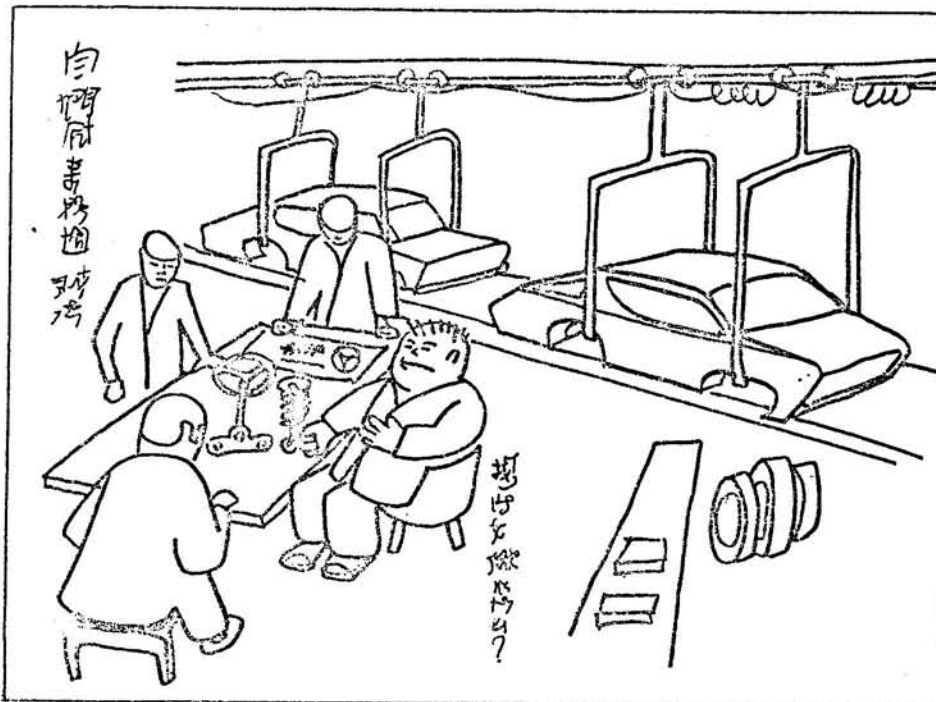


# การควบคุมคุณภาพ สิ่งที่โรงงานควรจะมี

เมื่อสงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลง ประเทศญี่ปุ่นได้ตั้งนโยบายไว้ว่าจะเป็นประเทศอุตสาหกรรม ในระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนแปลง ได้เผชิญกับปัญหาสำคัญคือ สินค้าของตนสู้สินค้าของประเทศผู้ผลิตอื่นไม่ได้ แม้ว่าจะขายถูกสักปานใด ทั้งนี้เพราะสินค้าที่สร้างขึ้นนอกจากจะมีคุณภาพไม่สม่ำเสมอแล้ว ยังอยู่ในเกณฑ์คุณภาพต่ำ

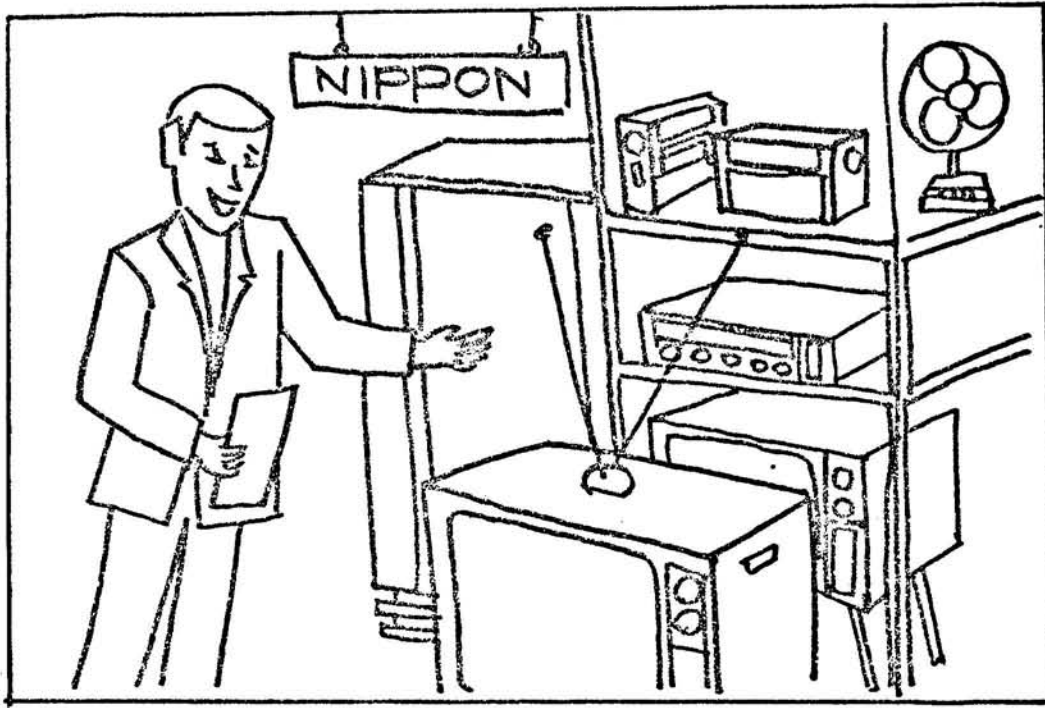


อีกด้วย การแก้ปัญหานั้นญี่ปุ่นดำเนินการโดยริบด่วนคือพยายามปรับปรุงคุณภาพโดยทำให้ผู้บริหารโรงงานตระหนักถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่โรงงานแต่ละแห่ง ตลอดจนประเทศจะได้รับจากการควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นผู้ริเริ่มนำการควบคุมคุณภาพไปใช้ในโรงงานของตน นอกจากนั้นได้สร้างระบบที่เรียกว่า Quality Control Circle ขึ้น เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2505 โดยให้การศึกษาแก่คนงานเรื่องการควบคุมคุณภาพ และแบ่งกลุ่มให้คนงาน



ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงๆในโรงงาน โครงการนี้ประสบความสำเร็จอย่างไม่น่าเชื่อ ทั้งนี้เพราะคนงานได้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อโรงงาน เป็นผู้แก้ปัญหาให้โรงงาน จึงร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มที่ เป็นผล

ให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต ด้านบริหารรวมถึงด้านอื่น ๆ ด้วย ในระยะเมื่อไม่นานมานี้หลักสูตรดังกล่าวได้กำหนดปัญหาให้คนงาน 3 เรื่อง ผลที่ตามมาก็คือ มีการแก้ไขปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เป็นจำนวน 5 ล้านรายการในช่วงหนึ่งปี มีผู้ประเมินว่าแต่ละปัญหาที่ได้รับการแก้ไขช่วยให้เกิดผลได้แก่อุตสาหกรรมคิดเป็นเงินประมาณหนึ่งแสนล้านบาท ปัจจุบันนี้ ในสายตาของประเทศผู้ผลิตอื่นและประเทศผู้ซื้อที่มีกฎเกณฑ์การ



นำเข้าเข้มงวด สินค้าญี่ปุ่นไม่ได้มีคุณภาพเลวเช่นแต่ก่อน จึงทำให้ญี่ปุ่นก้าวขึ้นเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจของโลกประเทศหนึ่ง

สถานการณ์ตลาดในประเทศที่มีอำนาจการซื้อสูง ย่อมมีการแข่งขันระหว่างผู้ผลิตมาก สินค้าอย่างเดียวกันผู้ซื้อมีโอกาสเลือกได้มากมายหลายยี่ห้อจากประเทศผู้ขายต่าง ๆ ฉะนั้น คุณภาพจึงเป็นเรื่องที่ต้องแข่งขันกันเป็นอันดับแรก ยิ่งถ้าเป็นสินค้าที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยด้วยแล้วบางประเทศถึงกับมีกฎระเบียบกำหนดการนำเข้าอย่างเคร่งครัด

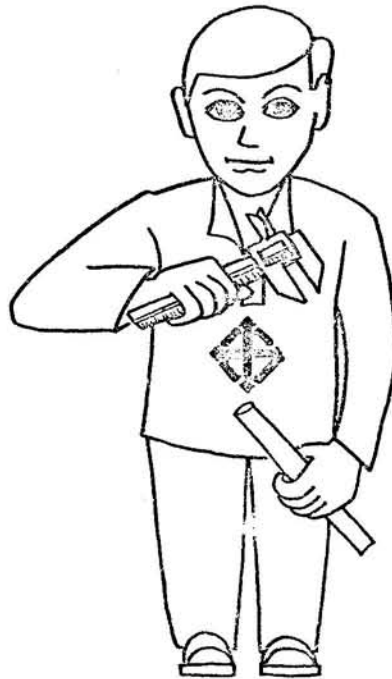
แม้ว่าประเทศเราเป็นประเทศเกษตรกรรม แต่ผลิตผลทางเกษตรจำนวนมากต้องผ่านกรรมวิธีทางอุตสาหกรรมก่อนนำออกจำหน่าย เป็นต้นว่า ผลไม้กระป๋อง อาหาร ปลากระป๋อง ฯลฯ สินค้าเหล่านี้ มีตลาดนอกประเทศ ความนิยมบริโภคในประเทศยังน้อย อีกประการหนึ่ง กำลังซื้อโดยทั่วไปของเรายังมีไม่มาก อุตสาหกรรมหากจะขยายตัวออกย่อมต้องพึ่งตลาดภายนอก ทั้งสองประเด็นดังกล่าวบังคับให้ผู้ผลิตต้องรับรู้เรื่องของการควบคุมคุณภาพ

สำหรับโรงงานขนาดกลางหรือขนาดเล็กหรือที่ทำกันตามบ้าน เรื่องการควบคุมคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นด้วยหรือ? บางท่านอาจจะนึกว่ามันไม่ได้ใหญ่โตสลักสำคัญอะไรถึงกับต้องวางระบบการควบคุมคุณภาพ แต่ผู้ผลิตในประเทศไทยเองนี้แหละไม่ได้คิดอย่างท่าน เท่าที่เรามีหลักฐานยืนยันได้ โรงงานที่ผลิตแบตเตอรี่สำหรับรถยนต์ แผ่นเหล็กอบสังกะสี สบู่ดัว ยาสีพื้น ผงซักฟอก เครื่องเงิน ผงชูรส น้ำปลาพื้นเมือง น้ำซอสปรุงรส ซอผัก ฯลฯ ได้มาขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐาน การที่ออกใบอนุญาตให้ นั้น มีหลักอยู่สองประการ ประการแรก ตัวอย่างที่เก็บมาทดสอบจะต้องเป็นไปตาม มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และประการที่สอง โรงงานจะต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพที่เชื่อได้ว่าสามารถทำผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพสม่ำเสมอตลอดไปได้

ผู้ผลิตที่กล่าวถึงนี้ เป็นผู้ซึ่งคาดการณ์ไกล เพราะนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับจากการที่ผู้ใช้จะไว้วางใจซื้อ ถ้อสินค้าของเขาแล้ว ยังสามารถลดการสูญเสียที่เกิดในกระบวนการผลิตได้เป็นผลต่อเนื่องกัน การควบคุมคุณภาพ มักจะทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพหมายถึงต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น ถ้าเป็นการปรับปรุงคุณภาพด้านการออกแบบ ซึ่งจะต้องเปลี่ยนแม่แบบ แม่พิมพ์ กระบวนการผลิต ขนาดของกล่องบรรจุ ฯลฯ แต่ถ้าเป็นการปรับปรุงคุณภาพทางด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการออกแบบเลย กลับจะทำให้ผู้ผลิตได้รับผลประโยชน์เพิ่มขึ้นอีกมากโดยเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย การศึกษาหาสาเหตุของการสูญเสียในการผลิต การปรับปรุงเพื่อลดอัตราการสูญเสีย และควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นอีกล้วนแต่เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมคุณภาพ

ในโรงงานผลิตจานกระเบื้องแห่งหนึ่ง ถ้าวันหนึ่งทำได้ 200 ใบ ต้นทุนใบละ 8 บาท แต่ปรากฏว่าแตก (ขายไม่ได้) หรือมีตำหนิ (อาจขายได้แต่ราคาต่ำมาก) เสียเกือบครึ่ง ผู้ผลิตจะต้องบวกราคาจานที่แตกหรือมีตำหนิ เข้ากับราคาขายของจานดีที่เหลือ บวกกับกำไร ทำให้จานแต่ละใบราคาขายเกือบ 20 บาท ถ้าเขายังขายได้อยู่ก็ไม่มีปัญหา แต่ถ้ามีคู่แข่ง ทำให้ต้องลดราคาเพื่อแข่งกันขาย กำไรที่เคยได้ก็หดหายลงเรื่อย ๆ เพื่อที่จะให้โรงงานตั้งอยู่ได้ จำเป็นที่จะต้องลดคุณภาพหรือขนาดของจานลง มีผลทำให้ต่างฝ่ายต่างขายไม่ออก ถ้านำระบบการควบคุมคุณภาพไปใช้ งานที่เคยแตกครึ่งหนึ่งก็จะลดลงจนอาจจะเหลือจำนวนที่มีตำหนิหรือแตกน้อยมาก แม้ว่าต้องลดราคาขายแข่งกัน ผู้ผลิตก็ยังสามารถยืนอยู่ได้ และผู้บริโภคก็ยังได้ใช้ของดีอยู่เช่นเดิม

ตามที่กล่าวมาแล้วนี้จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะประกอบการอุตสาหกรรมขนาดใดก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ อุตสาหกรรมนั้น ๆ จึงจะเจริญรุ่งเรืองได้



เมื่อใดก็ตามที่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพเช่นที่กล่าวแล้ว ขอได้โปรดนึกถึงหน่วยราชการ เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ กรมวิทยาศาสตร์ หรือ กรมโรงงานอุตสาหกรรม หรือ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งยินดีให้บริการโดยไม่คิดค่าตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น