📖**เอกสารวิชาการด้านศาสตร์การบริหารธุรกิจ** MBA-99

มีของเสียเป็นศูนย์ (Zero Defect)

เป็นการสร้างคุณภาพ ริเริ่มโดยนายฟิลลิปส์ บี ครอสบี้ ซึ่งเป็นนักธุรกิจทำงานอยู่กับแผนกเดนเวอร์ของบริษัทมาร์ตินมาเรียตต้า(ปัจจุบันคือบริษัทล็อกฮีดมาร์ติน) ซึ่งผลิตขีปนาวุธเปอร์ชิ่ง โดยนายครอสบี้เป็นผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ กล่าวกันว่านายครอสบี้มีส่วนช่วยให้อัตราผลผลิตด้อยคุณภาพลดลงถึงร้อยละ 25 และต้นทุนค่าใช้จ่ายของเสียหายใช้การไม่ได้ลดลงร้อยละ 30 ระหว่างทศวรรษ 1980 นายครอสบี้ได้พิมพ์หนังสือ “ ไม่ต้องใช้เงินแม้แต่แดงเดียวเพื่อคุณภาพ(quality is free)”ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากในช่วงนั้น อเมริกาได้สูญเสียส่วนแบ่งตลาดของสินค้าหลายอย่างให้กับญี่ปุ่นโดยเฉพาะรถยนต์ได้สูญเสียส่วนแบ่งให้กับญี่ปุ่นถึงร้อยละ 25

หลักของการมีของเสียเป็นศูนย์ (zero defect) ประกอบด้วย

1) คุณภาพหมายถึงความสอดคล้องกับสเปค : ในสายตาของคนทั่วไป อาจคิดว่าปากกาชนิดใช้แล้วโยนทิ้งมีคุณภาพต่ำกว่าปากกาหมึกซึมที่ชุบทอง แต่ในความหมายของปรัชญา”การมีของเสียเป็นศูนย์ “ ถือว่าปากกานี้มีคุณภาพสูงตราบใดที่มันสามารถเขียน ไม่ลื่นหรือหมึกตันในขณะใช้งาน และใช้ได้นานตามสเปคที่ระบุไว้

2) การป้องกันไม่ให้มีของเสียดีกว่าการตรวจสอบคุณภาพและการแก้ไข : ทั้งนี้เพราะมีปัญหาน้อยกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการตรวจหาเจอของเสียและนำไปแก้ไข

3) มาตรฐานคุณภาพคือต้องมีของเสียเป็นศูนย์เท่านั้น : ผลิตผลที่ไม่ตรงสเปคถือว่าเป็นของเสีย แต่หากไม่ตรงสเปคแต่ตอบสนองความต้องการได้ เมื่อนั้นอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนสเปคให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

4) คุณภาพสามารถวัดได้เป็นจำนวนเงินในรูปของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความไม่มีมาตรฐาน: จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การรื้อประกอบของขึ้นใหม่ วัตถุดิบตลอดจนแรงงานที่สูญเสียไป ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะมีสูงเกินเงินที่ประหยัดได้จากการผลิตที่มีคุณภาพ

ในทศวรรษ 1990 บริษัทผลิตรถยนต์ได้ลดกระบวนการในการตรวจสอบชิ้นส่วนและเรียกร้องให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนเหล่านี้ปรับปรุงคุณภาพของชิ้นส่วน เป็นผลให้เกิดกระแสเรียกร้องให้มีการใช้มาตรฐาน"ผลิตของเสียเป็นศูนย์" ซึ่งถือปฏิบัติกันต่อมา

Contribution this issue : ดร.ดนัย ปัตตพงศ์*

* ผู้แต่ง/เจ้าของ Statistics Talks(70+ issues) เอกสารวิชาการด้านการวิจัยและสถิติประยุกต์ที่นำเสนอเครื่องมือทางสถิติเพื่อการวิจัยในระดับปริญญาโท เอก ตลอดจนตัวอย่างของการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

* ผู้พัฒนา FINALYSIS... a dedicated software สำหรับให้บริการนักธุรกิจที่ต้องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์(บ้านจัดสรร/จัดสรรที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรม/อาคารชุด/อาคารสำนักงานให้เช่า) โรงแรม โรงพยาบาลเอกชน ห้างสรรพสินค้า โรงงานน้ำตาล โรงงานกระดาษ โรงไฟฟ้าชีวมวล ฯลฯได้เห็นตัวเลขก่อนโครงการเกิดหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเป็นร้อยเป็นพันล้านหากเกิดการลงทุนจริง (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)

* ผู้แต่งหนังสือ" การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินและการจัดวงเงินเครดิตของโครงการลงทุน " ประกอบด้วยตัวอย่างของธุรกิจจริงที่ไม่เปิดเผยชื่อนับ 100 บริษัท ครอบคลุมอุตสาหกรรม 24 อุตสาหกรรม

* Co-developer ซอฟแวร์ en◉gex◉cel® สำหรับใช้ทดสอบ/เรียนรู้ศัพท์ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 90 บทครอบคลุมศัพท์ระดับ SAT/IELTS/TOEFL กว่า 12,000 คำ) และไวยากรณ์อังกฤษ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 160 บทหรือกว่า 10,000 ข้อครอบคลุมเนื้อหาระดับอุดมศึกษาและTOEFL) มาพร้อมกับไฟล์เสียง/ไฟล์ข้อมูล/ฯลฯ อีกมาก (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)