

คุณภาพ ... ไม่มีไม่ได้

จงอย่าขอมแพ้ว วันนี้แม้จะยากลำบาก พรุ่งนี้อาจจะง่ายกว่า
แต่ตัวเงาหน้ามันจะสอใสแน่นอน

- แจ็ค หม่า -



ดร.วิฑูรย์ สิมะโชคดี

เมื่อ เราหันมองคนรอบข้างหรือคิดถึงคนที่เรารู้จัก แล้วลองพิจารณาดูสิว่า ก็คนที่ได้ทำงานตรงกับปริญญาหรือสาขาที่ตัวเองจบมา

ทุกวันนี้ ผู้คนส่วนใหญ่สามารถเลือกทำอาชีพอะไรก็ได้ แม้จะไม่ตรงกับสาขาที่เรียนจบมา แต่สิ่งที่เราเลือกทำเป็นอาชีพเพื่อหาเลี้ยงชีวิตแล้ว ถ้าหากเราทำอย่างไม่มีคุณภาพ เราก็จะอยู่ได้ไม่นาน และไปไม่รอดในที่สุด จนอาจต้องเลิกกิจการหรือเปลี่ยนไปทำอาชีพใหม่

ดังนั้น “คุณภาพ” จึงไม่ใช่ทางเลือก แต่เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องทำ ต้องมีประจำตัว ถ้าหากต้องการจะอยู่รอด (ในระยะยาว) และอยู่รอดแบบยั่งยืนด้วย

คำว่า “คุณภาพต้องมาก่อน” หรือ “Quality First” จึงไม่ใช่คำขวัญเพื่อการควบคุมคุณภาพเท่านั้น แต่เป็นคำที่แสดงถึง ความเป็นความตายของธุรกิจอุตสาหกรรมใดๆ รวมถึงความมั่นคงในอาชีพของเราเองด้วย

โดยทั่วไปแล้ว คุณภาพ (ของสินค้า ของบริการ) แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ คุณภาพที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกค้า และคุณภาพที่กำหนดขึ้นในกระบวนการผลิตสินค้านั้นๆ

คุณภาพที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกค้าจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเพราะคือ “จุดขาย” ของเรา เราจึงจำเป็นต้องทำการศึกษา และวิจัยเพื่อให้รู้ถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ส่วนคุณภาพที่กำหนดในกระบวนการผลิตนั้นจะต้องปราศจากความเบี่ยงเบนจากมาตรฐานหรือข้อกำหนด คือ มีคุณภาพเป็นไปตามที่มาตรฐานในเรื่องนั้นๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่จะต้องรู้และทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านเทคโนโลยี กระบวนการการผลิต มาตรฐานการผลิต หรือการควบคุมคุณภาพ เป็นต้น

ความหมายที่แท้จริงของคำว่า “คุณภาพของผลิตภัณฑ์” (คุณภาพของสินค้า) นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์แต่ละตัว หรืองาน

แต่ละงานที่แตกต่างกันไป ถ้าเราไม่สามารถทำความเข้าใจได้ชัดเจน และถูกต้องเกี่ยวกับคุณภาพของแต่ละผลิตภัณฑ์แล้ว เราก็จะไม่สามารถควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้

ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องรับรู้ถึง “คุณภาพของผลิตภัณฑ์” ตามความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริโภค รวมถึงคุณภาพหรือมาตรฐานของกระบวนการผลิต และเทคโนโลยีการผลิตที่จะได้มาซึ่งความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ เพื่อที่จะบรรลุถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามที่ต้องการ เพราะสินค้าที่ขายได้ จะต้องถูกใจลูกค้า ซึ่งมาจากกรรมวิธีการผลิตที่ได้มาตรฐานด้วย

ในการนี้เราจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการผลิตตามปกติที่มีความชัดเจน และแน่นอนเสียก่อน แต่เมื่อเวลาเปลี่ยนไป สิ่งต่างๆ ก็เปลี่ยนไป เทคโนโลยีก็เปลี่ยนไป ความต้องการของลูกค้าก็มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย เราจึงต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต และเทคโนโลยีเพื่อผลิตสินค้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ของลูกค้าให้ได้ ซึ่งเป็นวัฏจักรเช่นนี้เรื่อยไป

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” (Quality) ในวันนี้ จึงมี “ความไม่หยุดนิ่ง” คือเป็น “พลวัต” มากกว่า โดยเปลี่ยนไปตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าหรือผู้บริโภคที่ไม่เคยหยุดนิ่ง

เราทุกคนก็ไม่ต่างจากนี้ เราก็ต้องทำงานอย่างมีคุณภาพ เป็น “พนักงานที่มีคุณภาพ” เพื่อเป็นที่ต้องการขององค์กร และผู้บังคับบัญชา เพราะทำงานได้ตามที่คาดหวังขององค์กร และผู้บริหาร

แต่ถ้าเราเป็น “เจ้าของกิจการ” หรือ “นักธุรกิจอุตสาหกรรม” เราก็ต้องทำให้สินค้าหรือบริการของเรามีคุณภาพ ถูกใจลูกค้า จนเป็นขาประจำที่ซื้อหาสินค้าของเราตลอด

เรื่องของ “คุณภาพ” นี้ จึงต้องยึดหลักการของ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” เป็นสำคัญ 

Just One More Step ครับผม!