

การแก้ปัญหาด้วยเทคนิค 8D REPORT & WHY - WHY ANALYSIS

(Problem Solving by 8D Report & Why -
Why Analysis)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.นายยุทธ สิริनुตานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การแก้ปัญหาด้วยเทคนิค 8D Report & Why - Why Analysis (Problem Solving by 8D Report & Why - Why Analysis)

PI 1.7

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

กระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพมีวิธีการต่าง ๆ มากมายหลายค่าย อาทิเช่น ตัวแบบ DISC ของ JURAN, กระบวนการแก้ปัญหาที่สมเหตุสมผลของ Kepner-Tregoe, วิธีการแก้ปัญหาแบบ Six Sigma ของโมโตโรลา, คิวซีเอสทีของ JSA, คิวซีเอสทีของ JUSE หรือกระบวนการแก้ปัญหาแบบ 8D Report เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นค่ายไหน ประเด็นสำคัญในการแก้ปัญหามีสิ่งที่ต้องทำเหมือนกัน คือ 1) กำหนดปัญหาให้ชัดเจน 2) การวิเคราะห์รากสาเหตุของปัญหา 3) การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา และ 4) การสร้างมาตรฐานใหม่เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ - ประเด็นปลีกย่อยอื่น ๆ เป็นการเสริมขึ้นมา

ปัญหาต่าง ๆ ของการทำงานในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะในกระบวนการทำงานภายในโรงงาน (Process in Factory) ซึ่งทักษะการวิเคราะห์ปัญหาด้วยเทคนิค 8D Report & Why - Why Analysis เป็นพื้นฐานสำคัญและมีความเหมาะสมกับการแก้ปัญหาในกระบวนการมาก และเป็นที่ยอมรับใช้กันโดยอุตสาหกรรมยานยนต์ การพัฒนาทักษะดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นระบบ มีขั้นตอน มีเหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ และที่สำคัญได้ผลลัพธ์ทั้ง “การแก้ปัญหาและป้องกันปัญหา (Correction & Corrective Action)”

การวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วย 8D Report & Why - Why Analysis มีขั้นตอนและแนวคิดตามมาตรฐานสากลดังนี้

- D1: การจัดตั้งคณะทำงานแบบข้ามสายงาน (Build a Cross - Functional Team)
- D2: การทำความเข้าใจลักษณะของปัญหา (Describe the Problem)
- D3: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาละยะต้น (Implement Containment Action)
- D4: การระบุรากสาเหตุ (Define Root Causes)
- D5: การกำหนดปฏิบัติการแก้ไข (Define Corrective Action)
- D6: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาวร (Implement Permanent Corrective Action)
- D7: วางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Recurrence)
- D8: การยินดีกับความสำเร็จของคณะทำงาน (Congratulate the Team)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุผล โดยผ่านการเรียนรู้จากโมเดลแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Problem Solving Model)
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดของ 8D Report และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือคุณภาพ (QC Tools) และเทคนิคที่เหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละ D1-D8

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานของการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกระบวนการ

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- โมเดลการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Problem Solving Model)
- หัวใจสำคัญของการวิเคราะห์และแก้ปัญหา
 - สาเหตุ- ผลกระทบ (Cause - Effect)
 - ความมีเหตุผล (Reasonableness)

พื้นฐานของการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกระบวนการ (ต่อ)

- แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
 - Management = Standardization + Improvement Activity
 - หลักการของความเป็นระบบ (System)
- ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
- มาตรการการแก้ไขปัญหาลักษณะ
 - การทำให้ถูกต้อง (Correction)
 - การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action : C/A)
 - การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action : P/A)
- Activity I: ค้นหาปัญหาคุณภาพในกระบวนการ

ขั้นตอนและแนวคิดของการทำ 8D Report

- D1: การจัดตั้งคณะทำงานแบบข้ามสายงาน (Build a Cross - Functional Team)
- D2: การทำความเข้าใจลักษณะของปัญหา (Describe the Problem)
- D3: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาละยะต้น (Implement Containment Action)
- D4: การระบุรากสาเหตุ (Define Root Causes)
- D5: การกำหนดปฏิบัติการแก้ไข (Define Corrective Action)
- D6: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาวร (Implement Permanent Corrective Action)
- D7: วางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Recurrence)
- D8: การยินดีกับความสำเร็จของคณะทำงาน (Congratulate the Team)

เครื่องมือและเทคนิคของการแก้ปัญหาด้วย 8D Report

- เครื่องมือแก้ปัญหาคือเกี่ยวข้องกับในกระบวนการ (QC Tools)
- เทคนิคแก้ปัญหา 5 Why, How-How, 3G & Brainstorming
- Activity II: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ 8D Report (1)
- Activity III: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ 8D Report (2)





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan