

## Course Outline

# การแก้ไขความไม่สอดคล้องด้วย เทคนิค 8D และ Why-why analysis Corrective Action by 8D report and Why-Why Analysis - Code 1210

### หลักการและเหตุผล

เมื่อพบสิ่งที่ไม่สอดคล้องขึ้นในระบบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปสู่การดำเนินการขจัดสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เทคนิคหนึ่งที่เหมาะใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางก็คือ การใช้เทคนิคของการแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักการของ 8D Report, Why-Why Analysis เทคนิค เข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่ได้อีกไป แล้วกลับมาเกิดซ้ำอีก อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น โดยรวมของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

หลักสูตรการแก้ไขปัญหานี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่เข้าอบรมได้เกิดมีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหามาให้สอดคล้องกับองค์กร, ข้อกำหนดมาตรฐาน และข้อกำหนดของลูกค้าซึ่งภายในหลักสูตรประกอบไปด้วยทฤษฎีตัวอย่างเชิงปฏิบัติการในการทำ Corrective Action โดยใช้รูปแบบในเชิงของการจัดลำดับความคิดในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดมีประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การแก้ไขข้อร้องเรียน (CAR) เป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
2. เพื่อเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหานำงานที่เกิดขึ้นอย่างถูกวิธี
3. เพื่อเสริมสร้างทักษะการสืบค้นหา สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และกำหนดมาตรการแก้ไขอย่างเหมาะสม
4. เพื่อฝึกปฏิบัติเพื่อให้สามารถลดการเกิดซ้ำของปัญหาเดิมๆ ได้
5. เพื่อให้สามารถ นำความรู้ Why-Why Analysis ไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
6. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปัญหามาช่วยในองค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำได้

## เนื้อหาการอบรม

1. เทคนิคการสืบค้นหาปัญหา – ปัญหาของท่าน คืออะไร
2. ความรู้เบื้องต้นของระบบการดำเนินการแก้ไขปัญหา (Corrective Action Process)
3. ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องต่อมุมมองด้านการแก้ไขและป้องกันปัญหา
4. การหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause Analysis)
5. เทคนิคการสืบค้นหาปัญหา – ปัญหาของท่าน คืออะไร
6. เทคนิคการแก้ไขปัญหาแบบ Why-Why Analysis Technique
7. ขั้นตอนการตอบ Corrective action ด้วย 8D
8. การป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำและเทคนิคป้องกันความผิดพลาด

### จุดเด่นของหลักสูตร :

- ✚ เน้นเน้นการยกตัวอย่าง , กรณีศึกษากิจกรรมกลุ่ม
- ✚ เน้นการแก้ไขปัญหากจากหน้างานจริง

ระยะเวลาในการอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม : ไม่เกิน 40 ท่าน

การประเมินผลการฝึกอบรม : การเข้าร่วมกิจกรรม และผ่านการทดสอบ Post – Test 80 % ขึ้นไป

อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม : LCD, กระดาษ A4,