

วิชาการ

ดร.ปวิตรรณัน พันธบุรุษบก

ผู้อำนวยการ ส.ส.ท.

วิถีไทย วิถีโลก

ต่อ วาดฉบับที่แล้ว

ท่าน สมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ เราได้คุยกันเรื่อง 5ส และข้อเสนอแนะไปแล้วนะครับ ถ้าจะทบทวนกันหน่อยก็ต้องย้ำว่า 5ส สุดท้าย คือ การสร้างนิสัยการ สะสาง สะดวก สะอาด อยู่เป็นนิจนั่น คือ 1ส ที่สำคัญที่สุด

ส่วนเคล็ดลับของกิจกรรมข้อเสนอแนะ คือ การตอบสนองที่ รวดเร็วและจำนวนข้อเสนอแนะ คือ ดัชนีชี้วัดขวัญกำลังใจของ พนักงานในองค์กรครับ

คราวนี้ลองมาคุยกันเรื่องกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ หรือ QCC ที่เคยฮิตติดอันดับของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของไทย กันบ้าง?

เคยได้ยินอาจารย์พระพยอม กัลยาโณ พูดบ่อยๆ อยู่ช่วงหนึ่ง ว่า QC เกิดที่อเมริกา โดที่ญี่ปุ่น แล้วตายเมืองไทย!!

ก่อนอื่นคงต้องเล่าก่อนว่า สหรัฐอเมริกามีการปฏิวัติ อุตสาหกรรมในช่วงปลายศตวรรษที่ 18 ต่อต้นศตวรรษที่ 19 โดยต่อ เนื่องมาจากอังกฤษ (ดูรายละเอียดที่ http://en.wikipedia.org/wiki/Industrial_Revolution)

ลักษณะเด่นของสินค้าในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งจะเห็นได้ ชัดจากสินค้าประเภทยานยนต์ เครื่องจักรกล เครื่องใช้ไฟฟ้า คือ การ ผลิตทีละจำนวนมาก หรือ Mass production โดยที่ชิ้นส่วนต่างๆ ที่ เป็นชิ้นส่วนชนิดเดียวกันนั้นต้องมี "มาตรฐาน"

คำว่ามาตรฐานในที่นี้ (ที่อื่นๆ อาจแปลอย่างอื่นได้นะครับ) แปลว่าต้องมีคุณลักษณะทางกายภาพสม่ำเสมอ ขนาด สีสัน น้ำหนัก ฯลฯ เท่ากัน เหมือนกันทุกประการ

ซึ่งถ้าจะพูดให้ถูกต้องจริงๆ ก็ต้องบอกว่ามีความแตกต่างกัน น้อยมาก อยู่ในช่วงข้อกำหนด หรือ Specification ที่ยอมรับได้ เครื่อง- มือหลักที่ใช้ในการควบคุมคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สหรัฐอเมริกา พัฒนาขึ้นใช้กันแพร่หลาย คือ การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ หรือ Statistical Quality Control (SQC)

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงมากๆ ของอเมริกาในศตวรรษที่ 19 คือ Dr.W.E. Deming, Dr.Joseph Juran และ Dr.Feigenbaum เป็นต้น และ Dr.Deming นี้เองที่เป็นต้นกำเนิดของ Deming's Prize ที่เป็นยอดปรารถนาของบริษัทญี่ปุ่นอยู่ช่วงใหญ่ๆ ที่เดียวละครับ

เรื่องมีอยู่ว่า เมื่อญี่ปุ่นแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 นั้น กองกำลัง พันธมิตรที่เข้ามาดูแลญี่ปุ่นมาจากสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก ประเทศ ญี่ปุ่นหลังสงครามลำบากมากครับ เพราะขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ โรงงานต่างๆ ก็ถูกทิ้งระเบิด เพราะไปใช้ทำอาวุธในช่วงสงครามกันมาก พื้นที่การเกษตรก็มีจำกัด เพาะปลูกไม่พอเลี้ยงประชากร หลายสิบล้านคนในสมัยนั้น

ญี่ปุ่นต้องพัฒนาอุตสาหกรรมให้สำเร็จ มิฉะนั้นจะอดตายทั้ง ประเทศ จึงได้เริ่มจากอุตสาหกรรมเบา เช่น สิ่งทอ ของเด็กเล่น จน ก้าวไปสู่อุตสาหกรรมหนักๆ เช่น เครื่องจักรกล ยานยนต์และชิ้นต้นน้ำ ไปหาอุตสาหกรรมเหล็กครบวงจรในที่สุด ปัญหาที่หนักหนา คือ ต้อง ขยายและต้องขยายโดยการส่งออกให้ได้ แต่ก็อย่างว่าแหละครับ สินค้าที่ ผลิตจากอุตสาหกรรมญี่ปุ่นยุคแรกๆ นั้น ถือเป็น "ของห่วย ราคาถูก"

ถ้าท่านผู้อ่านเกิดทันปี 1950 ต้นๆ ถึงกลางๆ จะรู้จักปากกา Hero และสินค้าราคาถูก คุณภาพเบกะดินจากญี่ปุ่นอีกมากมาย เหมือนสินค้าที่มาจากจีนยุคแรกๆ

สมัยนั้นว่ากันว่า ถ้าใช้ของอะไรอยู่ ใ้ๆ ไปเกิดหักพังคามือ ขึ้นมาก็ร้องขึ้นว่า "นี่แหละ Made in Japan ละ"

เมื่อ Toyota หาญกล้าเปลี่ยนจากผลิตเครื่องทอผ้า เป็นการ ผลิตรถยนต์ส่งไปขายสหรัฐอเมริกา ปราบกฏว่ารถยนต์รุ่นแรกที่ส่งไป ขายนั่น ขับจากท่าเรือไปตายกลางทาง วิ่งไม่ถึงห้องแสดงสินค้า

เพราะคุณภาพไม่เข้าขั้นจริงๆ ครับ หนังสือพิมพ์อเมริกาถึง กับพาดหัวล้อเลียนว่า...

"ญี่ปุ่นส่งรถยนต์มาขายอเมริกาแล้ว...แต่เป็นรถเด็กเล่น" เล่นแรงไหมละครับ พี่น้อง?

ทางกองกำลังพันธมิตรเห็นว่า ปล่อยให้ว้อย่างนี้ญี่ปุ่นคงฟื้นตัว ยาก จึงจัดการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพมา โดย Dr.Deming มา ช่วยพัฒนาระบบการผลิตของญี่ปุ่น

Dr.Deming มาได้ไม่นานก็พยากรณ์ว่า ในช่วงทศวรรษที่ 1960 สินค้าญี่ปุ่นจะตีตลาดไปทั่วโลก

โอโฮ...แม่มจริงๆ ครับ... เขาทำได้อย่างไร มาติดตามตอน ต่อไปในฉบับหน้านะครับ

อ่าน ต่อฉบับหน้า