

คุณภาพกับการใช้ชีวิตประจำวัน

สรุปจิต นิมิตกุล

โดยทั่วไปคำว่า “คุณภาพ” เป็นคำที่สำคัญและทุกคนรู้จักดีเพราะเป็นมาตรฐานที่เราคุ้นมาแต่เกิด เช่น คุ้นกับคำว่า สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพมากและน้อยแค่ไหน โดยทุกคนจะใช้คุณภาพเป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ หรือไม่มากน้อยเพียงไร ปัจจุบันมาตรฐานคุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการใช้ชีวิต โดยเฉพาะเรื่องสุขภาพเพราะสาเหตุการเสียชีวิตในระดับต้นๆ ไม่ว่าจะเป็นโรคมะเร็ง โรคหัวใจ ล้วนมาจากสาเหตุของคุณอาหารที่เรารับประทานเข้าไปแทบทั้งสิ้น ฉะนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจและใช้ประโยชน์ของมาตรฐานคุณภาพให้กระจ่าง และนำมาใช้ประกอบในการดำรงชีวิตอย่างระมัดระวัง และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยหลักการคุณภาพจะมีคุณสมบัติอย่างน้อยสามประการ คือ เน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นหลัก คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกรณี ประการถัดไปให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสินค้าและบริการนั้นๆ อยู่เสมอและประการสุดท้าย การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง ท่านจะเห็นได้ว่า ทั้งความเอาใจใส่และการดูแลอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ยังคงรักษามาตรฐานคุณภาพได้คงที่และคงวา หรือมีคุณภาพเสมอ โดยองค์ประกอบทั้งสามประการต้องทำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสภาพโดยทั่วไปเมื่อได้รับรองแล้ว เจ้าของกิจการมักจะไม่ค่อยเข้มงวดในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง จึงทำให้มาตรฐานด้อยคุณภาพลดลงหรือไม่เหมือนเก่าหรือด้อยคุณภาพนั่นเอง ยิ่งในยุคสื่อสารมีอิทธิพล โดยรณรงค์อย่างกว้างขวางในการให้บริการหรือขายสินค้าทั้งเป็นสินค้าทั่วไปและสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ ฉะนั้นการเข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพจึงมีความจำเป็นต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

โดยปกติการรับรองคุณภาพมักจะมีหน่วยงานเฉพาะเป็นผู้วัดมาตรฐานทั้งในภาคราชการและภาคเอกชนและทั้งสินค้าอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม สำหรับทางราชการเราจะคุ้นกับการให้ใบรับรองแก่โรงเรียนเอกชนโดยอ้างว่าได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการแล้ว โรงเรียนใดได้ใบรับรอง โดยโรงเรียนนั้นก็จะเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปที่จะรับบุตรหลานของตนเองเข้าเรียนหรือเราอาจจะเคยได้รับมาตรฐานคุณภาพที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ก.พ. รับรอง เพื่ออนุมัติให้มีคุณสมบัติเข้ารับราชการได้และที่สำคัญ คือ อย. หรือหน่วยงานอาหารและยาของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีบทบาทในการให้มาตรฐานเรื่องคุณภาพอาหารและยาสำหรับมาตรฐานอุตสาหกรรมเราคุ้นกับ รมอ. คือ สำหรับมาตรฐานอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม กระแสเรื่องมาตรฐานเรื่องคุณภาพในระดับนานาชาติมีมานานแล้ว ที่เราได้ยินและได้เห็นก็คือ หน่วยงานรับรองนานาชาติที่ชื่อว่า ISO คือ International Standard Organization หรือ มาตรฐานเรื่องคุณภาพนานาชาตินั่นเอง ที่มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่ประเทศสวีเดน ในระยะเริ่มต้นคนไทยยังระแวงว่าเรื่อง ISO อยู่ 2-3 ประการ ประการแรก ต้องติดสินบนจึงจะได้ ISO ประการที่สอง เป็นการกีดกันทางการค้า ประการที่สาม เป็นเรื่องของฝรั่งเราไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้อง แต่เมื่อระยะเวลาได้พิสูจน์ผลดีและผลเสีย ประกอบกับการส่งสินค้าออกประเทศต่างๆ ระหว่างผู้ได้ ISO กับผู้ไม่ได้ ISO

มีความต่างกันที่สุดในที่สุดทำให้ประชาชนเริ่มมีความเข้าใจและเชื่อถือ แม้ไม่ใช่โรงงานอุตสาหกรรม เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียนหลายแห่ง ได้ใช้มาตรฐาน ISO เข้าไปปฏิบัติในสถานศึกษาของตนเอง เช่น มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และโรงเรียนสตรีวิทยา ISO เป็นต้น

สำหรับอาหารและยา หรือตรา ออย. เป็นตราที่ว่า ผู้ก่อนซื้ออาหารและยา ควรตรวจให้ละเอียดว่ามีตรา ออย. ในผลิตภัณฑ์นั้นที่เราจะซื้อหรือไม่ ตั้งแต่ น้ำดื่มจนถึงอาหารประเภทต่างๆ อย่างน้อย อาจดูตราสำคัญ เช่น การซื้อน้ำเปล่าที่มีสาร จี.เอ็ม.พี (GMP.) คือ ใบรับรองห้องปฏิบัติทางด้านโรงงาน คือ Good Manufacturing Practice จึงผ่านการรับรองมาตรฐานมาแล้ว ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ให้สังเกตดูว่า โรงพยาบาลนั้นได้รับใบรับรองมาตรฐาน คือ เอส. เอ. (HA) คือ Hospital Accredited หรือไม่ ปัจจุบันมีการโฆษณาและรณรงค์ให้รับประทานข้าวและผัก ผลไม้ ที่ปลูกโดยวิถีธรรมชาติ คือ ไม่มีสารตกค้างหรือเรียกผลิตภัณฑ์อินทรีย์ เช่น ข้าวอินทรีย์ ผักอินทรีย์ (Organic) ซึ่ง ในทางปฏิบัติจะผลิตข้าวและ ผัก ผลไม้ ดังกล่าว จะมีทั้งสวนที่เข้มงวด อย่างน้อยต้องไม่ใช่ปุ๋ยเคมี แต่ใช้ปุ๋ยอินทรีย์หรือปุ๋ยธรรมชาติเท่านั้น จากประสบการณ์ของผมสมัยดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัดอยู่ถึง 8 ปี ได้มีนโยบายและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนผลิตข้าวกล้องและผลิตผักโดยไม่ใช้สารเคมี แทบกล่าวได้ว่ามักจะไม่ได้ผลสำเร็จแต่ประการใด ทำเป็นชั่วคราวชั่วคราวตามกระแส พอสักกระยะหนึ่งก็เลิกไป และสมัยมารับตำแหน่งรองประธานมูลนิธิปธาน โอสสถานนท์ ก็ให้ความช่วยเหลือแก่ชาวบ้านซึ่งต้องการทำข้าวปลอดสาร พิษ ข้าวกล้อง และผักปลอดสารพิษ กล่าวได้ว่า แทบจะไม่มีใครทำสำเร็จเลย เพราะต้องทำงานหนักต่อเนื่องและลงทุนมาก โดยกล่าวว่า จะต้องปลูกผักปลอดสารพิษต้องใช้มุ้งกางให้ ซึ่งมีต้นทุนแพง ทำให้เป็นที่นิยมแก่ผู้ประกอบการอาชีพนี้ และต้องกลับไปยึดหลักเรื่องคุณภาพ ซึ่งเป็นหลักสามประการที่เน้นลูกค้า ปรับปรุงอยู่เสมอ และให้ผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมด้วยเสมอ ซึ่งยากที่จะทำได้อย่างต่อเนื่อง

แม้จะมีการให้ความรู้ และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพทั้งระดับนานาชาติ ระดับประเทศ และหน่วยงานของทางราชการอย่างต่อเนื่อง แต่ก็มีประชาชนเป็นจำนวนมากต้องเสียเงิน และเสียเวลาในการหลงเชื่อและซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่โฆษณาสภาพคุณเลอเลิศ โดยเฉพาะขณะนี้ มีโทรทัศน์จำนวนมากที่โฆษณากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมสุขภาพซึ่งมีราคาแพง และอาจจะไม่มีการพิสูจน์ผลทางการใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว อย่างน้อยอยากจะทำให้ผู้บริโภคได้สังเกตดูฉลากและดูผลว่าได้มาตรฐานของ ออย. หรือ มาตรฐานอื่นๆ หรือไม่ ถ้าไม่มีหลักฐานการรับรองใดๆ ไม่ควรเสี่ยงซื้อหรือนำมาใช้แต่ประการใด ปกติค่าครองชีพปัจจุบันแพงอยู่แล้ว ยังมาซื้อสินค้าที่ตกมาตรฐานคุณภาพด้วย จะทำให้ท่านเสียเงินและถูกหลอก กล่าวสรุปได้ว่า ให้ท่านสังเกต ฉลากหรือตราที่ติดไว้กับผลิตภัณฑ์นั้นๆ อย่างถี่ถ้วน ในภาวะปัจจุบันเงินหายากอยู่แล้ว ยังมาเสียเงินกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีคุณภาพ ยิ่งเราเป็นคนที่ไม่ร่ำรวยอะไรคงต้องระมัดระวังการใช้จ่ายและสิ่งที่ไม่จำเป็น ต้องหลีกเลี่ยงและใช้เงินให้คุ้มค่าจริงๆ ในชีวิตประจำวัน โดยยึดหลักคุณภาพเป็นแนวทางในการใช้ชีวิตประจำวัน

