

# เลียนแบบ ลอกแบบ ข้อเสนอนะโศกเซ็น



## แก้ปัญหาคือคล้ายกัน ด้วยมาตรการแก้ที่คล้ายกัน

ในสถานปฏิบัติงานมีปัญหาต่าง ๆ มากมายเกิดขึ้นทุกวัน กล่าวได้ว่าหากมีสถานปฏิบัติงานร้อยแห่ง ก็มีปัญหาร้อยอย่าง เมื่อประเภทธุรกิจหรือประเภทของงานต่างกัน เช่น โรงงาน ออฟฟิศ หรือร้านค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกัน มาตรการแก้ไขปัญหาก็ย่อมมีมากมายหลายแบบ สำหรับร้านค้าแบบห่วงโซ่ ที่มีประเภทของงานเหมือนกัน ตั้งอยู่ในหลาย ๆ แห่ง หากลำบากด้วยปัญหาที่มีลักษณะเหมือนกัน จะสามารถใช้มาตรการแก้ไขที่เหมือนกันได้

ตัวอย่าง ร้านขายตัวราคาถูก พบปัญหา **ให้บริการลูกค้าผิดพลาด ไม่เรียงตามคิว ทำให้ลูกค้าที่ถูกแซงโกรธ** ร้านค้าแห่งหนึ่งได้แก้ไขปัญหานี้ เพื่อไม่ให้ลำดับเกิดความผิดพลาดโดยการแจกบัตรคิวให้แก่ลูกค้า แล้วเรียกตามหมายเลข ทำให้บริการลูกค้าได้ตามลำดับ **โอเค** การใช้ **บัตรคิว** นี้ สามารถใช้กับร้านค้าอื่น ๆ ได้

## แก้ปัญหาคืออย่างรวดเร็วด้วยการเลียนแบบ ลอกแบบ

ไม่เรียงตามคิวทำให้ลูกค้าโกรธถึงระมัดระวังแล้วแต่ในช่วงเวลาอื่นๆ ก็พลาดได้ ไม่มีวิธีที่ จะแก้ไขปัญหานี้ได้เลยหรือที่ร้านค้าอื่นแก้ไขปัญหานี้ด้วยโอเคเดียวการใช้ **บัตรคิว** การเลียนแบบโอเคเดียวนี้สามารถแก้ปัญหได้ในทันที เป็นวิธีที่ดีกว่าการคิดหา มาตรการแก้ไขอื่น ๆ ให้งุ่นวาย

หากเป็น **ปัญหาที่เหมือนกัน มาตรการแก้ไขที่เหมือนกัน** ก็จะเป็นประโยชน์

หากมี **สาเหตุของปัญหาที่เหมือนกัน** สามารถใช้ **มาตรการแก้ไขที่เหมือนกัน** ได้

โอเคเดียวการใช้ **บัตรคิว** นี้ ถึงแม้จะมีสภาพแวดล้อม สภาพการณ์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต่างกัน ก็สามารถนำไปใช้ได้



ยกตัวอย่าง ปัญหา **ให้บริการลูกค้าไม่เรียงตามคิว** ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในร้านขายตัวราคาถูกเท่านั้น แต่ยังมี ความคล้ายคลึงกับปัญหา **ลำดับของคนไข้นอกที่รอรับการตรวจรักษา เกิดความผิดพลาดไม่เรียงตามคิว** ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลด้วย มาตรการแก้ไข ที่ทำการ **แจกบัตรคิวแก่คนไข้นอก และเรียกตามลำดับ** นั้นสามารถ ใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี

ถึงแม้จะมีประเภทของธุรกิจ หรือประเภทของงานแตกต่างกัน ก็สามารถ **เลียนแบบ ลอกแบบ** มาตรการแก้ไขได้

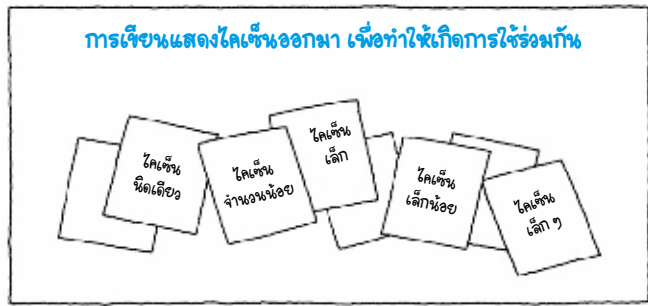


## หากมีสาเหตุของปัญหาเหมือนกัน สามารถใช้ มาตรการแก้ที่เดียวกันได้

ให้บริการลูกค้าผิดพลาด ไม่เรียงตามคิว ลำดับของคนไข้นอก ผิดพลาด ไม่เรียงตามคิว ไม่ว่าจะปัญหาใด ก็สามารถใช้มาตรการแก้ไข การแจกบัตรคิว ล่วงหน้าได้

**ลักษณะของบัตรคิว ขนาด วิธีการแจก** สิ่งเหล่านี้ ในธุรกิจ บริการลูกค้ากับโรงพยาบาลย่อมมีความแตกต่างกัน วิธีการปฏิบัติจะ

แตกต่างกันไปเล็กน้อยตามประเภทของธุรกิจ ประเภทของงาน สถาน-  
ปฏิบัติงาน ทำการดัดแปลงวิธีการปฏิบัติเพื่อให้เหมาะสมกับสถาน-  
ปฏิบัติงานของตนเองก็เพียงพอ ถึงแม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อม เงื่อนไข  
ประเภทของธุรกิจ ประเภทของงานที่ต่างกัน ก็สามารถ **เลียนแบบ  
ลอกแบบ** ได้ ขออภัยใจเดียวของผู้อื่น แทนที่จะใช้แต่หัวสมองตัวเอง  
เพียงอย่างเดียว มาแก้ไขปัญหาคำต่าง ๆ ผู้เลียนแบบ ลอกแบบ ไคเซ็น  
ของสถานปฏิบัติงานอื่น แล้วนำมาเปลี่ยนแปลงนิดหน่อย เพื่อปรับ  
แก้ไขปัญหของตนเองอย่างรวดเร็วดีกว่า แม้จะเลียนแบบ ลอกแบบ  
ไม่ได้ ก็สามารถใช้เป็นตัวบอกใบ้ให้แนวคิดได้ นั่นคือ การ **ขออภัย  
ใจเดียวของคนอื่น** นั่นเอง



**ไม่ควรยึดยึดข้อเอาเอาไคเซ็น**

แต่อยากให้มีรางวัลให้หน่อยก็คือ ไม่ควรทำเหมือนเป็นการ  
**ยึดยึดข้อเอาเอาไคเซ็น** อย่างเช่นข้อเอาเอาไคเซ็นของสถาน-  
ปฏิบัติงานแห่งหนึ่งให้ผลดีเป็นอย่างมาก ก็ขอให้สถานปฏิบัติงานอื่น  
ที่ทำงานแบบเดียวกัน **กรุณาใช้ไคเซ็นแบบเดียวกันนั้นด้วย**

คำพูดอาจฟังดูสุภาพ แต่เป็นการ **ยึดยึด** ผู้ถูกยึดยึดก็  
เดือดร้อน และรู้สึกต่อต้านอยู่ในใจ การไคเซ็นแบบยึดยึดมักจะไม่  
ยั่งยืน สิ่งสำคัญ คือ ต้องเป็นการ **เลียนแบบ ลอกแบบ** ที่เจ้าตัว  
ต้องการเองอย่างกระตือรือร้น

**เขียนลงในกระดาษเพื่อเลียนแบบ ลอกแบบ**

● **เขียนลงในกระดาษ ในการเลียนแบบ ลอกแบบ** นี้จำเป็น  
อย่างยิ่งที่ต้องทราบว่าสถานปฏิบัติงานอื่นเกิดปัญหาแบบใด และ  
ทำการแก้ไขด้วยข้อเสนอแนะไคเซ็นแบบใดในกิจกรรมไคเซ็นมีการ  
**เขียนตัวอย่างไคเซ็นที่ได้ลงมือดำเนินการจริงลงในกระดาษ** หากดู  
จากกระดาษแผ่นนั้นแล้ว จะทำให้ทราบได้ว่าสถานปฏิบัติงานอื่นเกิด  
ปัญหาแบบใด และทำการแก้ไขด้วยวิธีการทำไคเซ็นแบบใด

หากไม่ทำการเขียนออกมาแล้ว จะไม่สามารถทราบได้ว่าเกิด  
ปัญหาแบบใดและมีวิธีการแก้ไขอย่างไรในสถานปฏิบัติงานนั้น  
บุคคลที่เกี่ยวข้องเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่จะรู้เรื่อง เป็นที่น่าเสียดาย  
อย่างยิ่ง

● **การใช้ข้อเสนอแนะไคเซ็นร่วมกัน** เป็นเรื่องน่าเสียดาย  
ที่ร้านค้าหนึ่งใช้ **บัตรคิว** ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แต่ร้าน-  
ค้าอื่นไม่รู้ถึงข้อเสนอแนะไคเซ็นนี้ มีความต้องการที่จะให้คนจำนวน  
มากเท่าที่จะทำได้รับรู้ถึงวิธีการ แล้ว **เลียนแบบ ลอกแบบ** เพื่อ  
แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถึงจะไม่ใช้การทำงานที่เหมือนกัน ก็  
สามารถ **เลียนแบบ ลอกแบบ** ไคเซ็นของ **สถานปฏิบัติงานอื่น** ได้  
หมายความว่า สามารถนำไปใช้เป็น **การบอกใบ้** หรือใช้ **อ้างอิง**  
ได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานปฏิบัติงานใด ก็มีแนวโน้มที่จะพบ **ปัญหาที่  
เหมือนกัน ปัญหาที่คล้ายคลึงกัน**

การเขียนแสดงตัวอย่างไคเซ็นของสถานปฏิบัติงานนั้น คือ  
**การใช้ข้อเสนอแนะไคเซ็นร่วมกัน** ภายในบริษัท

ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 36 เดือนกันยายน 2552

**สมัครสมาชิกวารสาร Creative & Idea KAIZEN วนนี้...**

**ฟรี** ไปสเตอร์ไคเซ็น 1 ชุด (4 แผ่น)

หรือสมัครสมาชิก 5 ท่าน

**ฟรี 1 ท่าน**

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