



วิฑูรย์ สิมะโชคดี

อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่



แผนผัง “ทำไม-ทำไม” (Why-Why Diagrams)

มักใช้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการระดมสมองเพื่อให้เกิดความคิดเพิ่มเติม ด้วยการถามว่า “ทำไมจึงเกิดปัญหานี้” เมื่อได้คำตอบอันเป็นสาเหตุขั้นแรกก็ให้จดบันทึกเอาไว้ แล้วถามต่อไปว่า “ทำไมถึงเกิดสาเหตุนั้นขึ้น” ครั้นได้คำตอบก็ถามต่อไปอีกว่า “ทำไม” เช่นนี้เรื่อยไปจนได้คำตอบสุดท้าย

ส่วนใหญ่แล้วจะถามคำถาม “ทำไม” ถึง 5 ครั้ง

1. ถาม : ทำไมถึงขาดทุน
ตอบ : เพราะขายไม่ได้
2. ถาม : ทำไมถึงขายไม่ได้
ตอบ : คุณภาพไม่ดี
3. ถาม : ทำไมถึงคุณภาพไม่ดี
ตอบ : ออกแบบไม่ดี
4. ถาม : ทำไมถึงออกแบบไม่ดี
ตอบ : มีข้อมูลของลูกค้าไม่เพียงพอ
5. ถาม : ทำไมไม่มีข้อมูลลูกค้า
ตอบ : ไม่ได้ทำการวิจัยตลาด

มพื้นฐานและการเมืองแร่

วิธีแห่ง TQM

ตอน เครื่องมือเบื้องต้น (2)

ดังนั้น อาจถาม “ทำไม” ต่อไปได้ หรือสรุปว่าต้องทำวิจัยตลาด

เช่น

ถาม : ทำไมคุณภาพไม่ดี

ตอบ : ก. เพราะออกแบบไม่ดี → ทำไม.....
ทำไม.....

ข. วัตถุติดไฟไม่มีคุณภาพ → ทำไม.....
ทำไม.....

ค. ฝีมือไม่ดี → ทำไม.....
ทำไม.....

แผนผัง “อย่างไร-อย่างไร” (How-How Diagrams)

มักจะถามคำถามในลักษณะที่ว่าจะแก้ปัญหาได้อย่างไร เมื่อได้คำตอบก็ให้จดบันทึกไว้ แล้วถามต่อไปว่าจะดำเนินการตามคำตอบที่ได้
นั้นอย่างไร ต่อไปเรื่อยๆ

1. ถาม : จะเพิ่มกำไรได้อย่างไร
ตอบ : ต้องปรับปรุงคุณภาพสินค้า
2. ถาม : จะปรับปรุงคุณภาพสินค้าได้อย่างไร
ตอบ : ต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
3. ถาม : จะจัดทำคู่มือปฏิบัติงานอย่างไร
ตอบ : ไล่หัวหน้างานบนเวทีขั้นตอนการปฏิบัติ
4. ถาม : จะบนเวทีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร
ตอบ : ต้องอบรมพนักงานขาย

หรือจากคำถามข้อ 2

ถาม : จะปรับปรุงคุณภาพสินค้าได้อย่างไร

ตอบ : ก. ฝึกอบรมพนักงาน → อย่างไร.....
อย่างไร.....

ข. ชื่อวัตถุดิบมีคุณภาพ $\longrightarrow$ อย่างไร.....
อย่างไร.....

ค. ทบทวนการออกแบบ $\longrightarrow$ อย่างไร.....
อย่างไร.....