

คุณภาพสำคัญของคน

ครรชิต มาลัยวงศ์

9 มกราคม 2561

เวลาเราซื้อสินค้า เราย่อมต้องการจะได้สินค้าที่มีคุณภาพ. หากสินค้านั้นมีราคาแพง เราจะใช้เวลาเลือกค่อนข้างมาก และส่วนใหญ่เราก็มักจะขอคำแนะนำจากคนที่เรารู้ว่าเคยมีประสบการณ์กับสินค้านั้นๆมาแล้วว่าสินค้านั้นๆมีคุณภาพดีหรือไม่ ควรซื้อหรือไม่ ฯลฯ.

คำว่าคุณภาพนี้มีความหมายที่กว้างขวาง. บางคนอาจคิดว่า **คุณภาพของสินค้า** หมายถึง สินค้านั้นมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของเราได้ดี, มีฟังก์ชันต่างๆครบ, ใช้งานง่าย, ทนทาน, ไม่เสียหายง่าย ฯลฯ. ในด้านบริการนั้น **คุณภาพของบริการ** หมายถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของเราได้ถูกต้อง, ผู้ให้บริการสื่อสารกับเราได้อย่างสุภาพ, เต็มใจเอาใจใส่ในความต้องการและความเห็นของเรา, และ การแต่งกายสุภาพรวมทั้งอากัปกริยาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส.

คราวนี้ก็มีคำถามว่า แล้ว**คุณภาพของคน**ล่ะควรจะวัดอะไรและดูกันที่ตรงไหน. เวลาที่ผู้หลักผู้ใหญ่บ่นกันมากกว่าคนรุ่นใหม่ไม่ค่อยมีคุณภาพ. เมื่อถามว่าทำไมคุณภาพนั้น วัดกันที่ตรงไหน ก็ได้รับคำตอบว่า ตรงที่ทำงานไม่เป็น, ผิดพลาด, ล่าช้า, ไม่ตรงเวลา, เขียนหนังสืออ่านไม่รู้เรื่อง, พูดไม่เป็น, ฟังไม่รู้เรื่อง, ไม่เอาใจใส่ในงาน ฯลฯ.

เรื่องนี้คงจะจริง เพราะคนที่บ่นให้ฟังนั้นมีทั้งผู้ที่ทำงานในราชการ, รัฐวิสาหกิจ, เอกชน, การเมือง, การโฆษณา, ไอซีที ฯลฯ. นอกจากนั้น ผมเองก็พบปัญหาเรื่องนี้ด้วยเหมือนกันเวลาทำงานเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการต่างๆในหลายๆหน่วยงาน.

เมื่อจริง ก็คงจะต้องหาทางแก้ไข. แต่ก่อนจะแก้ไข คงจะต้องมานิยามกันก่อนว่า แล้ว**คุณภาพของคน**คืออะไร? เมื่อย้อนกลับไปดูเสียงบ่นข้างต้นแล้ว จะพบว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยส่วนตัว และ เรื่องความรู้.

เรื่องอุปนิสัยส่วนตัวรวมทั้งกิริยาทำที่นั่นเป็นเรื่องที่อาจจะฝังติดตัวมาแต่เด็ก. แต่เมื่อโตแล้ว ทุกคนต้องปรับปรุงตัวเองให้อยู่ในสังคมให้ได้ โดยเฉพาะการอยู่กับเพื่อนร่วมงานและนายจ้าง. **คุณภาพ**ในเรื่องนี้จึงอาจจะสรุปว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ **ความสามารถในการเข้าสังคม**. ประเด็นนี้ครอบคลุมถึงการแต่งกาย, การแสดงท่าทางอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆและกับบุคคลต่างๆ, การสื่อสารสนทนาและการแสดงออกอย่างเหมาะสม และ ถูกต้อง. เรื่องเหล่านี้เชื่อว่าทุกคนคงจะสามารถเรียนรู้และปรับปรุงตัวเองได้.

ประเด็นที่สองก็คือ **ความสามารถที่จะศึกษาเรียนรู้**. นี่เป็นคุณภาพที่สำคัญยิ่งในยุคใหม่. คนทุกวันนี้มุ่งเรียนปริญญา แล้วก็ได้กระดาษมาอวดวุฒิกัน. แต่กระดาษนั้น ไม่ได้บอกอะไรเลยนอกจากว่าเราได้เคยเรียนหลักสูตรนั้น. นายจ้างยุคนี้ไม่สนใจกระดาษวุฒิมากนัก เขาสนใจแต่เพียงว่าจะทำงานให้เขาเป็นไหม. ดังนั้นเราจึงต้องมีความสามารถในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ ตลอดเวลา. ความจริงก็คือ เรียน และ รู้ ก็ยังไม่พอ. เราจะต้อง เรียน, รู้ และ ทำเป็นด้วย.

จำไว้ให้ตึน๊ะครับว่าคุณภาพสำคัญของคนอยู่ที่ คุณภาพในการเข้าสังคม และ คุณภาพในการเรียนรู้ นั่นเอง.