

จิตสำนึกคุณภาพ

สินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพเกิดจากกระบวนการผลิตหรือบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพเริ่มจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นมีจิตสำนึกที่ดีต่อคุณภาพ (Quality Awareness) ซึ่งจิตสำนึกคุณภาพนี้เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานฝึนอยากให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน เพราะถ้าบริษัทใดมีพนักงานที่มีจิตสำนึกคุณภาพ สินค้าหรือบริการที่ได้นั้นก็จะมีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Need and Satisfactions)

จิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือมีสติรู้วาระขณะปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ได้มีคุณภาพ หรือได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดเอาไว้ ประโยชน์ที่ได้จากการที่พนักงานมีจิตสำนึกคุณภาพ คือ ปริมาณของเสีย (Defect) การแก้ไขงาน (Rework) หรือการหยุดทำงาน (Delay) ลดน้อยลง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือเครื่องจักรสูงขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญของจิตสำนึกคุณภาพ ได้แก่

1. องค์กร หรือหน่วยงาน (Organization)

ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยควรจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ เช่น การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO เพื่อมาควบคุม บริหารจัดการกระบวนการ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ TQM (Total Quality Management) เพื่อสร้างกิจกรรมคุณภาพให้กับพนักงานทุกคน กิจกรรมวันคุณภาพ หรือ Q Day (Quality Day) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารเข้ามาตรวจสอบในวันนั้นด้วย

นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ หรือ Quality Control Cycle การจัดบอร์ดเพื่อแสดงผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างชิ้นงานที่ดีหรือเสีย เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารให้กับพนักงานได้ทราบอีกทางหนึ่ง

2. หัวหน้างาน (Supervisor)

หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างให้เกิดคุณภาพในองค์กร ด้วยเหตุที่ว่าเป็นผู้ที่คอยประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่าง โดยการวางแผน การดำเนินงาน และสื่อสารไปยังพนักงานผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และความสำคัญของคุณภาพ รวมไปถึงแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนโดยปราศจากความผิดพลาด นอกจากนี้ หัวหน้างานควรจัดประชุมพนักงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น ปัญหาคุณภาพ และแนวทางแก้ไขป้องกันการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ทันสมัยสุดท้ายหัวหน้างานควรติดตามการปฏิบัติงานของลูกน้องหรือสมาชิกในที่มอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดของเสียหรือชิ้นงานที่ไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้น

3. พนักงาน (Operator)

นับเป็นหัวใจหลักในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น เพราะพนักงานคือผู้ที่หยิบ จับ หรือสัมผัสกับชิ้นงานโดยตรง ดังนั้นคุณภาพจะดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับพนักงานนั่นเอง

พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพได้โดยมีความสนใจในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของหน่วยงาน มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอย่างผู้จริง ตั้งใจและเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตความผิดปกติ เพื่อค้นหาจุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างที่มีการปฏิบัติงาน เคารพและเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้างาน ปฏิบัติตามเอกสารควบคุมและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สุดท้ายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

นอกจากองค์ประกอบทั้งสามแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดเก็บทำความสะอาดก่อนและหลัง

การทำงานให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานเสมอ ก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ

1. ประเมินระดับจิตสำนึกคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามกึ่งวิจัย เพื่อทำให้ทราบระดับจิตสำนึกคุณภาพของพนักงานก่อนเริ่มดำเนินโครงการ

2. รณรงค์ ส่งเสริมโดยผู้บริหารระดับสูง
3. จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริม
4. กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานในทุกพื้นที่
5. วิเคราะห์หาจุดที่ต้องปรับปรุง แก้ไข
6. ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้
7. ติดตามผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณของเสีย

ความผิดพลาด

8. ประเมินระดับจิตสำนึกคุณภาพโดยใช้แบบสอบถามกึ่งวิจัย เพื่อทำให้ทราบระดับจิตสำนึกคุณภาพของพนักงานก่อนจบโครงการ

9. สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการสร้างจิตสำนึก

ที่มา : หนังสือพิมพ์ Posttoday ฉบับวันจันทร์ที่ 1 ธันวาคม 2551.

จิตสำนึกองค์กร

ในองค์กรบุคลากรแต่ละคนมีการแสดงบทบาทอันหลากหลาย และบทบาทแต่ละบทบาทมีนัยสำคัญต่อทั้งความสำเร็จของตนเองและองค์กรที่เป็นสมาชิก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบทบาทที่เล่น ถ้าสวมบทบาทเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการก็มีระดับของความเข้มชนต่อความสำเร็จขององค์กรระดับหนึ่ง แต่ทั้งนี้ยังขึ้นกับอีกปัจจัยคือ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบว่าทำงานด้านไหน แต่ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรมากขึ้นไปอีก คือบทบาทระดับผู้บริหาร หรือระดับหัวหน้างาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ เพียงพอในการแสดงบทบาทเพื่อบริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ

การแสดงบทบาททั้งด้านการบริหาร หรือระดับปฏิบัติงานก็ตามย่อมต้องมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะเป็นผู้แสดงบทบาทที่ดี ซึ่งเรียกว่า **สำนึกองค์กร** ซึ่งมีดังนี้

1. **สำนึกความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging)**

การคำนึงถึงว่าองค์กรที่ทำงานนั้นเป็นเสมือนหนึ่งบ้านที่ส่งของเรา การอยู่ในบ้านนั้นก็ถือว่าเราต้องดูแลเอาใจใส่ รักษา

ผลประโยชน์ ไม่นิ่งดูตาย งานบางงานถ้าช่วยได้ก็ควรต้องช่วยกัน ไม่เพียงแต่คิดว่าธุระไม่ใช่ และที่สำคัญต้องคิดเสมอว่าองค์กรอยู่ได้เราก็คืออยู่ได้ กล่าวคือ อะไรเป็นความสูญเสียก็ต้องหลีกเลี่ยง แต่ถาเป็นผลประโยชน์ต้องปกป้อง

2. **สำนึกความรับผิดชอบ (Sense of Responsibility)**

การทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แต่ละคนควรยึดถือให้ดีที่สุด แต่การทำงานในยุคใหม่เน้นความรับผิดชอบเพียงประการเดียวไม่เพียงพอ อาจต้องมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ดังคำกล่าวที่ว่า “ไม่ใช่เพียงแต่ทำงานเป็นอาชีพ แต่ต้องทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional)”

3. **สำนึกความสัมพันธ์อันดี (Sense of Relationship)**

ในธุรกิจย่อมมีการแข่งขัน แต่อย่างไรก็ตามความร่วมมือเป็นสิ่งควรสร้างให้เกิดขึ้น ความสำนึกในความร่วมมือกันมีใน 3 มิติ คือ มิติด้านบุคคล คือ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มิติที่สอง คือ การประสานระหว่างหน่วยงานในองค์กร และมิติสุดท้ายการคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร

4. **สำนึกความขบขัน (Sense of Humour)**

การทำงานที่เคร่งเครียด และจริงจังเกินไปอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทั้งสุขภาพตนเอง และสุขภาพองค์กร ดังนั้น สิ่งใดที่จะช่วยผ่อนคลายความเครียดให้กลายเป็นความสุข เช่น มีการมองโลกในแง่ดี หรือไม่วิตกกังวลกับเรื่องงานจนเกินไป มีอารมณ์ขันบ้าง มีการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง และมีการสังสรรค์กันบ้าง เพื่อให้การทำงานมีความสุขมากขึ้น

5. **สำนึกเชิงกลยุทธ์ (Sense of Strategy)**

เป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องทราบ และยึดถือในการทำงาน ดังนั้น วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร จึงถือเป็นธงชัยที่พนักงานทุกคนต้องคำนึงถึง

6. **สำนึกความซื่อสัตย์ (Sense of Integrity)**

สุดท้ายเป็นสิ่งที่ปुरुชนคนดีพึงกระทำ คือ ความมีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับปฏิบัติหรือระดับบริหาร กรอบในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์เป็นกรอบในส่วนที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบข้อบังคับ กฎหมายในการทำงาน ซึ่งควรยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และกรอบใหญ่ที่แสดงความเป็นคนดีทั้งในองค์กรและสังคม คือ ศีลธรรม ซึ่งเป็นไปตามหลักการของศาสนาของแต่ละบุคคลนั่นเอง

ที่มา : อำนวย วัดจินดา “จิตสำนึกองค์กร” <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=641&mode=disp>