

การทำงานอย่างมีคุณภาพ

ถ้าคุณไม่ลุกขึ้นสู้เพื่อสิ่งที่คุณต้องการ คุณก็อย่าร้องไห้ในสิ่งที่คุณสูญเสียไป

Will Smith



ดร.วิฑูรย์ สิมะโรคดี

Just One More Step

AU ที่ก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ มักจะเป็นคนที่ทำงานอย่างมีคุณภาพ

ทำไมถึงต้องทำงานอย่างมีคุณภาพ

เพราะการทำงานอย่างมีคุณภาพ ทำให้เราสามารถประหยัดเงิน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา นั่นคือ “ทำน้อยได้มาก”

และที่สำคัญก็คือ การที่เราไม่ต้องเสียอารมณ์กับงานที่ไม่มีคุณภาพหรือเสียความรู้สึกกับคนที่ทำงานไม่มีคุณภาพซึ่งอาจทำให้เสียสุขภาพจิตอีกด้วย

การทำงานอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นการทำงานต่างๆ ได้สำเร็จ ลุล่วงตามแผนที่วางไว้ด้วยความประหยัดทรัพยากร โดยได้ผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การทำงานอย่างมีคุณภาพ ยังทำให้ไม่ต้องแก้ไขงานหรือทำงานเดิมซ้ำอีกเพราะความผิดพลาด

การทำงานอย่างมีคุณภาพ ยังแสดงถึง “ความเป็นมืออาชีพ” ด้วย เพราะสารพัดโครงการมีปัญหา เนื่องมาจากการบริหารจัดการที่ไม่มีคุณภาพ และขาด “นักบริหารมืออาชีพ”

คำว่า “คุณภาพ” จึงมีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน แต่ก็เป็นเรื่องที่เข้าใจได้ไม่ยากอย่างที่คิดเลย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “คุณภาพสินค้าหรือบริการ” ที่ธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องสร้างขึ้นให้ได้เพื่อความ อยู่รอด

กิจกรรมต่างๆ ที่แต่ละองค์กรดำเนินการเพื่อการผลิตสินค้าหรือการให้บริการ จะมีความหมายต่อเมื่อองค์กรมี “ลูกค้า” สำหรับสินค้าหรือบริการนั้นๆ

กิจกรรมหนึ่งๆ จะถือว่า “ทำได้สำเร็จ” หรือมีประสิทธิผล ก็ต่อเมื่อสินค้าหรือบริการที่เกิดจากกิจกรรมนั้นๆ เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการจากเรา เขาก็ซื้อสินค้าเรา กิจกรรมเราก็อยู่ได้

ดังนั้น ในฐานะผู้ผลิตแล้ว อะไรก็ตามที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เราต้องถือว่าเป็น “ข้อบกพร่อง” ซึ่งมีแต่จะสร้าง “ความสูญเสีย” ให้แก่กิจการของเรา ไม่ว่าจะปล่อยขายออกไป หรือต้องทำใหม่หรือโยนทิ้ง

ทั้งผู้ผลิต (ผู้ให้บริการ) และลูกค้าต่างเกิดความสูญเสียด้วยกันทั้งคู่ เมื่อคุณภาพของสินค้า และบริการไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

ความสูญเสียที่วุ่นวายนี้ยังอาจเกิดกับบุคคลที่สามหรือสังคมโดยรวมด้วย ที่อาจได้รับผลกระทบจากการใช้ทรัพยากร หรือการใช้งานจากผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ

ทุกวันนี้ความหมายของ “คุณภาพ” จึงต้องมาจาก “มุมมองของลูกค้า” เป็นสำคัญ เพื่อจะได้ทำการผลิตสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องลูกค้า เพื่อที่จะซื้อหาของเราต่อไป

ในขณะที่ “การทำงานอย่างมีคุณภาพ” จะถูกประเมินโดย “ผู้บังคับบัญชา” และ “เพื่อนร่วมงาน” ของเราเสมอ

วันนี้ เราจึงต้องเพิ่มความพยายามให้มากขึ้น อีกนิดหนึ่งเท่านั้น ครับ

Just One More Step ครับผม !

