

กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) หรือ ไคเซ็น (Kaizen)

Kaizen คืออะไร

Kaizen เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า "การปรับปรุง" (Improvement) เป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (Improvement)

กิจกรรมข้อเสนอแนะ หรือ ไคเซ็น (Kaizen) เน้นการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้เสนอแนวคิด เพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานปัจจุบัน ให้ดีขึ้น และลดความสูญเปล่าต่างๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เช่น ลดของเสีย ลดการจัดเก็บเอกสารที่มากเกินไป ลดเวลาการปฏิบัติงาน ลดเวลาการว่างงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน ลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น เสียเวลา เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ได้คือ คุณภาพ (Quality) ที่สูงขึ้น ลดของเสีย (Defect) การส่งมอบ (Delivery) ตรงเวลามากขึ้น ต้นทุนต่ำลง (Cost Down) ความปลอดภัย (Safety) ที่สูงขึ้น เป็นต้น

หัวใจสำคัญของหลักการ KAIZEN คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด โดยการใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรมาคิดปรับปรุงงาน ด้วยการลงทุนเพียงเล็กน้อย และก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทีละน้อยๆ แต่ค่อยๆเพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง Kaizen ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงทั้งหมด แต่เป็นการปรับปรุงเฉพาะบางจุดเท่านั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานง่ายขึ้นและผู้รับบริการสะดวกขึ้น สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ตัวอย่างเทคนิควิธีการเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- วงจร PDCA : ประกอบด้วย วางแผน (Plan), ปฏิบัติ (Do), ตรวจสอบ (Check), และปรับปรุง แก้ไข (Act)
- Suggestion Scheme หรือ ระบบข้อเสนอแนะ
- 5 ส.
- Total Quality Management (TQM) หรือ การบริหารคุณภาพโดยรวม

แนวทางเพื่อเริ่มต้นปรับปรุง

- หยุดการทำงานที่ไม่จำเป็นทั้งหลาย
- หยุดการทำงานที่ไม่มีประโยชน์ทั้งหลาย
- หยุดการทำงานที่ไม่มีความสำคัญทั้งหลาย

อย่างไรก็ตาม มีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถทำให้ "หยุด" ได้ ถ้าเช่นนั้น เราคงต้องมุ่งประเด็นไปที่ เรื่องการลด เช่น ลดงานที่ไม่มีประโยชน์ งานที่ก่อความรำคาญ น่าเบื่อหน่ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แม้ว่าจะไม่สามารถทำให้หยุดได้ทั้งหมด แต่ก็เกิดมีการปรับปรุงขึ้นแล้ว



หลักการ E C R S

E = Eliminate คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป

C = Combine คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน

R = Rearrange คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม

S = Simplify คือ ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

ข้อควรคำนึงถึง

1. Kaizen เป็นสิ่งที่เราทุกคนทำอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงสามารถนำสิ่งที่เคยปฏิบัติมาดำเนินการให้จริงจังและมีหลักการมากขึ้น
2. Kaizen จะต้องทำให้การทำงานง่ายขึ้นและลดต้นทุน แต่ถ้าทำแล้ว ยิ่งก่อความยุ่งยาก จะไม่ถือว่าเป็น Kaizen

เริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เปลี่ยนแปลงบางส่วนของงานที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ตัวอย่าง



ก่อนปรับปรุง

ผู้ชายกำยำ 2 คน ใช้กำลังในการเคลื่อนย้ายตู้ขนาดใหญ่เข้าไปในสำนักงานเมื่อถึงเวลาเลิกงาน

หลังปรับปรุง

เพียงใส่ล้อเข้าไปในตู้ขนาดใหญ่ ใดๆ ก็สามารถเคลื่อนย้ายได้

- ภาครัฐของไทยที่นำ Kaizen มาใช้ เช่น การทำ Passport ของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมการปกครอง ทำให้ผู้ทำ Passport ไม่ต้องกรอกข้อมูลมาก และจะอยู่ในระบบการทำ Passport ตลอดทุกขั้นตอนไม่เกิน 20 นาที
- ตัวอย่างการทำ Kaizen ของ TOYOTA เช่น การปรับปรุงการขึ้นน็อตล้อรถยนต์ โดยการทำให้มีสปีดตรง เครื่องมือขึ้นน็อต หากพนักงานขึ้นน็อตแน่นพอ จะทำให้สปีดติดที่หัวน็อต เป็นการยืนยันว่าขึ้นน็อต ให้ล้อแน่นแล้ว
- รถ Honda โกลคาร์ด ในสวนสนุกที่ได้เด็กขับกัน ทุกๆเย็นจะมีการเก็บนอตที่หลุดจากรถไปซ่อม โดยต้องพลีรถดูว่าหลุดจากคันไหน ซึ่งมี 20 คัน วันไหนโชคร้าย ก็เจอในคันสุดท้าย โชคดี เจอตั้งแต่คันแรก มีคนเสนอไคเซ็น ให้หาสื่อน็อต หรือทำเครื่องหมายให้ตรงกับรถแต่ละคัน ปรากฏว่า เป็นไคเซ็นที่กรรมการตัดสินได้รับรางวัล แต่ก็มีคนแย้งว่า เป็นไคเซ็นที่ไม่ได้แก้ปัญหาที่ต้นตอ ควรคิดนอตชนิดที่ไม่หลุดถึงจะเป็นไคเซ็นที่ดี ประธานออกมาสรุปว่า ต้องการไคเซ็นทั้งสองแบบ เพราะแผนกพัฒนากำลังคิดนอตชนิดพิเศษนั้นอยู่จริงแต่คาดว่าจะปีนี้จะเสร็จ ระหว่างนี้ควรหาสื่อน็อตไปก่อน