

## คุณภาพคน คือจุดเริ่มต้นของคุณภาพอาหาร



บทความโดย : ณรงค์วิทย์\_แสนทอง

อีเมล : narongwit\_s@hotmail.com

เมื่อเอ่ยถึงอาหารเมื่อไหร่ สิ่งที่ผู้บริโภคปากอาชีพ (คล้ายๆกับมืออาชีพนั่นแหละครับ) คำนึงถึงเป็นสิ่งแรกคือ "ความสะอาดและปลอดภัย" ต่อให้อาหารชนิดนั้นอร่อยขนาดไหนก็ตาม ต่อให้ราคาจะถูกกว่าให้ฟรีเพียงใดก็ตาม แต่รับรองได้ว่าไม่มีใคร "รับประทาน" หรือครับ เพราะมันไม่คุ้มค่ากับ "ความเสี่ยง" ที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหลัง

เวลาเราไปร้านอาหารส่วนใหญ่แล้ว เรามักจะเห็นอาหารที่ดูน่ารับประทานดูดีเรียบร้อยแล้ว เราไม่ค่อยมีโอกาสได้เห็นเลยว่าก่อนที่จะมาเป็นอาหารจานโปรดนั้นเขามีการปรุงกันอย่างไร แล้วเราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าอาหารจานนั้นสะอาดและปลอดภัย คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยใส่ใจเรื่องกระบวนการปรุงอาหารมากนัก น้อยคนนักที่จะเผลอเข้าไปสังเกตว่าในครัวของร้านนั้นๆเขาทำกันอย่างไร

ถ้าวันหนึ่งเราไปทานอาหารร้านประจำซึ่งเป็นร้านโปรดของเรา แต่อาหารวันนี้พิเศษกว่าวันก่อนๆตรงที่มีสัตว์ประหลาดหรือสิ่งแปลกปลอมที่ไม่ได้อยู่ในเมนูอาหารแถมมาให้ด้วย ผมเชื่อว่าโอกาสที่เราจะมาทานร้านนี้จะลดลงหรือเลิกทานไปเลย ยิ่งถ้าร้านนั้นเป็นร้านที่มีชื่อเสียงมากเท่าไร ราคาแพงมากเท่าไร โอกาสการที่เราจะเลิกทานมีมากขึ้นเท่านั้น เพราะเราคาดหวังสูงว่าเขาจะต้องรักษามาตรฐานเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยมากกว่าร้านอาหารริมฟุตบาท

นี่ขนาดเป็นร้านอาหารเรายังไม่ค่อยได้เห็นเลยว่าเขาปรุงอาหารกันอย่างไร แต่ถ้าเป็นอาหารกระป๋อง อาหารที่บรรจุขวด บรรจุกล่องซึ่งผลิตมาจากโรงงานแล้ว เรายิ่งแทบจะไม่มีโอกาสหรือมีโอกาสน้อยมากที่จะเห็นว่าเขาผลิตกันอย่างไร สะอาดหรือไม่ ปลอดภัยหรือไม่

วันหนึ่งเพื่อนผมไปซื้อนมกล่องยี่ห้อหนึ่งมาให้ลูกชายจำนวน 2 แพ็ค ในความเป็นจริงแล้วลูกของเขาไม่ได้ดื่มนมยี่ห้อนี้หรอก แต่เป็นเพราะลูกชายอยากจะได้ของเล่นที่แถมมากับนม(แสดงว่าโฆษณาได้ผล) วันนั้นช่างเป็นวันที่โชคร้ายของบริษัทนั้นเสียเหลือเกินที่จะต้องสูญเสียลูกค้าใหม่ไปอย่างน้อยหนึ่งราย เพราะเมื่อลูกชายเขาแกะกล่องนมดื่ม ลูกชายก็บ่นว่ารสชาติมันแปลกๆ เพื่อนผมเองก็ไม่ได้เอะใจอะไร คิดว่าแต่ละยี่ห้อคงจะมีรสชาติแตกต่างกันไปบ้าง เขาบอกให้ลูกชายดื่มให้หมด แต่เจ้าลูกชายก็ยังบ่นไม่เลิกว่ารสชาติมันแปลกๆ ในที่สุดเขาก็ทนไม่ไหว ลองเอามาดื่มดู ปรากฏว่า "นมเสีย" จริงๆ แต่เพื่อให้แน่ใจว่าเสียจริง เขาจึงลองแกะกล่องที่เหลือมาดื่มดู ก็บ่นว่ารสชาติปกติ เขาเลยโทรไปร้องเรียนกับบริษัทนั้นทันที เพื่อนผมเล่าให้ฟังว่าการรับซื้ออ้วนเรียนลูกค้าเขาก็ดีนะครับ อธิบายให้เราฟังอย่างละเอียด และจะเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ แต่...เพื่อนผมคนนี้เขาบอกกลับไปว่าไม่ต้องการหรอกครับ เพราะเขาและลูกชายเสียความรู้สึกไปเรียบร้อยแล้ว

แล้ว ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ลูกชายเพื่อนผมไม่เคยร้องขอให้ซื้อนมยี่ห้อนั้นอีกเลย แม้ว่าจะมีของเล่นที่เขาต้องการก็ตาม และเพื่อนผมเองก็คงไม่อยากจะซื้อนมเสียให้ลูกอีกต่อไปเช่นกัน

นี่เป็นตัวอย่างหนึ่งที่สินค้าไม่ดีเพียงชิ้นเดียวสามารถทำให้ลูกค้าอย่างน้อยสองคนเลิกซื้อสินค้านั้นๆไปโดยปริยาย และแน่นอนว่าลูกค้าหนึ่งคนคงจะไม่มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงเพียงหนึ่งคนนะครับ การที่เขาพูดปากต่อปากเรื่องสินค้าที่คุณภาพไม่ดีนั้น มีอิทธิพลต่อความเชื่อของผู้บริโภคมากกว่าการโฆษณาสินค้าที่ต้องลงทุนเป็นล้านๆเสียอีกนะครับ

จากตัวอย่างที่เล่ามาเสียยี่ดียวนี้ อาจจะชี้ให้เห็นว่าการผลิตสินค้าประเภท "อาหารใส่ปากคน" นั้นเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายอีกต่อไปแล้วนะครับ ไม่ใช่ใครที่มีเงินทุนเยอะ มีเครื่องจักรที่ทันสมัย มีสูตรการผลิตที่ดี มีวัตถุดิบดีมีคุณภาพแล้วจะประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมอาหารที่มีคุณภาพได้เสมอไป เพราะสิ่งสำคัญที่เข้ามาเป็นตัวกำหนดคุณภาพของสินค้าอีกตัวหนึ่งคือ "คุณภาพของบุคลากร"

บุคลากรในอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าบริโภคนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ในบางเรื่องสูงกว่าอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าอาหารสำเร็จรูป(พร้อมกินพร้อมดื่ม)ที่ผู้บริโภคสามารถรับประทานได้ทันที สำหรับคุณภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหารที่ควรจะต้องดีกว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างน้อยมี 3 ประการดังนี้

- **จิตสำนึกด้านสุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal Hygiene Awareness)**

พนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร จะต้องได้รับการฝึกอบรมให้เห็นความสำคัญของสุขอนามัยส่วนบุคคลในทุกส่วนต่างๆของร่างกายไม่ว่าจะเป็นเล็บ ผม การล้างมือ การสวมหมวก สวมรองเท้า การสวมเน็คคูลุ่มผม การใช้ผ้าปิดปากปิดจมูก เพื่อป้องกันไม่ให้เชื้อโรคหรือสิ่งต่างๆจากตัวลงไปสัมผัสกับผลิตภัณฑ์ พนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมจนเกิดเป็นนิสัย

- **จิตสำนึกด้านความปลอดภัยทั้งตัวเองและตัวสินค้า (Safety Awareness)**

พนักงานทุกคนจะต้องทำงานที่อยู่บนพื้นฐานของ "ความปลอดภัย" ไม่เพียงแต่ความปลอดภัยในการทำงานเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าและผู้บริโภคด้วย ต้องสอนให้พนักงานทุกคนตระหนักเสมอว่าสินค้าทุกชิ้นที่เขาเกี่ยวข้องนั้น วันหนึ่งอาจจะถูกบริโภคโดยคนที่เขารักและเคารพมากที่สุดในชีวิตนี้หรือไมก็ตัวเขาเองอาจจะเป็นผู้บริโภคสินค้านั้นเอง ดังนั้นต้องให้เขาระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยในกระบวนการผลิตให้เหมือนกับการผลิตสินค้าให้ตัวเขาหรือญาติของเขารับประทาน

- **ระเบียบวินัยในการทำงาน (Self-discipline)**

เรื่องนี้ถือเป็นเรื่องใหญ่มากสำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารที่จะทำงานแบบขอไปทีไม่ได้ ทุกคนจะต้องเคร่งครัดในระเบียบปฏิบัติในทุกเรื่องทุกขั้นตอน เพราะถ้ามีการทำผิดพลาดหรือลัดขั้นตอนเพียงขั้นตอนเดียว บริษัททั้งบริษัทอาจจะเสียหายถึงขั้นล้มละลายได้

เมื่อหลายปีก่อน ผู้อ่านหลายท่านคงเคยได้ยินข่าวของบริษัทผลิตนมผงที่มีชื่อเสียงยี่ห้อหนึ่งในประเทศต่างประเทศ บริษัทนี้มีโรงงานหลายแห่ง แต่มีอยู่แห่งหนึ่งผลิตนมผงที่ไม่ได้คุณภาพทำให้เด็กเจ็บป่วยจำนวนมากและบางคนต้องเสียชีวิตไป บริษัทนี้ได้ดำเนินการเก็บสินค้าจากตลาดคืนทั้งหมดภายในเวลาอันรวดเร็ว แต่สถานการณ์ของบริษัทแย่งๆ จนต้องขายกิจการที่มีมูลค่าเป็นหมื่นล้านไปภายในระยะเวลาอันสั้น และจากการสอบสวนพบว่าสาเหตุที่ทำให้นมผงเป็นพิษนั้น เกิดมาจากการที่พนักงานกลุ่มหนึ่งที่รับผิดชอบในการทำความสะอาดท่อแอสแตนเลส ช้อนต่อและวาล์วในกระบวนการผลิตของโรงงานเพียงแห่งเดียวไม่ได้ใส่ใจที่จะทำความสะอาดอย่างจริงจัง ทำให้เกิดเชื้อขึ้นในท่อและเชื่อนั้นได้กระจายปะปนไปกับผลิตภัณฑ์ และเป็นเหตุให้บริษัทนั้นถูกปิดกิจการและขายกิจการในเวลาต่อมา

จากเหตุการณ์นี้เราจะเห็นว่า ระเบียบวินัยในการทำงานถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับคุณภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร ถึงแม้วินัยในการทำงานจะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขึ้นของกำไรขององค์กรก็ตาม แต่มันสามารถทำความเสียหายให้กับองค์กรถึงขั้นล้มละลายหรือปิดกิจการได้นะครับ

สรุป การพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการประเภทอาหาร อย่างมุ่งเน้นเพียงการพัฒนาให้มีความรู้ ความเข้าใจ หรือเกิดทักษะในการทำงานเท่านั้น แต่จะต้องพัฒนาให้ลึกลงไปถึงจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทัศนคติและจิตสำนึกในเรื่องต่างๆ ให้เกิดขึ้นในตัวของเขาเอง เขาต้องคิดได้ด้วยตัวเขาเองว่าอะไรสำคัญอะไรไม่สำคัญ เขาต้องสามารถวิเคราะห์หรือพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำของเขาได้ล่วงหน้า อย่าพัฒนาคนให้เหมือนคนขับมอเตอร์ไซด์ใส่หมวกกันตอร์ววจ แต่ต้องพัฒนาคนให้สามารถใส่หมวกกันน็อคทุกครั้ง ขับขี่รถมอเตอร์ไซด์ หรือรัดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ขับขี่รถยนต์โดยไม่ต้องมีใครมาคอยบังคับหรือจับผิด

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรที่ดีจึงต้องเน้นการพัฒนาทั้ง "คุณ" (จิตใจ ความเชื่อ ทัศนคติ) และ "ภาพ" (พฤติกรรมที่แสดงออกมาให้คนอื่นเห็น) จึงจะเรียกได้ว่า "บุคลากรที่มีคุณภาพ" อย่างแท้จริง