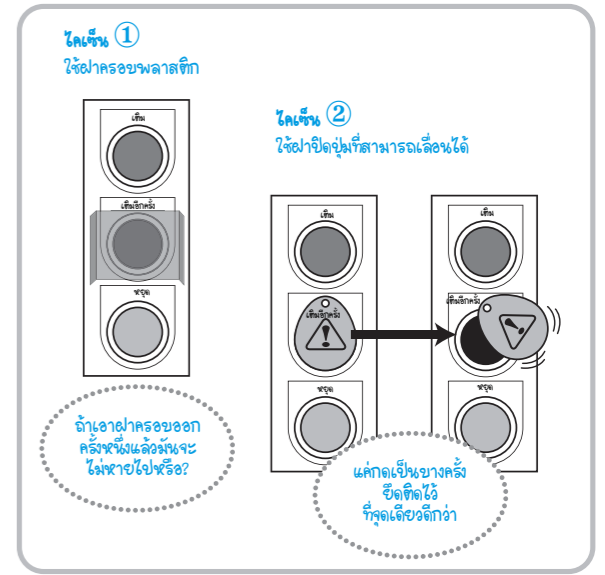
ในความเป็นจริง การกดปุ่มโดยไม่มอง แต่ใช้แค่ความรู้สึกในการกด 99 เปอร์เซ็นต์ ของการทำแบบนี้ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่มีน้อยครั้งจริงๆ ที่ตำแหน่งของนิ้วที่คิดว่า เป็น ปุ่มบนสุด กลับกลายเป็น ปุ่มตรงกลาง ไปได้

การใช้หลักการ การทำให้ครอบคลุม

ในที่ทำงานนี้มีการนำไปใช้ร่วมกันของตัวอย่างหลักการโคเซ็น คิววิธีที่ถึงแม้ไม่มองปุ่มก็กดไม่ผิดก็พอแล้ว มีหลักการโคเซ็นที่เรียกว่าการทำให้ครอบคลุมอยู่ เริ่มแรกมีความคิดที่ว่าเพื่อให้ไม่กดผิดจึงนำพลาสติกมาครอบ ปุ่มเติมอีกครั้ง เป็นแนวคิดที่ได้จาก การทำให้ครอบคลุม แต่ ต่างกับปุ่มที่แทบจะไม่มีโอกาสกดเลยอย่างปุ่มสัญญาณฉุกเฉิน ตรงที่ปุ่มเติมอีกครั้งจะมีโอกาสใช้เป็นประจำคราว ดังนั้นเวลาจะใช้งานก็ถอดฝาครอบออกแล้ววางไว้แถว ๆ นั้น ซึ่งมันจะไม่หายไป

โคเซ็นอีก ถ้าเป็นอย่างนั้น ก็มีของที่จะสะดวกต่อการใช้งาน และมีจำหน่ายอยู่ทั่วไป คือ ฝาปิดปุ่มที่สามารถเลื่อนได้ โดยยึดติดไว้เพียงจุดเดียวจากด้านบนและปิดทับปุ่มเติมอีกครั้ง เมื่อต้องการใช้งานเพียงชี้นิ้วเลื่อนฝาปิดไปข้าง ๆ และใช้ชอนนิ้วหนึ่งกดปุ่ม ถ้าทำอย่างนี้แล้ว ปัญหาการกดปุ่มผิดก็จะไม่มี ดังนั้นก็ลองปฏิบัติจริงพบว่าใช้งานได้ดีเกินคาด ไหน ๆ ก็ทำโคเซ็นแล้ว จะไม่ทำตามก็คงไม่ได้ ที่สายการผลิต 2 เครื่องเติมส่วนผสมทุกเครื่องล้วนถูกปิดไว้ด้วยฝาปิดปุ่ม และด้วยเหตุนี้ เพื่อป้องกันการทําการทำงานผิดพลาดจึงได้ติดฝาปิดปุ่มไว้ที่ปุ่มหยุดของตู้แช่แข็ง เนื่องจากถ้ากดปุ่มนี้ผิดแล้วจะเกิดความเสียหายมากมาย แต่เมื่อป้องกันแล้ว ทำให้เห็นผลชัดเจน เกิดขึ้นเพราะไม่ตั้งใจดู ไม่ว่าที่ทำงานไหน ๆ ก็มี ความผิดพลาดที่เกิดจากความพลั้งเผลออยู่ไม่น้อย การตำหนิ ความไม่ระมัดระวัง การทำงานอย่างหละหลวม ของพนักงานเป็นเรื่องง่าย แต่ถ้ากล่าวเช่นนั้นก็จะกลายเป็นการ ตำหนิตัวคน และเป็นการแก้ปัญหาละเอียดเดียว トラบใดที่วิธีการ ไม่เปลี่ยน ยังไม่อาจกล่าวได้ว่า จะไม่มี ความผิดพลาดเดิม ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก

แต่ถ้าที่ทำงานนี้ไม่รुकที่ คน แต่เลือกที่จะรुकด้วย วิธีการแล้ว ก็จะทำให้ไปถึงสาเหตุและต้นตอของความผิดพลาด และทำให้ทราบว่าการที่ใช้อยู่ตอนนี้ เป็น วิธีการที่ตรวจเช็คได้ยาก เป็นวิธีการที่ทำได้แค่ตรวจเช็คคร่าว ๆ เท่านั้น



ผู้จัดทำภาพนี้ / ผู้รับผิดชอบ และ ภาครรผลิต 2 ภาครรผลิต สําคัญที่กันคน และ คนนี้ค้ คนคนว่า ชอนนิ้วชี้ค้ค้ค้ค้

ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 35 เดือนสิงหาคม 2552