

วิธชามุโร วิถีไทย วิถีโลก



ดร.ปริทรรศน์ พันธุบรรณกุล

ท่าน สมาชิกและผู้อ่านวารสารข่าว ส.ส.ท. ที่รักทุกท่านครับ ในฉบับที่ผ่านมาเราได้คุยกันถึง KKD หรือประสบการณ์จินตนาการและความกล้าในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้ในการบริหารคุณภาพของญี่ปุ่นและได้ยกตัวอย่างการฝึกประสบการณ์ในห้างสรรพสินค้าที่เป็นธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมยานยนต์ไปแล้วนะครับ

ผมลองย้อนกลับไปอ่านบทความในฉบับที่ผ่านมา มาพบว่าเขียนเรื่องการบริหารแบบญี่ปุ่นไปหลายเรื่องแล้ว ยังมีอีกสาม-สี่เรื่องที่น่าจะคุยกัน ได้แก่ เรื่อง **ระบบเตือนตนเองเพื่อความปลอดภัย การจัดการคุณภาพสมบูรณ์แบบ (TQM) และการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM)** จากนั้น หากไม่มีข้อเสนอมะไรจากท่านผู้อ่าน ผมก็คงจะจบชุดบทความนี้ไว้เพียงเท่านั้นครับ

เราเพิ่งผ่านพ้นเทศกาลปีใหม่สากลมาได้ 4 เดือนก็ย่างเข้าสู่เทศกาลปีใหม่ไทยอีกแล้วนะครับ ปีนี้จะมีวันหยุดยาวๆ กันตั้งแต่ 12-16 เมษายน บางบริษัท หรือบางโรงงานอาจจะหยุดยาวตั้งแต่วันที่ 5 เมษายนก็มี เพื่อป้องกันปัญหาไฟฟ้าไม่เพียงพอ

สิ่งที่จะได้ยินเสมอช่วงเทศกาลหยุดยาวๆ แบบนี้คือ มาตรการเฝ้าระวังอุบัติเหตุที่เรียกกันว่า “7 วันอันตราย”

ภาครัฐจะตั้งเป้าลดอุบัติเหตุจากการจราจรลงจากเดิม 5-10% บ้าง ลดจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตไม่ให้เกินเท่านี้เท่านี้บ้าง

เท่าที่ผมจำได้ เป้าเหล่านี้ไม่เคยบรรลุผล อุบัติเหตุจากการจราจรเพิ่มขึ้นทุกปี จำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตก็สูงขึ้นตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะมาตรการต่างๆ ที่ประกาศมักจะเป็น NATO คือ No Action Talk Only หรือ “ดีแต่พูด”

นึกถึงที่ Michael Milliken ผู้บริหารชั้นนำของสหรัฐอเมริกา เคยว่าไว้ว่า Insanity is doing the same thing, the same way, and expects difference

ก็จะเห็นได้ชัดว่าการทำสิ่งเดิมๆ โดยวิธีการเดิมๆ แล้วหวังผลให้ต่างไปจากเดิม ต้องบ้าแน่ๆ ละครับท่าน!!!

โรงงานญี่ปุ่นได้ชื่อว่าเป็นโรงงานที่มีระบบความปลอดภัยยอดเยี่ยม การคมนาคมขนส่งในญี่ปุ่นเองซึ่งใช้ระบบขนส่งมวลชนทั้ง

รถไฟธรรมดา รถไฟด่วนและด่วนพิเศษ รถใต้ดิน ฯลฯ ก็ปลอดภัยไม่มีอุบัติเหตุรุนแรงให้ได้ยินได้เห็น

ในขณะที่รถไฟบ้านเราชนกับรถชาวบ้านบ่อยๆ บาดเจ็บบ้าง ตายบ้าง เป็นเหตุเกิดซ้ำซาก

ระบบความปลอดภัยที่สำคัญซึ่งที่ญี่ปุ่นฝึกฝนพนักงานจนเป็นนิสัย คือ ระบบที่เรียกว่า “Yubi sashi kuchi dashi” หรือระบบ **“ปากยื่น มือชี้”**

หากท่านมีโอกาสขึ้นรถไฟในญี่ปุ่นขณะที่ยืนรอรถไฟที่ชานชาลา ลองสังเกตเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมชานชาลาดูนะครับ ท่านจะเห็นว่าเมื่อก่อนรถไฟเข้ามาเทียบชานชาลา เขาจะประกาศเตือนให้ผู้ที่โดยสารไปยืนหลังเส้นเหลืองเพื่อความปลอดภัย

พอรถไฟจะเข้ามา เขาก็จะขว้างแขนแล้วยกมือชี้ไปทางที่รถไฟจะเข้ามา จากนั้นก็จะทำซ้ำหันแล้วยกมือชี้ไปทางสุดชานชาลาอีกด้านหนึ่ง

หากเข้าไปยืนใกล้ๆ จะได้ยินเขาพูดว่า “shingou yoshi... hito yoshi..” หมายความว่า “สัญญาณไฟ เรียบร้อย ผู้โดยสาร เรียบร้อย”





ถ้ามีโอกาสไปขึ้นรถขบวนหน้าสุดได้ ก็ลองไปยืนให้ติดด้านหน้าสุด ที่ผนังที่กั้นระหว่างผู้โดยสารกับคนขับ ตรงนั้นมักจะมียกกระจกใส่มือถืออยู่ตรงระดับสายตาให้มองดูพนักงานขับรถ (พขร.)

ทุกครั้งทีรถจะออกจากสถานีท่านจะเห็นว่า พขร. จะยกนิ้วชี้ที่มาตรวัดต่างๆ ตรงหน้าและทำปากขมุขมิบ จากนั้นก็จะยกมือชี้ไปข้างหน้า ทำปากขมุขมิบอีกสองสามคำก่อนจะออกรถ

สิ่งที่เขาพูดก็คือ *“denryu yoshi den atsu yoshi shingou yoshi mae yoshi hatshin”* หรือ *“กระแสไฟ เรียบร้อย แรงดันไฟ เรียบร้อย สัญญาณไฟ เรียบร้อย ข้างหน้า เรียบร้อย ออกรถได้”*

ทุกๆ สถานีจะเป็นแบบนี้ทั้งหมดครับ

หากท่านมีโอกาสเข้าไปทัศนศึกษาในโรงงานญี่ปุ่น ลองสังเกตดูพนักงานที่พาท่านชมโรงงานก็ได้ครับ เวลาที่เขาจะพาท่านข้ามถนน หรือเดินผ่านทางที่รถวิ่งภายในโรงงาน เขาก็จะชี้นิ้วไปทางขวา ปากพูด ชี้นิ้วไปทางซ้าย ปากพูด แล้วชี้นิ้วไปทางขวา ปากพูดอีกครั้ง ก่อนที่จะพาท่านข้ามไป



สิ่งที่พูดก็คือ *“hidari yoshi migi yoshi hidari yoshi”* หรือ *“ซ้าย เรียบร้อย ขวา เรียบร้อย ซ้าย เรียบร้อย”*

พนักงานที่ขับรถในโรงงาน เช่น รถฟอร์คลิฟท์ ก่อนออกรถก็จะชี้ไปข้างหน้า หรือข้างหลัง แล้วแต่ว่าจะเดินรถไปข้างหน้าหรือถอยหลัง แล้วก็พูดว่า *“mae yoshi uchiro yoshi hatshin”* หรือ *“ข้างหน้า เรียบร้อย ข้างหลัง เรียบร้อย ออกรถได้”*

นี่แหละครับ คือ ระบบ *“ปากย้ำ มือชี้”* ที่เป็นระบบความปลอดภัยซึ่งอาศัยหลักการเตือนตนเองก่อนที่จะลงมือทำอะไรที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุอันตรายได้

เคล็ดลับอยู่ที่การฝึกฝนจนเป็นนิสัย แต่ที่สำคัญที่สุดคือการปฏิบัติอย่างจริงจังครับ

ระบบนี้จะไม่เป็นประโยชน์อะไรเลยหากมือชี้ไปส่งๆ ปากก็พูดไปส่งๆ โดยที่ *“ใจ”* ไม่ได้จดจ่ออยู่กับมือและปากด้วย

การฝึกฝนอย่างจริงจังและการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บังคับบัญชา จนเกิดจิตสำนึกความปลอดภัยขึ้นในตัวพนักงานเท่านั้น จึงจะทำให้ระบบนี้มีประสิทธิผลครับ

กลับมาที่มาตรการป้องกันอุบัติเหตุจากรถของพวกเราบ้างนะครับ ผมขอเสนอภาครัฐว่า หากต้องการลดอุบัติเหตุให้ได้จริงลองทำมาตรการบังคับและ/หรือมาตรการส่งเสริมต่อไปนี้ดูบ้างไหมครับ?

มาตรการบังคับ ห้ามใช้รถจักรยานยนต์ในช่วง 7 วันอันตราย ใครใช้ถูกจับปรับหนัก

มาตรการส่งเสริม จัดแข่งขันการรณรงค์อุบัติเหตุเป็น 0 ระหว่างบริษัทรถจักรยานยนต์ หากบริษัทใดไม่มีผู้ใช้รถของบริษัทนั้นเกิดอุบัติเหตุเลยในช่วง 7 วันอันตราย รัฐโฆษณาในสถานีโทรทัศน์ต่างๆ ให้ฟรี

ลองดูสิครับว่าอุบัติเหตุช่วงเทศกาลจะลดลงไหม?