

ที่ใส่กระดาษทิชชูแบบ 2 ชั้น

วิธีการยกระดับโคเซ็นในการควบคุมความเสียหาย

มี ที่ใส่กระดาษทิชชูแบบ 2 ชั้น ที่สำหรับใช้ในห้องน้ำชาย ซึ่งเป็นตัวอย่างของโคเซ็น ถึงแม้...ก็ไม่ใช่ไร เพราะถึงแม้กระดาษทิชชู จะหมดไปหนึ่งม้วน ก็ไม่เป็นปัญหา เพราะยังมีเหลือกระดาษ อีกม้วนหนึ่ง

แต่มีวิธีการใช้ที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่

- ① แกะห่อกระดาษทิชชูออกทั้ง สองม้วน เพื่อให้สามารถใช้ได้ทั้ง สองม้วน
- ② แกะห่อกระดาษทิชชูออกเพียง หนึ่งม้วน ส่วน อีกม้วน หนึ่ง ยัง อยู่ในสภาพเดิม

ซอฟต์แวร์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับฮาร์ดแวร์

ความแตกต่างของ วิธีการติดตั้ง ทั้งสองนั้น เกิดเป็น ความแตกต่างของระดับ ที่เกี่ยวข้องกับ การควบคุมความเสียหาย เป็นอย่างมากในกรณีที่ทำกรแกะห่อกระดาษทิชชูออกทั้ง สองม้วน ทำให้สามารถใช้กระดาษทิชชู ได้ทั้งสองม้วน ซึ่งจะมีความแตกต่างในการใช้งานขึ้นอยู่ กับ บุคคล เช่น

- * ใช้ทิชชูม้วน ด้านบน
- * ใช้ทิชชูม้วน ด้านล่าง



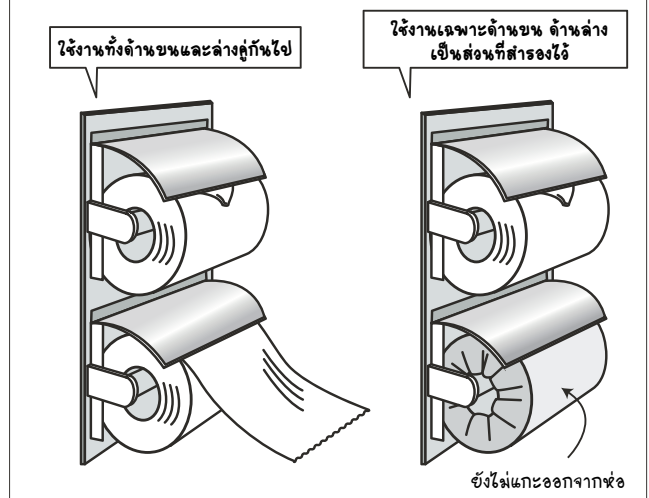
ด้วยเหตุนี้ ทำให้ปริมาณของกระดาษทิชชูทั้งสองม้วนลดลงไปพร้อมๆ กัน ส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้

คนที่โชคไม่ดี อาจพบเหตุการณ์ที่ กระดาษทิชชูทั้งสองม้วนหมดลง แสดงว่า ทั้งๆ ที่ใช้ ที่ใส่กระดาษทิชชูแบบ 2 ชั้น ก็ยังเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้น สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะสามารถใช้กระดาษทิชชูที่มีไว้สำรองได้อย่างอิสระ ทั้งๆ ที่ ต้องเก็บรักษาเอาไว้ ทำให้ไม่ใช่เป็น การสำรอง

เรื่องนี้เป็น ตัวอย่างแบบรูปธรรม ที่แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมี การ ติดตั้งฮาร์ดแวร์ ที่ดีเพียงใด แต่หากไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ซอฟต์แวร์ แล้ว ก็ไม่มีความหมายอะไร กลายเป็น ความสูญเปล่า

เรื่องใจ

เก็บโคเซ็นควบคุมความเสียหาย



หมายความว่า ไม่มี การคิดถึงซอฟต์แวร์ ว่าควรจะ ใช้ประโยชน์ในรูปแบบใด มุ่งเพียงแค่การ ติดตั้งฮาร์ดแวร์ เท่านั้น

มีสถานที่หลายแห่งที่ ติดตั้งที่ใส่กระดาษทิชชูแบบ 2 ชั้น ซึ่งเป็น ฮาร์ดแวร์ แต่ไม่ได้คำนึงถึง วิธีการใช้งาน = การคิดแบบซอฟต์แวร์ หากไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน ซอฟต์แวร์ ให้เกิดประโยชน์แล้ว ถึงจะเป็นมี ฮาร์ดแวร์ ที่ดีเพียงใด ก็ไม่สามารถใช้งาน ฟังก์ชัน ได้อย่างเต็มที่ กลายเป็น ความสูญเปล่า

อีกแบบหนึ่ง คือ การคงสภาพกระดาษที่ขรุขระให้อยู่ในห่อไว้หนึ่งม้วน

หากไม่ใช่ คนที่ผิดปกติ หรือมีความคิดแปลกประหลาดแล้ว ย่อมใช้ กระดาษที่ขรุขระม้วนที่สามารถใช้ได้ เท่านั้น

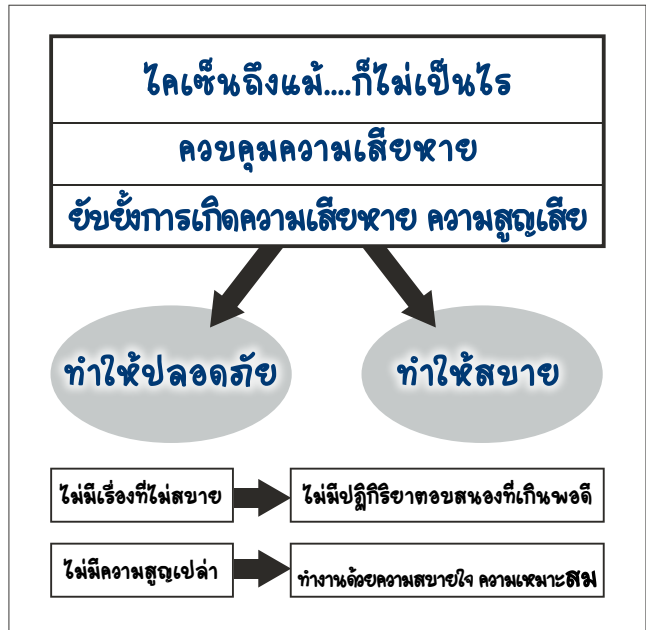


หมายความว่า ไม่น่าจะทำ **เรื่องที่ต้องใช้เวลาที่ไม่จำเป็น** ในการพยายามแกะห่อกระดาษที่ขรุขระออก เพื่อใช้งานอย่างแน่นอนด้วยเหตุนี้ กระดาษที่ขรุขระม้วนที่ **อยู่ในห่อ** ก็จะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดี ในฐานะที่เป็น **ของสำรอง**

ดังนั้น ถึงแม้กระดาษที่ขรุขระจะหมดไป **หนึ่งม้วน** แต่ยังมีม้วนที่สำรองไว้ ทำให้ไม่เกิด **เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน** ขึ้น นี่คือ **วิธีการติดตั้งกระดาษที่ขรุขระอย่างถูกต้อง** ซึ่งเป็น **การควบคุมความเสี่ยง** ไคเซ็นทำให้ไม่สับสน ด้วยการทำให้ถึงแม้...ก็ไม่เป็นไร

ในกรณีที่ปริมาณ **กระดาษที่ขรุขระทั้งสองม้วน** ลดลงพร้อมๆ กันนั้น หากปริมาณของกระดาษที่ขรุขระทั้งสองม้วนลดลงแบบครึ่งๆ กลางๆ ไม่น่าจะน้อย ทำให้แม่บ้านที่มีหน้าที่เปลี่ยนกระดาษที่ขรุขระเกิดความสับสนลงใจว่า

- * ต้องเปลี่ยนตอนนี้หรือไม่
- * หรือจะเปลี่ยนในคราวต่อไป



เกิดคำถามขึ้นในหัวว่า ต้องคำนวณเปรียบเทียบระหว่างปริมาณรวมที่เหลือของกระดาษที่ขรุขระทั้งสองม้วน กับ ปริมาณการใช้ที่ขรุขระโดยเฉลี่ย แต่เนื่องจากมี ตัวแปร 2 ตัว ทำให้การคำนวณเป็นเรื่องยากไปทันที เนื่องจากเกิด **ความสับสน** ว่า

- * ผลแบบนี้ว่าจะใช้ได้
 - * ไม่นะ หรือว่าจะเป็นอย่างนี้เป็นต้น
- งานที่มี **ความสับสน** เกิดขึ้น ย่อมเกิด **เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด** ขึ้นในวันใดวันหนึ่ง ดังนั้น ต้อง **ทำให้ไม่สับสน** ซึ่งเป็น **วิธีการจัดการแบบไคเซ็น** อีกด้านหนึ่ง ในกรณีที่ **ที่ขรุขระอีกม้วนหนึ่งห่อไว้แบบเดิม** เนื่องจากมี **พื้นฐานที่เข้าใจได้โดยง่าย** ว่ากระดาษที่ขรุขระม้วนที่หนึ่งลดลงจนเหลือปริมาณเท่าใด จึงทำการเปลี่ยนเป็นกระดาษที่ขรุขระม้วนใหม่ ทำให้ไม่เกิด **ความสับสน** เนื่องจากไม่ต้องมีการ **คำนวณ** → **ประเมิน** ที่ซับซ้อนเกี่ยวกับปริมาณที่เหลือของกระดาษที่ขรุขระทั้งสองม้วน

แน่นอนว่า **ลักษณะการใช้งาน** ของห้องน้ำ และ ปริมาณการใช้ กระดาษที่ขรุขระมีความเปลี่ยนแปลง โดยอาจมี **สถานการณ์ที่คาดไม่ถึง** เกิดขึ้นด้วย แต่เนื่องจากมีเก็บรักษา **กระดาษที่ขรุขระที่สำรองไว้** เป็นอย่างดี จึงสามารถจัดการได้แม้จะมีเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงหรือผิดปกติเกิดขึ้น ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าเป็นไคเซ็น ถึงแม้...ก็ไม่เป็นไร โดยถึงแม้จะมี **เหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง** เกิดขึ้น ก็สามารถรับมือได้ หมายความว่า เป็น **ไคเซ็นที่ดีกว่าการควบคุมความเสี่ยง**

ที่มา: นิตยสาร Creative & Idea KAIZEN ฉบับที่ 72 สิงหาคม พ.ศ.2555