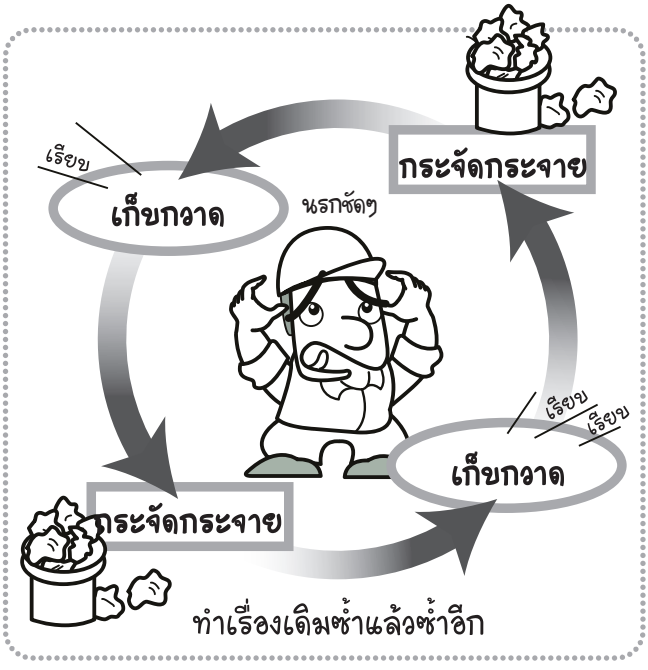
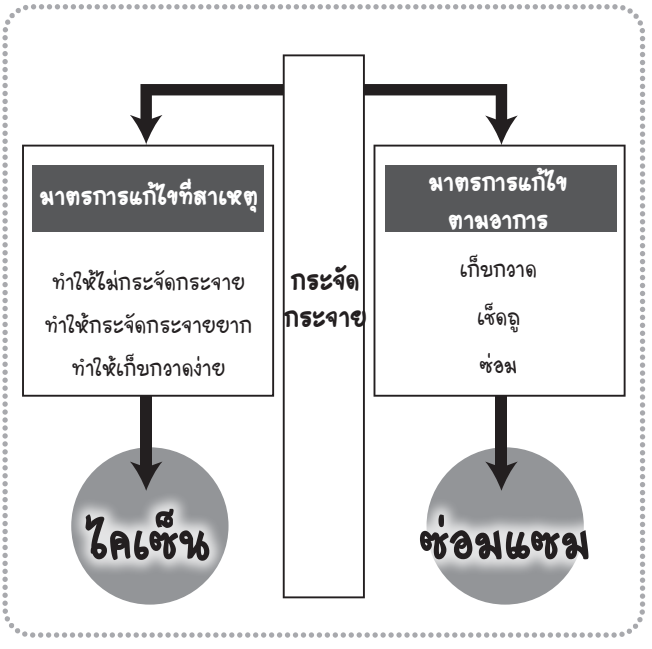
การวิจัยเรื่อง "แนวทางไคเซ็น" และ "ระดับการทำไคเซ็น"

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

จากการซ่อมแซม สู่การไคเซ็น
จากมาตรการแก้ไขตามอาการ เป็นมาตรการแก้ไขที่สาเหตุ





กล่าวคือ **การจัดการกับ สภาพที่ไม่ดี คือ ไม่เป็นระเบียบ ไม่สบาย เกะกะ** ซึ่งเกิดจากมี **ของที่ไม่จำเป็น** สะสมอยู่ โดยการ **นำของที่ไม่จำเป็นไปทิ้ง** การเก็บกวาด ถือเป็น **มาตรการแก้ไขปัญหาตามอาการ** แน่นอนว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการไม่ทำอะไรเลยแล้ว **มาตรการแก้ไขตามอาการ** ย่อมดีกว่าอย่างแน่นอน การเก็บกวาดให้เรียบร้อยดีกว่า **การปล่อยทิ้งไว้** เช่นเดิม

แต่เนื่องจากไม่มีมาตรการแก้ไขที่ สาเหตุ ของสภาพที่ไม่ดี ที่ทำให้

- **ของที่ไม่จำเป็นเกิดการสะสม**
- **กระจัดกระจาย**
- **สกปรก**
- **เสีย**

เมื่อเวลาผ่านไป ก็จะเกิดเหตุการณ์เดิมขึ้นได้อีก เช่นนั้นแล้ว ก็จะต้องดำเนินการเช่นเดิมซ้ำอีก เช่น

- **เก็บกวาด**
- **เช็ดถู**
- **ซ่อม เป็นต้น**

การซ่อมแซมเป็นเมล็ดพันธุ์สู่การทำไคเซ็น

ช่วงแรกสุดของกิจกรรมไคเซ็น การซ่อมแซม เช่นนี้ ก็ยอมรับได้เหมือนกัน

เนื่องจากเป็นการทำให้

① สังเกตเห็นปัญหา ② รับมือกับปัญหา

เป็น **เมล็ดพันธุ์สู่การไคเซ็น** ที่มีความสำคัญมากที่สุด

อุตส่าห์พบเมล็ดพันธุ์สู่การไคเซ็นแล้ว แต่กลับเด็ดทิ้งเพียงเพราะเข้าใจว่า

เป็นเพียงการซ่อมแซม

ไม่ใช่การทำไคเซ็น

จะไม่ใช่ **วิธีรับมือแบบไคเซ็น**

เมล็ดพันธุ์สู่การไคเซ็น = ซ่อมแซม คือ การชี้แนะ การฟูมฟัก ชี้นำสู่แนวทางการทำไคเซ็น ในไม่ช้าจะ **ทำให้ดอกไม้บาน** นี่แหละ คือ **การชี้แนะแบบไคเซ็น**

การซ่อมแซม ไม่มีความก้าวหน้า การพัฒนา การเติบโต

บริษัทที่ไม่สามารถแยกแยะให้ชัดเจนระหว่าง **ไคเซ็น** และ **การซ่อมแซม ได้** จะเกิดความคิดต่อการดำเนินการที่ว่า

- **ทิ้งสิ่งของที่ไม่จำเป็นแล้ว**
- **เก็บกวาด สะสางแล้ว**
- **เช็ดถูทำความสะอาดแล้ว**

ดีกว่า **การไม่ทำอะไร** เลย แล้วยอมรับว่าเรื่องเหล่านี้ คือ ไคเซ็น

แต่การกระทำดังกล่าวเป็นการหยุด **การเจริญเติบโตของคน** เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความสามารถในการทำไคเซ็น

สาเหตุเนื่องจาก หากมีการยอมรับว่าการกระทำเหล่านั้น คือ **ไคเซ็น** แล้ว จะทำให้คนคนนั้นเกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานเท่าใด ก็จะทำเพียง

- **ของที่ไม่จำเป็นเกิดการสะสม ➡ จัดการทิ้ง**
- **สกปรก ➡ ทำให้สะอาด**
- **กระจัดกระจาย ➡ เก็บกวาด**
- **เสีย ➡ ซ่อม**

ซ้ำแล้วซ้ำอีก

ไม่เกิดแนวคิดที่จะนำไปสู่ **แนวทางแบบไคเซ็น** ที่ว่า จะทำอย่างไรเพื่อให้

- **ของที่ไม่จำเป็น**
- **ไม่เกิดการสะสม**
- **เกิดการสะสมยาก**

ในช่วงแรก จะยอมรับ **มาตรการแก้ไขตามอาการ** แต่ห้าม **ยอมรับไปตลอด** เพราะจะหยุดอยู่เพียงระดับการซ่อมแซมไม่พัฒนาไปสู่การทำ **ไคเซ็นที่แท้จริง**

หากเกิดการเข้าใจว่าการกระทำดังกล่าวอยู่ใน **ระดับการซ่อมแซม** ไม่ใช่ **ไคเซ็นที่แท้จริง** จึงมีการแนะนำขั้นต่อไป ให้ทำการ **ไคเซ็น = มาตรการแก้ไขที่สาเหตุ**

สมองก็จะเริ่มสั่งการไปสู่ **แนวทางแบบไคเซ็น** นั่นคือ

- **ทำให้ไม่สกปรก**
- **ทำให้ไม่เสีย**
- **ทำให้ไม่กระจัดกระจาย**

แน่นอนว่า หากไม่สามารถดำเนินการ **ทำให้ไม่**..ซึ่งเป็น **ไคเซ็นที่ดีที่สุด** ได้ ก็จะทำไคเซ็นที่ดีรองลงมา คือ

- **ทำให้สกปรกยาก**
- **ทำให้เสียยาก**
- **ทำให้กระจัดกระจายยาก**

ในบางครั้ง ตามลักษณะของเนื้องานแล้ว การทำให้ไม่.....ทำให้.....ยาก อาจเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้ ก็จะทำไคเซ็นในระดับที่ว่า **ถึงแม้...ก็ไม่เป็นไร** (ต้านทาน บรรเทา) ในกรณีนี้ คือ ถึงแม้จะสกปรก ถึงแม้จะเสีย ถึงแม้จะกระจัดกระจายก็

- **ทำความสะอาดง่าย**
- **ซ่อมง่าย**
- **เก็บกวาดง่าย เป็นต้น**

ความแตกต่างระหว่าง การซ่อมแซม และ ไคเซ็น

การซ่อมแซม = มาตรการแก้ไขตามอาการ

ไคเซ็น = มาตรการแก้ไขที่สาเหตุ

การซ่อมรอยขีดข่วนของสินค้า การแก้ไขตัวอักษรที่ผิดพลาด เป็นการซ่อมแซม เพราะไม่มีมาตรการแก้ไขที่สาเหตุ

เพราะว่าไม่มีการกำจัดสาเหตุ ทำให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก จึงจำเป็นต้องทำ **การซ่อมแซมแบบเดิมอยู่ร่ำไป**

การซ่อมแซม = ไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีทำ

การซ่อมแซม = การทำเรื่องเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก

ไคเซ็น คือ การค้นหาสาเหตุว่า

ทำไมถึงมีรอยขีดข่วน

ทำไมถึงผิดพลาด เป็นต้น

แล้วทำการกำจัดสาเหตุนั้นออกไป จึงทำให้เกิดการพัฒนา & ยกระดับการกำจัดสาเหตุ

ไคเซ็น = มีการเปลี่ยนแปลงวิธีทำ

ไคเซ็น = มีการพัฒนา & ยกระดับ

อ่านต่อฉบับหน้า

ที่มา: นิตยสาร Creative & Idea KAIZEN ฉบับที่ 100 มกราคม พ.ศ.2558