



**วิฑูรย์ สิมะโชค**

อธิบดีกรมพื้นฐานและการเมืองแร่

# วิถีแห่ง TQM

## ตอน เครื่องมือเบื้องต้น

### (1) การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (Management by Facts)

นับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของการบริหารจัดการคุณภาพและ TQM สำหรับข้อเท็จจริงเพื่อการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TQM) จะได้จาก

- การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
- ตัวเลข (Figures)
- สถิติ (Statistics)

**การบริหารด้วยข้อเท็จจริง** ก็คือการใช้ข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาและตัดสินใจ โดยต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่างๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ เป็นต้น

“การบริหารคุณภาพ” จะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัวมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ

“การบริหารคุณภาพ” ต้องใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) เพื่อใช้พิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ

### (2) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ควรต้องดำเนินการ ดังนี้

1. อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจน
2. จำแนกข้อมูลตามลักษณะต่างๆ หรือจัดกลุ่มข้อมูล เพื่ออธิบายถึงสาเหตุของปัญหาและกำหนดวิธีป้องกันได้อย่างเหมาะสมโดยจำแนกตามลักษณะต่างๆ

- สาเหตุ
- พื้นที่รับผิดชอบ

- หน่วยงาน
- บุคคล
- เครื่องจักร อุปกรณ์

เป็นต้น

#### 3. จัดบันทึกประวัติ

ของข้อมูลอย่างชัดเจน เช่น เก็บข้อมูลจากที่ใด เมื่อใด ใครเป็นผู้เก็บ จำนวนที่เก็บ เก็บรวบรวมด้วยวิธีใด ใช้เครื่องมือใดบ้าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลผลการสรุป ควรทำเป็นแบบฟอร์ม รายการตรวจสอบ หรือรูปแบบรายงานที่เป็นมาตรฐานอยู่เสมอ

5. มีการฝึกอบรมถึงวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้เครื่องมือวัดต่างๆ วิธีบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

### (3) การระดมสมอง (Brain Storming)

ความหมาย การระดมสมอง คือ เทคนิคที่ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ จากการประชุม โดยให้ผู้ร่วมประชุมเสนอความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อแก้ปัญหา หรือกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องนั้นๆ

วัตถุประสงค์ รวบรวมความคิดจากผู้เข้าประชุมให้มากที่สุดภายในเวลาอันจำกัด

วิธีการ โดยการกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ หรือความคิดเห็นอย่างเสรีและต่อเนื่องกันไป



#### เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ

1. ต้องไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์ความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นฯ
2. ไม่ประเมินคุณค่าของความคิดเห็นว่าถูกหรือผิด
3. ปลดปล่อยให้สมาชิกคิดกันอย่างอิสระ
4. มีความเป็นกันเองในการประชุม
5. มุ่งที่ปริมาณความคิดเป็นสำคัญ
6. กระตุ้นให้ทุกคนพยายามเสริมต่อความคิดของผู้อื่น

ทั้ง 3 เครื่องมือข้างต้นนี้ เป็นเครื่องมือเบื้องต้นในการบริหารจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง ครับผม! **TPA**