

คู่มือเล่ม 3

พนักงานทั่วไป

บทนำ

เพื่อให้ธุรกิจสามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงคุณภาพของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อนำมาสู่การมีสถานที่ทำงานที่คล่องตัว เพื่อแข่งขันในการพัฒนาตนเอง และเพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ รวมถึงกิจกรรมกลุ่มคุณภาพโดยพนักงานทุกคน ผู้จัดการควรริเริ่มในการสรรค์สร้างองค์กรที่มีชีวิตชีวา และสถานที่ทำงานที่ขึ้นบาน หลักการที่สำคัญอีกอันหนึ่งก็คือผู้จัดการต้องพยายามยกระดับพนักงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความรับผิดชอบของพวกเขา

ทัศนคติในการทำงาน

[1] เข้าใจเรื่องอัตราการมาทำงาน

อัตราการมาทำงานคืออัตราส่วนของจำนวนพนักงานที่มาปฏิบัติงานกับจำนวนของพนักงานที่กำหนดให้มีในหน่วยงาน การรู้อัตราการมาทำงานก่อนการเริ่มงาน ทำให้สามารถจัดพนักงานที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงาน และรักษาแผนการผลิตที่วางไว้ให้บรรลุเป้าหมาย กำหนดระเบียบให้พนักงานทุกคนต้องยืนใบลาหยุดงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบล่วงหน้า เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีผู้มาปฏิบัติงานแทนได้ โดยใช้แบบฟอร์มใบลา นอกจากนี้พนักงานแต่ละคนควรได้รับการฝึกให้มีความชำนาญหลายด้านซึ่งทำให้สามารถทำแทนพนักงานที่ขาด ทัศนคติในการทำงานที่นำมาสู่การหยุดงานโดยไม่ส่งใบลาล่วงหน้า ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการผลิตลดลง อีกทั้งยังทำให้เกิดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์

[2] อายุการทำงาน

เพื่อบริหารและปรับปรุงทัศนคติของพนักงาน ผู้จัดการทุกคนจะต้องแจกแจงจำนวนพนักงานใต้บังคับบัญชาทั้งหมดโดยแยกตามเพศและตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน วางแผนดำเนินการระยะยาวเพื่อรักษาความสมดุลโดยแจกแจงตามประเภทข้างต้น ใช้เครื่องมือที่สามารถมองเห็นได้ เช่น ฮีสโตแกรมดังตัวอย่าง ช่วยในการวางแผน

ตัวอย่าง การแจกแจงพนักงานตามอายุ

อายุ		จำนวนพนักงาน	20	40	60
20 - 29	1995	38			
	1996	42			
	1997	45			
30 - 39	1995	29			
	1996	29			
	1997	35			
40 - 49	1995	55			
	1996	60			
	1997	55			
50 - 59	1995	32			
	1996	38			
	1997	39			
60 - 65	1995	11			
	1996	8			
	1997	14			

[3] จิตสำนึกที่ดีจะทำให้เกิดการพัฒนา

ผู้จัดการควรส่งเสริมพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีต่องานและร่วมแก้ไขปัญหในงานอย่างแข็งขัน ถ้าพนักงานปฏิบัติงานตามคำสั่งเท่านั้น หรือ ในหน่วยงานนั้นพนักงานไม่สามารถสนทนาปัญหาต่างๆ กับผู้บังคับบัญชาได้ พนักงานจะไม่สมัครใจที่จะปรับปรุง ขั้นตอนสามารถดำเนินการได้ประกอบด้วย

- 1) ทำการรณรงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน
- 2) จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้จัดการและหัวหน้างานจะทำให้การสื่อสารระหว่างกันดีขึ้น
- 3) ให้โอกาสพนักงานได้คุยกับผู้จัดการและหัวหน้างาน
- 4) สร้างระบบเพื่อแสดงผลการปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

[4] ปรับปรุงในเรื่องการตรงต่อเวลา

เพื่อปรับปรุงให้พนักงานตรงต่อเวลาผู้จัดการต้อง

- 1) วิเคราะห์หาสาเหตุของการมาทำงานสายและกลับก่อนเวลา และหาข้อสรุปว่าควรจะมีมาตรการอะไร
- 2) อบรมพนักงานให้ตระหนักว่าการมาสายและกลับก่อนเวลาจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงของการผลิต
- 3) ส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงาน
- 4) จัดเตรียมแบบฟอร์มการลา และทำให้แน่ใจว่าพนักงานได้มีการยื่นใบลาล่วงหน้า
- 5) ให้รางวัลกับพนักงานที่ไม่มาสายและไม่หยุดงานเป็นระยะเวลา 1 ปี ถ้าเป็นไปได้อาจให้เป็นเงินพิเศษในรูปแบบเงินสด

[5] เพิ่มความตั้งใจให้พนักงานมีการปรับปรุงแก้ไขทัศนคติ

มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้สถานที่ทำงานมีชีวิตชีวา ซึ่งทำให้พนักงานทำงานตามกฎระเบียบ เพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวควร

- 1) พนักงานทุกคน รวมทั้งผู้จัดการและหัวหน้างานจะต้องทำงานร่วมกัน
 - 2) สร้างกฎระเบียบในการทำงานที่พนักงานกระตือรือร้นจะปฏิบัติตาม
 - 3) ทำให้พนักงานคุ้นเคยกับกฎระเบียบในการทำงาน และผลักดันให้ปฏิบัติจนเป็นนิสัย
 - 4) ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติต่อกันในหมู่พนักงาน และการแต่งกายของพนักงาน
- ในสถานที่ทำงานมีชีวิตชีวาจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

ความเข้าใจในมาตรฐานและปฏิบัติให้ถูกต้อง

[6] เพิ่มจิตสำนึกของความรับผิดชอบในหน้าที่

ผู้จัดการและหัวหน้างานควรเพิ่มการมีจิตสำนึกรับผิดชอบโดย

- 1) สร้างบรรยากาศให้ทุกคนรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานประจำวัน
- 2) ระบุสาเหตุถ้าพนักงานไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ถ้าเป็นความผิดของพนักงาน ทำให้ชัดเจนว่าต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน
- 3) ทำให้แน่ใจว่าพนักงานปรับปรุงความเข้าใจ และการทำตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนควรชัดเจนสำหรับทั้งหัวหน้างานและพนักงาน

[7] ความเข้าใจมาตรฐานการทำงาน

พนักงานต้องเข้าใจมาตรฐานการทำงานต่างๆ เพื่อทำงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการควร

- 1) อธิบายมาตรฐานการทำงานต่างๆให้พนักงานทุกคนเข้าใจเป็นอย่างดี
- 2) ตั้งระบบควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานแล้ว ฝึกอบรมผู้รับผิดชอบในการควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
- 3) จะต้องแน่ใจว่าในหน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นครบถ้วนเพื่อสามารถทำตามมาตรฐานการทำงานได้
- 4) สร้างความเชื่อมั่นว่าพนักงานยอมรับว่ามาตรฐานการทำงานช่วยทำให้การผลิตบรรลุคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

[8] การปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบข้อบังคับ

เพื่อให้ปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบข้อบังคับอย่างสมบูรณ์ ผู้จัดการต้อง

- 1) หาสาเหตุการไม่ปฏิบัติตามที่เกิดขึ้นทันที และดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดซ้ำอีก
- 2) ทำให้แน่ใจว่าพนักงานเห็นความจำเป็นของการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานและระเบียบข้อบังคับ
- 3) สร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนปรารถนาที่จะปฏิบัติตาม

4) จัดทำมาตรฐานระดับความชำนาญของพนักงาน ดังนั้นพวกเขาจะยอมรับความสำคัญของมาตรฐาน และระเบียบข้อบังคับในการพัฒนาระดับความชำนาญ และต้องมีความรู้ที่จะทำอย่างไรให้บรรลุผลในการปรับปรุงจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญ จะช่วยพัฒนาเทคโนโลยีของบริษัทเพื่อประโยชน์ของทุกคน

ตัวอย่าง

การ วิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวในการปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบข้อบังคับ

สาเหตุ	%	10	20	30
(1) มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ	28			
(2) ขาดความร่วมมือ	23			
(3) ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน	15			
(4) มาตรฐานและระเบียบข้อบังคับยากเกินไป	10			
(5) ไม่ได้รับการอธิบายชี้แจงให้ทราบ	8			
(6) จัดประชุมพนักงานทั้งหมดไม่ได้	5			
(7) มีการสับเปลี่ยนคนบ่อย	3			
(8) ไม่มีเวลา	3			
(9) ไม่มีเครื่องมือการที่ดี (เครื่องมือ อุปกรณ์)	3			
(10) การอบรมไม่เพียงพอ	2			

[9] ความกระตือรือร้นและความจริงใจในการทำงาน

เพื่อให้ได้ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่พนักงานไม่เพียงต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยังต้องมีทัศนคติเป็นบวกกับงาน ผู้จัดการและหัวหน้างานจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดี โดยทำงานของตนเองด้วยทัศนคติที่เป็นบวกและด้วยความกระตือรือร้น

ปรับปรุงระดับวิชาการและความชำนาญ

[10] การพัฒนาตนเอง

ผู้จัดการและหัวหน้างานต้องสร้างระบบเพื่อจูงใจให้พนักงานเพื่อเรียนรู้ความชำนาญใหม่ๆ ด้วยความริเริ่มของพวกเขาเอง ให้โอกาสทางการศึกษาแก่พนักงานที่มีความมุ่งมั่น ภายใต้บรรยากาศที่ท้าทายให้ทุกคนปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง

[11] ผลักดันให้เกิดความสมัครใจในการพัฒนาวิธีการทำงาน

ผู้จัดการและหัวหน้างานจะต้องสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมให้พนักงานค้นหาปัญหาในการทำงานของตน และค้นหาทางออกเบื้องต้นด้วยตนเอง วิธีการสร้างแรงจูงใจอย่างมากก็คือการได้รับการยอมรับในความสามารถ ดังนั้นควรสร้างระบบการประเมินความคิดเห็นของพนักงานด้วยความยุติธรรม และให้มีการแข่งขัน และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม วิธีการนี้ไม่เพียงแต่สามารถนำไปใช้ได้ใฝ่ฝ่ายผลิตโดยตรงเท่านั้น แม้อันฝ่ายอำนาจการ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ และ ฝ่ายอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการผลิตก็สามารถใช้ได้

[12] ฝึกฝนเนื้อหาของเทคนิคต่าง ๆ ด้วยตนเอง

ความชำนาญของพนักงานทำให้บริษัทเจริญก้าวหน้า พนักงานไม่เพียงได้รับการอบรมในทักษะที่จำเป็นเท่านั้น ยังต้องส่งเสริมพนักงานปรับปรุงความชำนาญด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยค้นหาปรับปรุงเทคนิคการทำงานของตนเอง และพัฒนางานจากความคิดริเริ่มของตนเอง

[13] แลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

หนทางหนึ่งในการปรับปรุงระดับความรู้ทางวิชาการในฝ่ายของคุณคือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศล่าสุดกับฝ่ายอื่นๆ และเพื่อประติษฐานวิธีเพื่อทำให้ดีที่สุดในการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้รับ การแข่งขันกับฝ่ายอื่นทำให้เพิ่มความสามารถในการยกระดับความชำนาญ อาจส่งพนักงานไปเรียนรู้จากบริษัทที่มีเทคนิคที่ก้าวหน้าเพื่อเรียนรู้ทักษะล่าสุด ทำให้พวกเขาสามารถถ่ายทอดความรู้ไปยังเพื่อนร่วมงาน อีกทางเลือกหนึ่งคือเชิญวิทยากรจากบริษัทที่มีวิทยากรก้าวหน้ามาให้คำแนะนำ

กิจกรรมกลุ่ม QC และกิจกรรมปรับปรุง

[14] การมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม QC

การปรับปรุงสามารถบรรลุผลได้โดยผ่านกลุ่มกิจกรรม เช่น กลุ่ม QC ถ้าพนักงานทั้งหมดในบริษัทปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้พร้อมเพรียงกัน จะทำให้สถานที่ทำงานเต็มเปี่ยมด้วยพลัง

ผู้จัดการ และหัวหน้างานจะต้องเข้าใจกิจกรรมเหล่านี้ และสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนรู้สึกกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วม หลัก 4 ประการที่เป็นการส่งเสริมและผลักดันสมาชิก

- 1) จัดให้สมาชิกมีการแสดงความคิดเห็นและจัดเตรียมข่าวสาร
- 2) ให้สมาชิกมีจิตสำนึกในการแข่งขันให้มากที่สุด
- 3) ทำให้สมาชิกมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงกิจกรรมกลุ่มมากที่สุด
- 4) แสดงความชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกทำกิจกรรมสำเร็จ

[15] กิจกรรมกลุ่ม QC

กลุ่ม QC ดำเนินการอย่างอิสระโดยสมาชิกของกลุ่ม ทั่วไปมักจะเป็นบุคลากรที่มีส่วนในกิจกรรมหลักของธุรกิจ โดยใช้ความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม แสวงหาการพัฒนาขีดความสามารถของพวกเขา บรรลุผลสำเร็จด้วยตัวเอง ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยความมีชีวิตชีวา เพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น และปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ผู้นำกลุ่มจะต้องสร้างบรรยากาศที่ทำให้สมาชิกทุกคนมีความสุขในการเข้าร่วมประชุม ให้คำนึงว่าพนักงานทุกคนในสถานที่ทำงานเป็นสมาชิกกลุ่ม และจะต้องไม่ละเลยผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม

[16] สนับสนุนกิจกรรมกลุ่ม QC

เพื่อให้ได้ผลจากกิจกรรมกลุ่ม QC ไปปรับปรุงคุณภาพและความเจริญก้าวหน้าของบริษัทให้มากที่สุด ผู้บริหารและผู้จัดการจะต้องปฏิบัติดังนี้

- 1) กำหนดให้กิจกรรมกลุ่ม QC เป็นกิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้การศึกษาแก่พนักงานและทำให้บริษัทมีชีวิตชีวา
 - 2) มีส่วนร่วมทำกิจกรรมด้วยตนเอง
 - 3) เคารพ (ความคิดของ) แต่ละบุคคล และให้พนักงานทั้งหมดเข้ามาสนับสนุนกิจกรรม
 - 4) สร้างบรรยากาศให้สมาชิกทุกคนปรารถนาที่จะเสนอแนะ
 - 5) กำหนดระบบเพื่อประเมินการเสนอแนะ เพื่อให้รางวัลกับผู้ที่เสนอแนะและนำไปปฏิบัติได้
- เป็นการดีที่สุดที่จะเริ่มด้วยปัญหาเร่งด่วนที่ง่าย ๆ แล้วจึงไปทำการแก้ไขปัญหาที่ยากขึ้น

[17] ความต่อเนื่องของกิจกรรมกลุ่ม QC

กิจกรรมกลุ่ม QC เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่อง เมื่อได้แก้ไขปัญหานึงสำเร็จแล้ว สมาชิกจะทำการค้นหาและแก้ไข ปัญหาถัดไป กำหนดเป้าหมาย 2-4 ปัญหาต่อปี ผู้จัดการ และ หัวหน้างาน จะต้องสร้างบรรยากาศซึ่งทำให้สมาชิก ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจะต้องป้องกันไม่ให้เกิดกิจกรรมที่ได้แก้ไข ปัญหาไปแล้วกลับมาเกิดปัญหาซ้ำอีก และป้องกันไม่ให้อับเฉาใจเรื่องการเตรียมการเพื่อนำเสนอผลงานทำ นั้นซึ่งทำให้สมรรถนะการทำงานตกต่ำลง เป็นการดีที่จะเข้าร่วมในการประชุมกลุ่ม QC ในระดับประเทศ และ ระดับระหว่างประเทศ

สมัครใจทำการปรับปรุงคุณภาพของงาน

[18] สนับสนุนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน

ความต้องการของพนักงานในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นสามารถสะท้อนให้เห็นจากจำนวนข้อเสนอแนะที่พนักงาน จัดทำขึ้น ดังนั้น ถ้าพนักงานมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงคุณภาพแล้ว ก็สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทุกเรื่อง ข้อเสนอแนะอาจจะทำโดยบุคคลหรือจัดทำเป็นกลุ่ม เมื่อใดที่กิจกรรมกลุ่ม QC ดำเนินการไปเต็มรูปแบบแล้ว ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่จะถูกจัดทำขึ้นโดยกลุ่มงาน เป็นการดีที่จะกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับข้อเสนอแนะในแต่ละ สถานะที่ทำงาน กิจกรรมทั้งหมดข้างต้นสามารถกระตุ้นเร้าให้เกิดสำนึกด้านคุณภาพ มาตรการป้องกันการทำกิจกรรมที่เกิดจากปัญหาเดิมซ้ำๆ อีก

- 1) จัดการกับปัญหาใหม่
- 2) เรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคทาง QC ใหม่
- 3) ส่งเสริมให้สมาชิกรับบทบาทใหม่
- 4) ปรับปรุงวิธีการจัดประชุมกลุ่ม
- 5) ผู้จัดการจะต้องเข้าใจในกิจกรรมและสนับสนุนกิจกรรม
- 6) ทำแผนกิจกรรมทางสันตนาการซึ่งเปลี่ยนแปลงมาจากกิจกรรมกลุ่ม QC

[19] นโยบายเพื่อสนับสนุนข้อเสนอแนะ

กำหนดระบบข้อเสนอแนะเพื่อเชิญชวนให้พนักงานทำข้อเสนอแนะ และ ประเมินข้อเสนอแนะด้วยความรวดเร็วและ ยุติธรรม ควรมีคณะกรรมการส่งเสริมระบบข้อเสนอแนะในแต่ละฝ่าย และมีสำนักเลขานุการส่งเสริมระบบข้อเสนอ

แนะนำในสำนักเลขาธิการส่งเสริมระบบ TQM ขยายระบบข้อเสนอแนะและกิจกรรมกลุ่ม QC ไปยังบริษัทในเครือ เป็นความคิดที่ดีถ้าจะจัดให้มีเดือนแห่งการรณรงค์ให้มีข้อเสนอแนะ ควรให้รางวัลข้อเสนอแนะที่ดีเลิศ

[20] สนับสนุนการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับการประเมินควรนำไปปฏิบัติโดยเร็วเท่าที่จะเป็นไปได้ ทำให้สามารถทวนสอบประสิทธิผลของมัน แต่บางข้ออาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ และใช้เวลานานกว่าในการนำไปปฏิบัติผลลัพธ์จากการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติควรนำไปยกย่องผู้ที่ทำข้อเสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้ข้อเสนอแนะต่อไป ผู้จัดการและหัวหน้างานต้องนำข้อเสนอแนะที่นำไปปฏิบัติมาจัดทำมาตรฐาน และนำเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบควบคุมงาน ข้อเสนอแนะที่ไม่ประสบความสำเร็จทุกรายต้องได้รับการชี้แจงสาเหตุที่แนวคิดของเขาไม่ได้ถูกนำไปใช้

[21] ฝึกฝนความชำนาญ

การทำให้เทคโนโลยีในการผลิตล้ำหน้าอยู่เสมอ ต้องการให้พนักงานที่มีระดับความชำนาญสูงขึ้น ผู้จัดการต้องสร้างความเชื่อมั่นว่าพนักงานได้บรรลุถึงความชำนาญสูงขึ้นในระดับที่ต้องการ เพื่อบรรลุผลดังกล่าว การพัฒนาตนเองมีความสำคัญมาก แต่บริษัทต้องไม่พึ่งเฉพาะความพยายามของแต่ละบุคคลเป็นหลัก บริษัทควรสร้างระบบการปรับปรุงความรู้ความสามารถของพนักงานด้วย ประกอบด้วยการศึกษาและฝึกอบรม รวมถึงการสร้างระบบการให้ประกาศนียบัตร เมื่อประเมินผลว่าพนักงานผู้ใดมีความชำนาญถึงแล้วเพื่อส่งเสริมแรงผลักดันแก่พนักงาน ในที่นี้ควรพิจารณาถึงความขยันและความก้าวหน้าของพนักงาน ผู้จัดการและหัวหน้าควรสร้างบรรยากาศให้ทุกคนยอมทำงานหนักเพื่อทำให้ระดับความชำนาญสูงขึ้น

[22] สนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพ

ตรวจสอบว่ามีการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างไร และมีการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาหนึ่งแค่ไหน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมเหล่านี้

- 1) วิเคราะห์หัวข้อของกิจกรรมการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพิจารณาว่าเป้าหมายของกิจกรรมสามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ หรือปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ในอนาคตได้หรือไม่
- 2) วิเคราะห์ว่ามีข้อเสนอแนะจำนวนเท่าไรที่มีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์นี้ สร้างความกระตือรือร้นในการปรับปรุงให้สูงขึ้น
- 3) ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์จากบริษัทอื่นในการกำหนดหัวข้อการประชุมภายใน
- 4) ให้ตรวจขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างสม่ำเสมอ
- 5) จัดทำรวบรวมเทคนิคทาง QC ทั้งหมด : ข้อมูลที่จะทำให้เข้าใจถึงความจริง และใช้วิชาทางสถิติในการแก้ไขปัญหา