

การทำไคเซ็นให้becomeง่าย ๆ

ทำให้ใคร ๆ ก็เข้าใจไคเซ็น ทำให้ใคร ๆ ก็ทำไคเซ็นได้ ด้วยการทำให้ Know-how ไคเซ็นเป็นคำง่าย ๆ

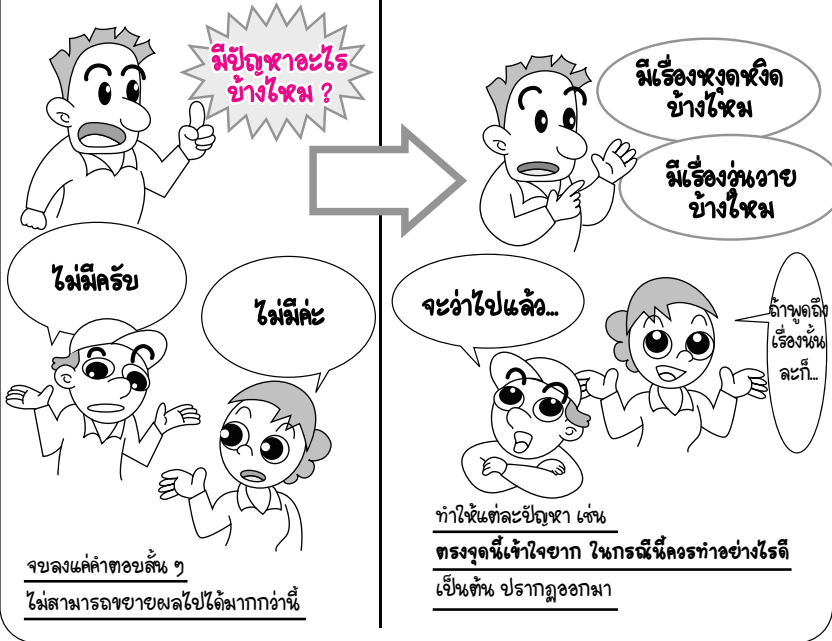
ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ทำความเข้าใจให้เข้าใจง่าย

2

ถ้าถามด้วย คำศัพท์วิชาการ

ถ้าถามด้วย คำง่าย ๆ



ขยลงคำคำขอขบขั้ ๆ
ไม่สามารถขยายผลไปได้มากกว่านี้

ทำให้แต่ละปัญหา เจาะตรงจุดนี้เข้าใจยาก ในกรณีนี้ควรทำอย่างไร เป็นต้น ปรากฏออกมา

ในการใช้ชีวิตหรือการทำงานก็มีปัญหา ขนาดต่าง ๆ ประเภทต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าสะสางด้วยเพียง คำพูดสั้น ๆ ก็ไม่สามารถไปถึง จุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การไคเซ็น ได้

ตัวอย่างเช่น แม้หัวหน้าถามลูกน้องว่า "มีปัญหาบ้างไหม" ก็มักได้รับเพียงคำตอบสั้น ๆ ว่า "ไม่มีครับ" ซึ่งไม่สามารถขยายผลไปได้มากกว่านี้ แต่ถ้าเป็น คำถามที่เป็นรูปธรรม เช่น "มีสิ่งทีลำบากในบ้างไหม" "มีสิ่งที่ไม่ชอบบ้างไหม" "มีเรื่องหงุดหงิดบ้างไหม" "มีเรื่องวุ่นวายบ้างไหม" เป็นต้น จะทำให้สามารถนึกถึงแต่ละสถานการณ์ ได้ ทำให้ เรื่องราวต่าง ๆ ผุดขึ้นมา "ถ้าพูดถึงเรื่องนั้นล่ะก็..." หรือ "จะว่าไปแล้ว..." และทำให้แต่ละปัญหา ปรากฏออกมา "ตรงจุดนี้เข้าใจยาก" "งานนี้ทำยาก" "ในกรณีนี้ควรทำอย่างไรดี" เป็นต้น ซึ่งนี่คือ ก้าวแรกในการไคเซ็นละ เพราะไคเซ็นคือ การรับมือกับแต่ละปัญหานั้นเอง

■ ทำวิธีการให้ทำได้ง่าย

ความหมายที่ 3 ของการ **ทำเป็นคำง่าย ๆ** คือ **แบบแผน กลไก** เพื่อการทำกิจกรรมไคเซ็นประจำวัน ให้

- * ไม่เสียแรงและเวลา
- * ไม่เสียเงิน
- * รวดเร็ว

กล่าวคือเป็นการทำ ระบบ ระเบียบ การจัดการ เพื่อการแนะนำและผลักดันไคเซ็น ให้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เสียแรงและเวลา มักจะอยู่ไม่นาน แต่หัวใจของการไคเซ็น คือ ความต่อเนื่อง ความยั่งยืน เนื่องจากหลักทั่วไปของกิจกรรมไคเซ็น คือ ไม่เสียแรงและเวลาเกินความจำเป็น ยิ่งกว่านั้นไคเซ็นประจำวันต้องสามารถทำได้ง่ายและสะดวก ดังนั้น สิ่งที่ซับซ้อน ยุ่งยาก ละเอียด-ลเอียด เครื่องครัด จึงเป็นของต้องห้าม และควร ทำให้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เท่าที่ทำได้

ตัวอย่างเช่น การจ่ายเงินรางวัลไคเซ็น ต้องจ่ายตาม เกณฑ์การตัดสิน หรือ ตารางลำดับเงินรางวัล แต่ถ้านำ เกณฑ์การตัดสินที่ซับซ้อนและยุ่งยาก มาใช้อย่างเคร่งครัด จะทำให้เสียเวลา มาก มีบริษัทจำนวนมากที่มีวเสียเวลากับ เกณฑ์การตัดสินที่ยุ่งยาก จนไม่ได้ให้ความสนใจ การแนะนำและผลักดันไคเซ็น ซึ่งเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของหัวหน้างาน นั่นคือ ไม่สามารถขยายผล ไคเซ็นประจำวัน ได้รวดเร็วและต่อเนื่อง เพราะ เกณฑ์การตัดสินที่เสียเวลามากกลายเป็น เบรก (อุปสรรค) นั่นเอง ซึ่งคงไม่มีใครเหยียบ เบรก (อุปสรรค) พร้อม คั้นแรง (ผลักดัน)

เนื่องจากสิ่งเหล่านี้กลายเป็นอุปสรรค สมาคม HR แห่งญี่ปุ่น จึงเสนอให้ยกเลิกและกำจัด ระบบและการจัดการที่ซับซ้อน ยุ่งยาก ละเอียดลเอียด เครื่องครัด

ทำวิธีการให้ทำงาน 3

ควร ทำแบบแผนและกลไก ของกิจกรรมไคเซ็น ให้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน



ในการผลักดัน ไคเซ็นอย่างรวดเร็ว

- * แบบแผน กลไก ที่ไม่ยุ่งยาก
- * ระบบ ระเบียบ เกณฑ์ ง่าย ๆ
- * การจัดการ การแนะนำ วิธีผลักดัน ไม่ซับซ้อน

เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ จึงเสนอให้เกณฑ์การตัดสินเป็น **รูปแบบเอาใจเอากัน** กล่าวคือเป็น **รูปแบบการตัดสินในทันที** ในการกรอกแบบฟอร์มไคเซ็นก็สนับสนุนรูปแบบการกรอกอย่างง่ายโดยกรอกไม่เกิน 100 ตัวอักษรภายในเวลา 3 นาที อีกทั้งยังเสนอข้อคิดเห็นให้ **ใช้หลักการสำคัญในการไคเซ็นให้เกิดประโยชน์** และยังเสนอ **รูปแบบของแบบฟอร์มไคเซ็น** และแบบฟอร์มบันทึกไคเซ็นที่แต่ละหัวข้อไม่เกิน 3 บรรทัด ด้วย

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ระบบไคเซ็นของญี่ปุ่นลอกแบบมาจากระบบเสนอแนะความคิดเห็น (Suggestion System) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งยังคงมีอิทธิพลอยู่มาก ซึ่งเงินรางวัลเป็นหนึ่งในนั้น หลักการของระบบแบบสหรัฐอเมริกา คือ

- * ชื้อไอเดีย
- * แลกเปลี่ยนระหว่างไอเดียกับเงินรางวัล
- * คั้นกำไรเป็นเงินรางวัลจากประสิทธิผลที่ได้

แต่ระบบไคเซ็นแบบญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญกำลังใจและความสามารถในการไคเซ็นของพนักงานในบริษัทมากกว่าประสิทธิผลที่จับต้องได้ เนื่องจากเกณฑ์การตัดสินเงินรางวัลไม่เหมือนของสหรัฐอเมริกาที่คิดตามเปอร์เซ็นต์ของประสิทธิผล แต่เป็นรูปแบบการดูจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพ มุมมอง แนวคิด ความพยายาม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านั้นกลายเป็นสาเหตุของ **แรงและเวลาที่เกินความจำเป็น**

ระยะหลังจึงมีความคืบหน้าในการ

- ① ยกเลิกเงินรางวัล
- ② ทำเกณฑ์ที่ไม่ยุ่งยาก
- ③ เปลี่ยนคำศัพท์เฉพาะ (เงินรางวัล → สิ้นน้ำใจ)

มีการนำ 3 หลักการไคเซ็น คือ **เลิก ลด เปลี่ยน มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง**

แม้ถามว่า **"มีปัญหาบ้างไหม"** มักได้รับเพียงคำตอบสั้น ๆ ว่า **"ไม่มีครับ"** แต่ถ้าถาม **คำถามที่เป็นรูปธรรม** เช่น **"มีเรื่องหงุดหงิดบ้างไหม"** **"มีเรื่องวุ่นวายบ้างไหม"** จะทำให้สามารถนึกถึง **สถานการณ์** ได้

ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 45 เดือนมิถุนายน 2553

สมัครสมาชิกวารสาร Creative & Idea KAIZEN วันนี้...



ฟรี สมุดโน้ตน่ารัก

หรือสมัครสมาชิก 5 ท่าน

ฟรี 1 นิ้ว

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