



# The Quality Center (Thailand) Co., Ltd.

119/368 หมู่ที่ 6 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 084-050-3461, 089-695-2965 , 086-313-9038 www.thequality-center.com

## กระบวนการแก้ปัญหาโดยเทคนิค 8D และ การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุโดยผังก้างปลาและ Why-Why (Problem Solving Process by 8D and Fish-Bone & Why-Why Technique) 1 Day

### หลักการและเหตุผล

เพื่อให้องค์กรได้เข้าใจ และสามารถนำเทคนิคการแก้ปัญหายังเป็นระบบ (Problem Solving Process) ซึ่งเป็นหนึ่งในข้อกำหนด ISO/TS 16949 :2009 ข้อที่ 8.5.2.1 โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการแก้ปัญหา 8 ประการ (8 Disciplines : 8D) มาช่วยในการแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

รวมทั้งหลักสูตรนี้ได้นำแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) และเทคนิค ทำไม-ทำไม (Why-Why analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เหมาะสำหรับพนักงานทุกระดับ และเป็นเทคนิคที่เป็นกุญแจสำคัญในการไขไปสู่แนวทางการแก้ไขและการป้องกันได้อย่างถูกต้อง ไม่ให้ปัญหานั้นกลับมาเกิดซ้ำอีก

เทคนิคทั้งสองนี้เหมาะสำหรับการประยุกต์ใช้วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต กระบวนการตรวจสอบ หรือหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการตอบ 8D อีกด้วย

เนื้อหาหลักสูตรเริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจนิยามของปัญหา/สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด, แหล่งที่มาของปัญหา (Input), เทคนิคการวิเคราะห์ Fish-Bone และ Why-Why เทคนิคการเขียนรายงาน 8D เพื่อกำหนดวิธีการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- เพื่อให้องค์กรเกิดความรู้และความเข้าใจในการนำเทคนิคการแก้ไขปัญหาโดยหลักการ 8D report
- เข้าใจ และสามารถใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุ เช่น 5W1H, Why-Why และ Fish Bone ได้
- เพื่อประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

### คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม :

วิศวกร, หัวหน้างาน, ผู้จัดการ, QMR, QC/QA, Production

### รูปแบบการอบรมสัมมนา :

บรรยาย, ยกตัวอย่างประกอบ สลับกิจกรรมกลุ่มเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหา เพื่อนำไปปรับใช้กับงานจริงได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผล

### หัวข้ออบรมสัมมนา :

#### เช้า

1. นิยามและหลักการเบื้องต้นในการแก้ปัญหายังเป็นระบบ (Problem Solving Process)
2. แหล่งที่มาของปัญหา (Input) หรือ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
3. เทคนิคการเขียนประเด็นปัญหาโดยหลัก 5W1H

#### **Workshop 1 : แบ่งกลุ่ม และระบุปัญหาที่พบในองค์กรและในกระบวนการผลิตโดยหลัก 5W1H**

4. หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) และการประยุกต์ใช้
5. ข้อเสนอแนะและขั้นตอนการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา

#### **Workshop 2 : เลือกปัญหาจาก Workshop 1 และวิเคราะห์หาสาเหตุหลักโดยแผนผังก้างปลา**



# The Quality Center (Thailand) Co., Ltd.

119/368 หมู่ที่ 6 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 084-050-3461, 089-695-2965 , 086-313-9038 www.thequality-center.com

## 6. หลักการและเทคนิคการวิเคราะห์ Why-Why

7. การมองปัญหาแบบ Why-Why (มองจากสภาพที่ควรจะเป็น และ มองจากหลักการหรือทฤษฎี)
8. กฎ 7 ประการสำหรับการวิเคราะห์ Why-Why Technique
9. เทคนิคการทวนสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์ Why-Why อย่างมีประสิทธิภาพ

**Workshop 3 : ทดลองวิเคราะห์ Why-Why จากโจทย์ของวิทยากร**

**Workshop 4 : นำปัญหาจากผังก้างปลาวิเคราะห์เพื่อหาต้นตอของสาเหตุโดยเทคนิค Why-Why**

## ปลาย

### 10. หลักการเบื้องต้นของเทคนิค 8D และการนำไปประยุกต์ใช้

#### 11. รายละเอียดขั้นตอนการทำ 8D

D1 : การจัดตั้งคณะทำงานข้ามสายงาน (Cross Team)

D2 : เขียนบรรยายลักษณะของปัญหา (5W1H)

#### **Workshop 5 : ตั้งทีมและบรรยายลักษณะของปัญหาโดย 5W+1H**

D3 : กำหนดการแก้ไขเบื้องต้น (Correction)

D4 : วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและจุดบกพร่อง (Root Cause)

#### **Workshop 6 : กำหนดวิธีการแก้ไขเบื้องต้น และ วิเคราะห์ต้นตอของปัญหาโดยก้างปลาและ Why-Why**

D5 : กำหนดและเลือกวิธีการแก้ปัญหาย่างถาวร (Corrective Action)

D6 : นำวิธีการแก้ไขอย่างถาวรมาประยุกต์ใช้และทวนสอบความถูกต้อง

#### **Workshop 7 : จัดทำ Action Plan กำหนดแนวทางแก้ปัญหาย่างถาวร**

D7 : การป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์กลับมาเกิดซ้ำ (Prevent Recurrence)

#### **Workshop 8 : กำหนดมาตรฐาน และ/หรือ กิจกรรมต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ**

D8 : แสดงความยินดีกับทีม (Recognize Team) และขยายผล

✓ ถาม-ตอบ

✓ ทำแบบทดสอบประเมินผลหลังอบรม (Post Test)