

คุณภาพคือความอยู่รอด

คำคม....HA



การพัฒนาคุณภาพก็เหมือนการหลอมทองคำ
จะเร่งรัด รีบร้อน ก้าวกระโดด
ก็จะมีแต่ได้ทองที่เนื้อไม่ดี
ค่อยๆทำค่อยๆหลอม ก็จะได้งานคุณภาพที่ออกมาดี
เนื้อจะเนียนและเชื่อมประสานกันในที่สุด
ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง



ดร.วิฑูรย์ ลิ้มโชคดี

ทุกวันนี้เราทุกคนต่างมี "สิทธิ" ในการเลือกประกอบอาชีพใดๆ ก็ได้ (ไม่ว่าจะจบการศึกษาอะไร) เช่น เลือกเป็นข้าราชการ เป็นเจ้าของร้านอาหาร เป็นเจ้าของโรงงาน เป็นหมอ แพทย์ ฆาตกร ดารา นักร้อง ทำไร่นาทำสวน หรือค้าขายออนไลน์ ถ้าสิ่งที่เราเลือกทำ เป็น "อาชีพ" เพื่อเลี้ยงชีวิต และดูแลครอบครัว หากไม่มี "คุณภาพ" (โดยเฉพาะ "สินค้าหรือบริการ" ที่เราผลิตขึ้นนั้น) สิ่งที่เราทำ (รวมทั้ง สินค้า และบริการ) ก็คงอยู่ในตลาดไม่ได้นาน

เพราะเราทุกคนต่างเรียกร้อง "คุณภาพ" ดังนั้น คุณภาพ จึงไม่ใช่ทางเลือกที่จะมีหรือไม่มีก็ได้ แต่เราต้องมีคุณภาพ เพราะ คุณภาพคือความอยู่รอด เท่านั้น

คุณภาพเป็นคำที่ฟังดูดี และดูเหมือนทำได้ง่ายๆ แต่แท้จริง แล้วเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดขึ้นไม่ถนัดนัก

โดยหลักการแล้ว คุณภาพมีความหมายใน "เชิงบวก" ถ้า เป็นสินค้าหรือสิ่งของแล้ว คุณภาพก็หมายถึงของที่ใช้งานได้ (ของดี) และมักจะหมายถึง ของที่ใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (ผู้ซื้อของ) เราจึงได้ยินคำพูดเช่นนี้เสมอๆ ว่า "ของดีมีคุณภาพ" เพราะ ของดีจะผูกติดกับของที่มีคุณภาพเสมอ

ส่วนของที่ไม่ได้คุณภาพ มักจะหมายถึง "ของเสีย" หรือของ ที่ใช้งานไม่ได้ตามที่ต้องการ

เราเคยคิดลึกๆ บ้างหรือไม่ ทุกครั้งที่ "ของเสีย" เกิดขึ้น ผลเสียหายที่ตามมาจะมีอะไรบ้าง

ถ้าคิดดูให้ดีแล้ว เราจะเห็นว่า การเกิด "ของเสีย" แต่ละครั้ง นอกจากจะเกิดความเสียหายหรือความสูญเสียไปล่าอันเนื่องจากราคา ค่างวดของ "ของเสีย" นั้นๆ เองแล้ว ยังเกิดความเสียหายต่างๆ ตาม มาอีกมากมาย ทั้งที่มองเห็นได้ชัด และแฝงเร้นมองไม่เห็น

อาทิ การสูญเสียหรือการสิ้นเปลืองทั้งแรงงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการประชุมเพื่อหาสาเหตุของการเกิดของเสีย การ



ต้องเชิญใครต่อใครมาปรึกษาหารือเพื่อหาทางแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิด "ของเสีย" ซ้ำอีก การหาวิธีการใหม่ๆ การใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา ต่างๆ การต้องแก้ไขงานใหม่ (การทำขึ้นใหม่) การต้องใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ทำการผลิตใหม่ ต้องสิ้นเปลืองไฟฟ้า น้ำประปา น้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ของเสียเป็นสาเหตุที่ทำให้ต้นทุนของผลิตภัณฑ์ สูงขึ้น ซึ่งทำให้กำไรต้องลดลงไปด้วย รวมทั้งอาจมีปัญหาเรื่องการ ส่งของแก่ลูกค้าที่อาจจะล่าช้ากว่ากำหนด เพราะต้องเสียเวลาทำใหม่ อันอาจทำลายความเชื่อถือที่เราได้สร้างไว้กับลูกค้าด้วย

คนที่ไม่มีคุณภาพ ก็คงเช่นกัน ที่มีแต่จะเป็นปัญหา วันนี้ จึงต้องท่องคำว่า "คุณภาพ คือ ความอยู่รอด" ให้ขึ้นใจ

Just One More Step **ครับผม!** 