

ยืนหยัดในความสมบูรณ์แบบ



ดร.วิฑูรย์ ลิ้มโชคดี

ใแวดวงธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น องค์กรไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือเล็กเพียงใดก็ตาม หากสามารถประกอบกิจการและทำการใดๆ ให้สมบูรณ์แบบและมีคุณภาพตั้งแต่ต้น (คือ เกิดความบกพร่องหรือผิดพลาดน้อยที่สุด) องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่จะอยู่รอดปลอดภัย และเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ

การลดความผิดพลาดให้หมดไป (หรือเหลือน้อยที่สุด) จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรด้วย

ปัจจุบันมีองค์กรเพียงไม่กี่แห่งในโลกที่มีปรัชญาการบริหารที่มุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection)

หนึ่งในองค์กรตัวอย่างก็คือ บริษัทผลิตรถยนต์หรูของประเทศอังกฤษที่ชื่อว่า Rolls Royce ซึ่งก่อตั้งขึ้นโดย Sir Frederick Henry Royce ตั้งแต่ปี 1904 ผู้ก่อตั้งบริษัท กำหนดปรัชญาการบริหารงานว่า **“Strive for Perfection in Everything You Do”** กล่าวคือ **“จงทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สมบูรณ์แบบที่สุด”** อาจกล่าวได้ว่าปรัชญานี้เป็นต้นกำเนิดของคำนิยาม **“Zero Defect”** หรือ **“ความผิดพลาดเป็นศูนย์”** ก็ว่าได้

Rolls Royce เน้นการผลิตรถยนต์ด้วยคนแทนที่จะเป็นหุ่นยนต์เหมือนค่ายรถยนต์ของญี่ปุ่น ทั้งนี้ด้วยความคิดที่ว่า **“สิ่งที่วิเศษสุดของการสร้างสรรค์ผลงานก็คือมือของมนุษย์”** นั่นเอง

บริษัทฯ เน้นการผลิตในจำนวนไม่มาก แต่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าของตนเองด้วยหลักการออกแบบที่เรียกว่า **“Bespoke”** ซึ่งหมายถึง **“การออกแบบตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว”**

วิศวกรของบริษัท เล่าให้ฟังว่า ลูกค้าสุภาพสตรีท่านหนึ่งเข้ามาที่โรงงาน Rolls Royce พร้อมกับยื่นลิปสติกหนึ่งแท่งให้กับพนักงาน แล้วบอกว่าต้องการให้สีรถยนต์ที่จะซื้อเหมือนสีของลิปสติกแท่งดังกล่าว Rolls Royce จัดการสแกนสีลิปสติกแท่งดังกล่าวแล้วพ่นลงบนตัวถังรถเหมือนที่ลูกค้าต้องการได้

เช่นเดียวกับที่ลูกค้าในประเทศจีนต้องการตัวรถสีดำแต่เพาะภายในสีแดง ซึ่ง Rolls Royce ก็ทำได้

ลูกค้าอีกรายมาพร้อมกับสุนัขตัวโปรด และบอกกับพนักงานว่าต้องการสีรถยนต์เหมือนกับสีของขนสุนัขของตน Rolls Royce ก็จัดการสแกนสีสุนัขทั้งตัว และพ่นลงบนตัวถังได้อย่างลงตัว และ

แม้แต่ลูกค้าที่อยากได้เครื่องไมโครเวฟในรถยนต์เพื่อทำผ้าเช็ดหน้าให้อุ่นๆ Rolls Royce ก็สามารถออกแบบติดตั้งเครื่องไมโครเวฟใส่ภายในรถได้อย่างเหมาะสมเจาะลงตัว

นอกจากนี้ อาจกล่าวได้ว่า Rolls Royce มีความถนัดในการออกแบบเฟอร์นิเจอร์รถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นวัสดุไม้ชั้นดี หรือเครื่องหนังบุรถยนต์ชั้นเลิศ Rolls Royce สามารถจัดการได้หมด ไม่ผิดพลาดจากที่ลูกค้าสั่งหรือต้องการแม้แต่บ่อย

และที่สำคัญที่สุดก็คือ พนักงานของ Rolls Royce ทุกคนมีความตั้งใจผลิตรถยนต์เสมือนเป็นของขวัญของหวงของตนเอง หรือแม้แต่กระบวนการทดสอบความสมบูรณ์แบบของรถยนต์ ก็สามารถรับประกันได้ว่าสินค้าไม่มีข้อผิดพลาดแม้แต่บ่อย

สภาพแวดล้อมในโรงงานก็สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสุดยอด

วันนี้จึงไม่แปลกใจเลยว่า ทำไมรถยนต์ Rolls Royce ราคาเหยียบคันละ 30 ล้านบาท

ปัจจุบันโรงงานผลิตรถยนต์ Rolls Royce ในเมือง Good Wood ประเทศอังกฤษ สามารถผลิตรถได้วันละ 20 คัน โดยในปี พ.ศ. 2554 สามารถทำสถิติผลิต และจำหน่ายรถยนต์ได้สูงถึง 3,538 คัน โดยลูกค้ากว่าครึ่งอยู่ในทวีปเอเชียโดยเฉพาะประเทศจีน

เมื่อหันกลับมาดูโรงงาน และสถานประกอบการในประเทศของเรา หากเราต้องการสร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจแล้ว เราจะต้องพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการออกแบบ และสร้าง ความสมบูรณ์แบบให้กับสินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้บริโภคอย่างเต็มที่ยิ่งขึ้นกว่าเดิม

ธุรกิจอุตสาหกรรมต่อจากนี้ไป มีแต่ต้อง **“ยืนหยัดในความสมบูรณ์แบบ”** เป็นตัวยึดเหนี่ยวในทุกขั้นตอนเท่านั้น

เพราะความสมบูรณ์แบบ จะเป็นบันไดสู่ทุกสิ่งทุกอย่างขององค์กรต่อไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของต้นทุน คุณภาพ การบริการ นวัตกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

เหนือสิ่งอื่นใด จะซื้อหาอะไรขอให้ดูที่กำลังความสามารถด้วยครับผม ! 