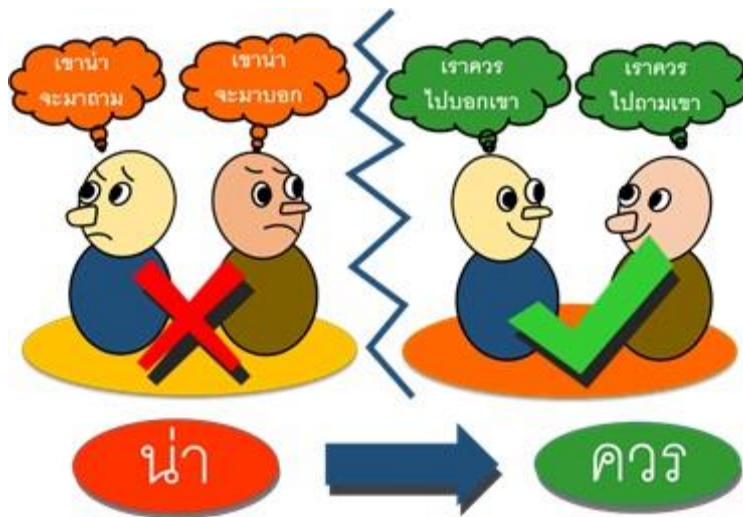


## พนักงานคิดแบบไหนที่องค์กรต้องการ



บทความโดย : อาจารย์ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์  
อีเมล : tpongvarin@yahoo.com

สวัสดีครับทุกท่านสัปดาห์นี้ผมขอแนะนำแนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) มาแลกเปลี่ยนครับ โดยได้แนวคิดมาจากการไปบรรยายเรื่องการลดต้นทุน และการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นให้กับหลายบริษัทในสัปดาห์ที่ผ่านมา ลองอ่านกันดูนะครับ



### ที่แผนกผลิตของบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

เรื่องก็มีอยู่ว่าเมื่อตอนเริ่มกะเวลาประมาณ สองทุ่มกว่า ๆ (เวลาทำงานกะดึก 20.00 น – 08.00 น.) หัวหน้าบอกกับพนักงานทุกคนให้เข้มงวดกับงานให้มาก ๆ เพราะพนักงานแผนกคิวซี (QC: Quality Control Circle) บอกว่าพบบางงานเสียตั้งแต่กะเช้าและมีงานเสียหลุดออกไปจำนวนมาก ขอให้พนักงานทุกคนระมัดระวังหน่อย เพราะไม่อย่างนั้นก็ดีของเราเสียชื่อ

แต่แล้วเรื่องก็เกิดขึ้นจนได้ โดยก่อนที่จะเลิกกะ หัวหน้าแผนกคิวซีก็มาแจ้งอีกว่าพบปัญหางานเสียตอน ตีสยาม และตอนประมาณหกโมงเช้าซ้ำอีกครั้ง หัวหน้าฝ่ายผลิตก็เลยปรี๊ดแตก.... และมีการปะทะคารมก็เกิดขึ้น

ด้วยความโกรธ ผสมกับความง่วง จึงตะโกนถามหัวหน้าแผนกคิวซีว่า

**“ทำไมเพิ่มมาบอกผมตั้งแต่ตีสามล่ะว่ามีงานเสีย”**

**“ก็คุณไม่มาถามนี่”** ตอบด้วยอารมณ์โมโห ไม่แพ้กัน

แล้วการเถียงอย่างดุเดือด เผ็ดมันส์ ก็เกิดขึ้น

จุดจบของปัญหานี้ส่งผลทำให้ทั้งหัวหน้าฝ่ายผลิต และหัวหน้าแผนกคิวซี ต้องอยู่รายงานเรื่องราวการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเมื่อคืนให้กับผู้จัดการทั้งสองแผนกทราบ กว่าจะได้กลับบ้านก็เกือบสิบโมง

จากกรณีศึกษาพบว่า ต่างคนต่างคิดว่า “คนอื่นน่าจะทำอย่างนั้นอย่างนี้...” หรือคิดว่า “คนอื่นเขาคงจะทำอย่างนั้นอย่างนี้...” ปัญหาจึงเกิดขึ้น จะเห็นว่า ปัญหานี้หัวหน้างานฝ่ายผลิตคิดว่า เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้าฝ่ายคิวซีก็น่าจะมาแจ้ง ส่วนหัวหน้าฝ่ายคิวซีก็คิดว่า เมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานฝ่ายผลิตน่าจะมาติดตามงานเอง ผลก็เลยเป็นอย่างที่เห็น ต้องกลับบ้านสาย แถมมาเถียงกันให้อายลูกน้อง และเพื่อร่วมงานอีกจริงไหมครับ

จะดีกว่าไหมถ้าเราเปลี่ยนความคิดที่ว่า “คนอื่นน่าจะทำ คือ คนอื่นต้องมาทำเพื่อเรา” ไปเป็น “เราควรจะทำอะไรให้คนอื่นก่อนที่จะให้คนอื่นทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้กับเรา” อย่างกรณีนี้ ถ้าหัวหน้าฝ่ายผลิตเริ่มจากความคิดที่ว่า “เราควรจะไปติดตามงานของเรานะ เพราะนี่คือความรับผิดชอบของเรา ไม่ต้องรอให้คนอื่นมาบอก เพราะคนอื่นเขาอาจจะยุ่งก็ได้ เราจึงควรเดินไปหาเขา ดีกว่าให้เขาเดินมาหาเรา” และหัวหน้าฝ่ายคิวซีก็เริ่มจากความคิดที่ว่า “เราควรจะไปบอกเขานะ เพราะถ้าเขารู้ เขาจะได้แก้ไขปัญหา ไม่เกิดของเสีย และการที่เขาไม่มาถามเราก็อาจเป็นเพราะเขากำลังยุ่งอยู่ก็ได้ เราจึงควรไปบอกเขาดีกว่าที่จะมานั่งรอให้เขามาถาม”

ถ้าหากสองคนนี้ คิดแบบนี้ตั้งแต่แรกปัญหาของเสีย การผลิตผิดพลาด ต้นทุนสูง ส่งสินค้าไม่ทัน ก็คงไม่เกิดขึ้นจริงไหมครับ ลองคิดดูนะครับว่า

องค์กรต้องการคนแบบไหนมากกว่ากัน ระหว่าง พนักงานที่คิดถึงตนเองก่อน คนอื่น และมองว่าคนอื่นต้องทำงานเพื่อตนเอง กับ พนักงานที่คิดถึงคนอื่นก่อนตนเอง และทำงานเพื่อส่วนรวม เพื่อองค์กรมากกว่าตนเอง และองค์กรที่จะเจริญก้าวหน้าควรมีพนักงานแบบไหนมากกว่ากัน...