

คุณภาพ คือ จุดเริ่มต้น

**“คุณภาพคน - คุณภาพงาน” จะแยกออกจากกันไม่ได้
เพราะเป็นทั้ง “จุดเริ่มต้น” และ “จุดจบ”
ของทุกองค์กร และเราทุกคน**

วิฑูรย์ โชคดี



ดร.วิฑูรย์ สิมะโชติ

ทุกครั้งที่มี “ของเสีย” เกิดขึ้น

เราควรจะถามตนเองว่า จะมีผลเสียหายอะไรตามมาบ้าง ใครเป็นผู้รับเคราะห์ และใครจะต้องรับผิดชอบบ้าง

ถ้าคิดดูให้ดีแล้ว เราจะเห็นว่า การเกิด “ของเสีย” แต่ละครั้ง นอกจากจะเกิดความสูญเสียเปล่าอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายหรือราคาค่างวดของ “ของเสีย” นั้น ๆ เองแล้ว ยังเกิดความเสียหายต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย ทั้งที่มองเห็นได้ชัด และมองไม่เห็น และมีผลกระทบต่อผู้คนหลายคน โดยเฉพาะผู้บริหารองค์กร และลูกค้าผู้ซื้อของเรา

อันได้แก่ การสิ้นเปลืองทั้งแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการประชุมเพื่อหาสาเหตุของการเกิดของเสีย การใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การต้องแก้ไขงานใหม่ การต้องเชิญใครต่อใครมาปรึกษาหารือเพื่อหาทางแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิด “ของเสีย” ซ้ำอีก การต้องคิดหาวิธีการใหม่ ๆ การต้องใช้เครื่องจักรอุปกรณ์ทำการผลิตใหม่ การต้องใช้จ่ายด้านไฟฟ้า น้ำประปา น้ำมัน เชื้อเพลิง และการเสีย “ความรู้สึกดี ๆ” ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

เราจึงเห็นได้ว่า ของเสียเป็นสาเหตุที่ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์สูงขึ้น ซึ่งทำให้กำไรต้องลดลงไปด้วย รวมทั้งอาจมีปัญหาระงับการส่งของแก่ลูกค้าที่อาจจะล่าช้ากว่ากำหนด เพราะต้องเสียเวลาปรับปรุงแก้ไขหรือต้องทำใหม่ อาจทำลายความเชื่อถือที่เราได้สร้างไว้กับลูกค้าด้วย

ในความเป็นจริงแล้ว เราทุกคนต่างไม่ได้ตั้งใจทำให้มีของเสียเกิดขึ้น แต่ทำไมถึงยังเกิดของเสียบ่อยครั้ง

เรื่องนี้จะเกี่ยวข้องกับ “จิตวิทยาในการทำงาน” (วิธีคิด วิธีทำงาน) เป็นอย่างมากด้วย

การทำให้เกิดของเสีย มักจะเป็นเพราะเราต่างมีความคิดฝังใจกันแบบง่าย ๆ ว่า

(1) “มนุษย์ทุกคนไม่มีใครไม่ทำผิด ดังนั้น การที่จะไม่ให้มีของเสียเลยนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้”

(2) “เครื่องจักร อุปกรณ์ ถูกใช้งานทุกวัน ดังนั้น จะไม่ให้เครื่องเสียเลยนั้น ก็เป็นไปไม่ได้” และ

(3) “คนทุกคน พลาดกันได้” เป็นต้น

นอกจากนี้ เรายังคิดกันอีกว่า “การซื้อวัตถุดิบที่ละมาก ๆ นั้น ก็ต้องมีของด้อยคุณภาพปนมาบ้าง จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่บางชิ้นบางอันจะมีปัญหาเรื่องคุณภาพไม่ได้ตามที่ต้องการ

มาก่อนแล้ว”

ความคิดเหล่านี้ ทำให้พวกเราไม่คิดที่จะปรับปรุงการทำงานของตัวเอง หรือไม่คิดที่จะพัฒนาหรือยกระดับความสามารถของตัวเอง รวมถึงไม่สนใจที่จะจัดสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเราให้ดีขึ้นด้วย (เพื่อจะไม่ทำให้เกิดของเสีย)

เรามักคิดกันอย่างเคยชินว่า การทำของเสียเป็นเรื่องธรรมดาเพราะที่ไหน ๆ ก็มีของเสียกันทั้งนั้น

การคิดกันง่าย ๆ แบบเคยตัวเช่นนี้ เท่ากับเป็นการยอมรับ “ความผิดพลาด” ซึ่งแท้จริงแล้ว อาจเป็นเพราะเหตุที่เราไม่เข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องตั้งแต่แรกก็ได้ จึงทำให้มี “ของเสีย” เกิดขึ้น ทั้งที่เราสามารถป้องกันล่วงหน้าได้

การยอมรับกันง่าย ๆ แบบนี้ ยังเป็นการทำลายความกระตือรือร้นของเรา และเพื่อนร่วมงานด้วย

นานวันเข้า องค์กรของเรา ก็จะกลายเป็นที่รวมของกลุ่มคนที่ไม่เดือดเนื้อร้อนใจกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และมองเห็นว่าเป็นเรื่องธรรมดา จนกลายเป็นเช่นทุกวันนี้ คือยังมีสถิติของเสียสูง

ดังนั้น สิ่งแรกที่เราควรจะต้องทำ สำหรับความพยายามที่จะทำการผลิตให้ได้ “ผลิตภัณฑ์ที่ดีคุณภาพ” ตามที่ต้องการ หรือถูกต้องตามมาตรฐาน ก็คือ “การทำงานอย่างถูกวิธี (ถูกต้อง) ตั้งแต่เริ่มแรก”

นั่นแสดงว่า หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้อย่างชัดเจนว่า “วิธีทำงานที่ถูกต้องเป็นอย่างไร” และจะต้องปฏิบัติตามวิธีที่ถูกต้องตามมาตรฐานนั้นอย่างเคร่งครัด รวมตลอดถึง “การต้องกำกับดูแล” อย่างเป็นระบบของผู้บริหารตามลำดับชั้น

ความเคร่งครัดที่ว่านี้ จึงอยู่ที่ “ความเอาใจใส่” ทั้งของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร และของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน จึงจะไม่ทำให้ “ของเสีย” และทำให้ “คุณภาพ” เกิดขึ้นได้จริง

ทุกวันนี้ “คุณภาพคน - คุณภาพงาน” จึงผูกมัดยึดติดกันอย่างแยกไม่ออก ซึ่งเป็นทั้ง “จุดเริ่มต้น - จุดจบ” ของทุกองค์กร และพวกเราทุกคน

Just One More Step ครับผม !

