ตอน

การสร้างความพร้อม เพื่อคุณภาพสีเขียว

ดร.วิฑูรย์ สิมะโชคดี
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ในความเป็นจริงแล้ว ทุกโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะของงานประเภทริเริ่มสร้างสรรค์ มักจะเกิดจาก “การริเริ่มของผู้บริหารเสมอ” (คงไม่ใช่เฉพาะงานที่เกี่ยวกับ “คุณภาพ” เท่านั้น)

แต่การขับเคลื่อนจนสู่ความสำเร็จผลนั้นจะต้องอาศัย **“การเอาจริง”** และ **“ความยืนหยัด”** ของผู้บริหารและความร่วมมือของทุกผู้คนในองค์กรด้วย

หลังจากได้เริ่มต้นด้วยมีการประกาศ “นโยบายคุณภาพ” แล้ว ฝ่ายบริหารก็จะต้องทำการสื่อสารเรื่องของความหมายและเนื้อหาของ “นโยบายคุณภาพ” นั้นให้แพร่กระจายอย่างทั่วถึงไปยังพนักงานทุกระดับและทุกคน เพื่อสร้าง “บรรยากาศ” ที่ทำให้เกิดความตื่นตัว เพื่อเป็นการทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรเกิดอาการ “เตรียมพร้อม” คือ เตรียมตัวเตรียมใจเพื่อรับกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น

ในขณะที่ทำการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพนั้น ฝ่ายบริหารก็ควรจะถือโอกาส “ให้ความรู้” แก่พนักงานทั้งจากการบอกกล่าวด้วยการประชุม หรือกล่าวสุนทรพจน์พร้อมๆ กับการจัดฝึกอบรม หรือสัมมนาอย่างเป็นทางการเพื่อให้พนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กรมีความรู้เกี่ยวกับปฏิบัติการเพื่อสร้างคุณภาพและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพที่องค์กรจะดำเนินการต่อไปได้ เช่น จะขอใบรับรอง ISO9000 จะทำ TQM จะยึดแนวทางของรางวัลแห่งคุณภาพของญี่ปุ่น (Deming Award) หรือรางวัลแห่งคุณภาพของอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) เป็นต้น

การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรนั้น มักจะนิยมทำกันใน 2 ลักษณะดังนี้

ลักษณะแรก คือ ส่งพนักงานของบริษัทจำนวน 2 ถึง 3 คน (หรือเป็นกลุ่ม) ไปเรียนรู้จากโปรแกรมการฝึกอบรมสัมมนาที่จัดโดยสถาบันภายนอกต่างๆ แล้วนำความรู้ที่ได้กลับมาจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานภายใน

ลักษณะที่สอง คือ เชิญวิทยากร 1 คน หรือกลุ่มวิทยากรจากภายนอกที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ มาทำการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนของบริษัทเป็นการภายใน

ข้อดีข้อเสียของทั้ง 2 วิธีข้างต้น คงจะต้องดูตามความจำเป็นและความเหมาะสมเป็นหลัก แต่ที่สำคัญก็คือ ต้องดูว่าเรื่องนั้นๆ จะสำเร็จได้ด้วยการต้องอาศัยกลุ่มคนบางกลุ่ม หรือต้องใช้ทุกคน

การฝึกอบรมจากสถาบันภายนอกต่างๆ ในลักษณะที่สองนี้จะได้ผลมากยิ่งขึ้น หากฝ่ายบุคคลจัดแบ่งกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ใกล้เคียงกัน หรือมีตำแหน่งใกล้กันร่วมอบรมรุ่นเดียวกัน โดยแต่ละรุ่นจะมีประมาณ 30- 50 คน เพื่อให้การถ่ายทอดสื่อสารของวิทยากรทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดฝึกอบรมแก่พนักงานทุกคนนี้ ต้องมุ่งเน้นในการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญในเรื่องของคุณภาพควบคู่กับการเลือกใช้เครื่องมือ หรือเทคนิควิชาการเพื่อการสร้าง หรือบริหารจัดการคุณภาพอย่างยั่งยืน

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เป็นเพียง “จุดเริ่มต้น” หรือ “ก้าวย่างก้าวแรก” ที่องค์กรสามารถเริ่มดำเนินการได้เลย โดยการผลักดันจากฝ่ายบริหาร

การเริ่มต้นด้วยการประกาศนโยบายคุณภาพและการให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนนี้ ยังจะทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินถึงความพร้อม หรือศักยภาพขององค์กรก่อนที่จะตัดสินใจก้าวเดินต่อไปด้วย

ถ้าประเมินผลแล้วได้ผลลัพธ์เป็นบวกก็ต้องรีบเสริมแรงและดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอนต่อไปเลย แต่ถ้าได้ผลลัพธ์เป็นลบก็ต้องรีบปรับปรุงแก้ไข

เมื่อองค์กรและพนักงานมีคุณภาพอะไรๆ ก็สำเร็จได้ง่าย แม้แต่ “อุตสาหกรรมสีเขียว” (Green Industry) ที่มีคุณภาพ **ครับผม !**