

COURSE OUTLINE

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



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”

วิทยากรโดย

วิทยากรประจำสถาบันฝึกอบรมบานาน่าเทรนนิ่ง

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



www.thanayut.com



www.bananastraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ องค์การจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการ ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร มีขั้นตอนสำหรับการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกอีกชื่อว่า “กระบวนการวิเคราะห์และแก้ปัญหาแบบ 8D Report” เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพนั้นสามารถทำได้โดยการลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย “บุคลากร” อันหมายถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน
- ❖ ปัญหาต่าง ๆ ของการทำงานในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะในกระบวนการทำงานภายในโรงงาน (Process in Factory) ซึ่งทักษะการวิเคราะห์ปัญหาด้วย 8D Report & Why – Why Analysis เป็นพื้นฐานสำคัญและมีความเหมาะสมกับการแก้ปัญหาในกระบวนการมาก การพัฒนาทักษะดังกล่าวส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ มีความเป็นระบบ มีขั้นตอนและมีเหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ และได้ผลลัพธ์ทั้ง “การแก้ปัญหาและป้องกันปัญหา (Corrective & Preventive Action)” ที่มีร่วมกันในขั้นตอนของ 8D Report
- ❖ การวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วย 8D Report & Why – Why Analysis มีขั้นตอนและข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลดังนี้
 - 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: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาวถาวร (Implement Permanent Corrective Action)
 - D7: วางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Recurrence)
 - D8: การยินดีกับความสำเร็จของคณะทำงาน (Congratulate the Team)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญของการวิเคราะห์และแก้ปัญหา ผ่านการเรียนรู้ด้วยโมเดล “สาเหตุและผลกระทบ” (Cause and Effect) และ “ความมีเหตุผล” (Reasonableness)
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการของ 8D Report อย่างเป็นขั้นตอน และสามารถวิเคราะห์ปัญหาด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพที่จำเป็นและเทคนิค Why – Why Analysis ผ่านการเรียนรู้ด้วยปัญหาภายในห้องเรียน



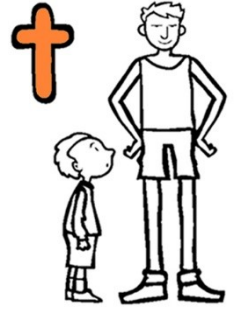
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ พื้นฐานของการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกระบวนการ
 - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
 - กระบวนการทำงานของสมองและพฤติกรรมแก้ปัญหา
 - จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับ 8D Report & Why – Why Analysis
 - หัวใจสำคัญของการวิเคราะห์และแก้ปัญหา
 - ◆ สาเหตุ → ผลกระทบ (Cause → Effect)
 - ◆ ความมีเหตุผล (Reasonableness)
- ➔ พื้นฐานของการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกระบวนการ (ต่อ)
 - แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
 - ◆ Management = Standardization + Improvement Activity
 - ◆ หลักการของความเป็นระบบ (System)
 - ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความบกพร่อง (Defect)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความไม่ตรงตามข้อกำหนด (NC-Nonconformity)
 - มาตรการการแก้ไขปัญหาคุณภาพ
 - ◆ การทำให้ถูกต้อง (Correction)
 - ◆ การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action : C/A)
 - ◆ การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action : P/A)
- ➔ ขั้นตอนและข้อกำหนดของการทำ 8D Report
 - D1: การจัดตั้งคณะทำงานแบบข้ามสายงาน (Build a Cross – Functional Team)
 - D2: การทำความเข้าใจลักษณะของปัญหา (Describe the Problem)
 - D3: การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาละชั่วคราว (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)
- ➔ เครื่องมือและเทคนิคสำหรับการแก้ปัญหาด้วย 8D
 - 7 เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools)
 - เทคนิคแก้ปัญหาคือ Why – Why Analysis & 3G
 - Activity I: การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังพาเรโต (Pareto Chart)
 - Activity II: การแก้ปัญหาคือหลักการ 8D (โจทย์ของสถาบันฯ)
- ➔ การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และแก้ปัญหายั่งยืน
 - แนวคิด “Knowledge is not Understanding”



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนเองได้ทันที



2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

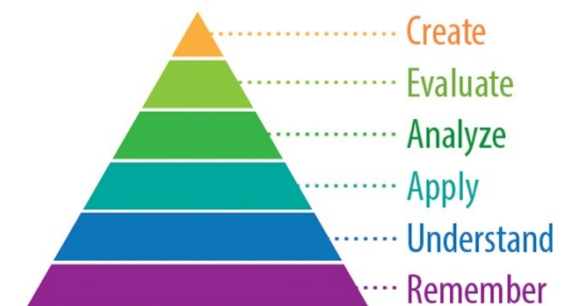
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



4

การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้
จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า "เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

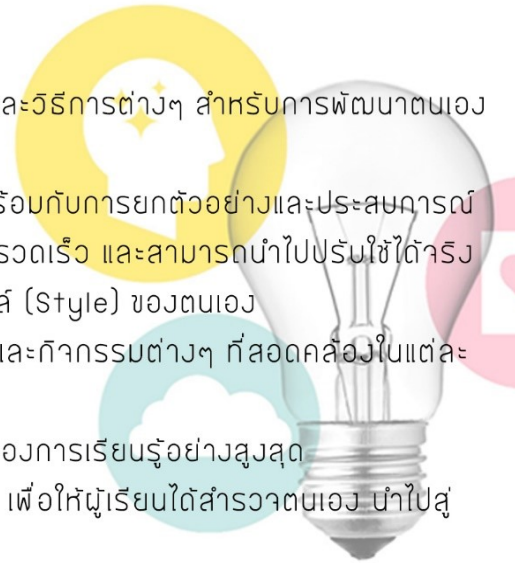


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบดึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบุงใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้สูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

