

การทำงานอย่างมีคุณภาพ

ความสำเร็จมักจะมาพร้อมกับคำว่าลงมือทำ คนที่ประสบความสำเร็จ มักจะคิด
นำผู้อื่นเสมอ พวกเขาอาจเคยทำพลาดบ้างแต่ไม่เคยถอย

Conrat Hilton



ดร.วิฑูรย์ สิมะโรคดี



พนักงานนั่นเอง คุณภาพจึงเกิดจาก “พนักงาน” เป็นสำคัญ แต่อีกหลายคนก็ยังเถียงว่า วิธีให้บริการแบบที่ทำอยู่นั้น วิธีผลิตสินค้าหรือวิธีทำงานที่ทำอยู่นั้นรวมตลอดถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เป็นอยู่ ล้วนแต่เกิดจาก “การอนุมัติอนุญาต” และ “การกำกับดูแล” (“การบริหารจัดการ”) ของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะเรื่องของ “การออกแบบ” สถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อม การออกแบบมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องมีคุณภาพ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร ทั้งจำนวนคนหรืองบประมาณ ล้วนแต่เกิดขึ้นจากฝ่ายบริหารเท่านั้น คุณภาพจึงเกิดจาก “ฝ่ายบริหาร” เป็นสำคัญ

แต่ไม่ว่าคุณภาพจะเกิดจากใครหรือระดับไหนก็ตาม ผมก็ขอยืนยันว่า “คุณภาพคือการบูรณาการ” คือทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานจะต้องร่วมมือร่วมใจกัน ซึ่งรวมถึงเงื่อนไข และองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

คือถ้าไม่มีระบบการบริหารจัดการ หรือวิธีการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ หรือการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ และเหมาะสมจากผู้บริหารแล้ว แม้พนักงานจะทุ่มเท และตั้งใจทำงานก็ตาม เรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ก็ไม่ใช่จะเกิดขึ้นง่าย ๆ

เพราะถนนทุกสายของการประกอบกิจการธุรกิจอุตสาหกรรม จะต้องไปในทิศทางเดียวกัน ก็คือ เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจ (ความประทับใจ) ให้กับ “ลูกค้า” เท่านั้น

คนเราก็เช่นกัน เราก็จะต้องมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย (ความสำเร็จ) ที่ชัดเจน ด้วยการการทำงานอย่างมีคุณภาพ

Just One More Step ครบผม! 

คุณภาพ

เกิดจากใครกันแน่ ระหว่าง “ผู้บริหาร” กับ “ผู้ปฏิบัติงาน”

คำถามนี้น่าคิดยิ่งนัก ที่น่าคิดก็เพื่อเราจะได้จัดการปัญหาคุณภาพได้เหมาะสมต่อไป

ปรมาจารย์ด้านคุณภาพ โดยเฉพาะ ดร.เดมมิง (Deming) ยืนยันว่า คุณภาพจะเกิดจากผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

คุณภาพจะเป็นเรื่องที่เกิดจากการผลักดันให้เกิดขึ้นจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง โดยสรุปว่า ถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่เริ่ม ไม่สั่งการ ไม่ผลักดันให้เกิดขึ้นหรือไม่เอาจริง คุณภาพของสินค้าหรือบริการก็เกิดขึ้นได้ยาก

เพราะฉะนั้น จึงเกิดคำว่า “การบริหารคุณภาพ” หรือ “การจัดการคุณภาพ” ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารเพื่อให้ “คุณภาพ” เกิดขึ้น

แต่นักวิชาการหลายท่านได้แย้งว่า คุณภาพจะเกิดจากผู้ปฏิบัติงานหน้างาน (Operator) หรือผู้ให้บริการเท่านั้น คือ สรุปว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะเกิดจาก “การทำงาน” จากการสร้างการผลิต หรือการให้บริการของพนักงานหน้างาน (Operator) เท่านั้น

พนักงานหน้างานจะเป็นผู้ที่จับต้องวัตถุดิบชิ้นส่วนอุปกรณ์ และเดินเครื่องจักรหรือลงมือทำงานเพื่อผลิตสินค้าหรือให้บริการ เพราะฉะนั้นของจะดีหรือของจะเสียจึงอยู่ที่พนักงาน หรือการบริการ หากให้ติดอกติดใจได้หรือไม่อย่างไรรัน ก็ขึ้นอยู่กับวิธีการบริการของ