



The Quality Center (Thailand) Co., Ltd.

8/121 ซอยนวมินทร์ 85 แยก 2-5 แขวงนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240

Tel : 089-695-2965, 062-328-7955 www.thequality-center.com

Effective CAR/PAR Writing technique by Why-Why analysis : (1 Day)

(เทคนิคการตอบ CAR/PAR โดยการวิเคราะห์ Why-Why อย่างมีประสิทธิภาพ)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

ในปัจจุบันปัญหาอย่างหนึ่งในการตรวจประเมินภายในที่ทุกองค์กรมักประสบเหมือนกัน คือ การเขียนและการตอบ CAR/PAR (Corrective and Preventive action request) ที่ไม่มีประสิทธิผลทั้งการระบุปัญหา (NC/Problem) ที่ไม่ชัดเจนและไม่ตรงประเด็น, การวิเคราะห์ที่ไม่เจตตันตของสาเหตุ (Route Cause) ที่แท้จริง, การนำปัญหา (NC) มาตอบเป็นสาเหตุ เช่น พบเครื่องมือวัดไม่ได้สอบเทียบ สาเหตุคือเครื่องมือวัดไม่ได้สอบเทียบ เป็นต้น, การระบุวิธีการแก้ไข (Correction) และการป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Occurrence) ที่ไม่มีประสิทธิผล ส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหานั้นๆ ได้

หลักสูตรนี้จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้เขียนและผู้ตอบ ทราบและเข้าใจถึงเทคนิคต่างๆ ทั้งการเขียนประเด็น NC, การวิเคราะห์สาเหตุโดยเทคนิค Why-Why , การแก้ไข (Corrective), การป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Occurrence), การทวนสอบและติดตามผล (Verification and Follow up) และการขยายผลการแก้ไข (Corrective action impact)

– กรณีเป็น IATF 16949:2016

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม :

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

รูปแบบการอบรมสัมมนา :

บรรยาย, ยกตัวอย่างประกอบ และเน้นกิจกรรมกลุ่ม (Workshop) โดยยกประเด็นปัญหา CAR/PAR ที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นกิจกรรมในการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอบรม

เนื้อหาการฝึกอบรม :

- ✓ นิยามและความหมายของ NC (Non-Conformity)
- ✓ ประเภท (Type) ของการแก้ปัญหา
- ✓ เหตุผลในการออก NC ตามข้อกำหนดหลักของ ISO 9001:2015 และ IATF 16949:2016

Workshop 1:

ระบุหัวข้อปัญหาจากการตรวจประเมิน, หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า

- ✓ เกณฑ์ตัดสินระดับความไม่สอดคล้อง (Non-Conformity) CAR (Major, Minor), PAR/OBS

Workshop 2:

ประเมินระดับความไม่สอดคล้องของปัญหาจาก Workshop 1

- ✓ ตีความข้อกำหนด 10.2 ตามมาตรฐานของ ISO 9001 และ IATF 16949
- ✓ ความแตกต่างของแบบฟอร์มและแนวทางการตอบ CAR และ PAR
- ✓ การเขียนประเด็นปัญหา หรือ NC โดยหลัก 4W1H และคำแนะนำของ IATF

(IATF : International Automotive Task Force องค์กรที่ออกมาตรฐาน IATF 16949)

Workshop 3:

เลือกหัวข้อปัญหาจาก Workshop 1 และอธิบายรายละเอียดของปัญหา โดยใช้ 4W1H หรือแนวทางของ IATF



- ✓ การแก้ไขเบื้องต้น (Corrective Action) เพื่อหยุดการไหลของปัญหา

Workshop 4:

ระบุวิธีการแก้ไขเบื้องต้นเพื่อกำจัดปัญหาที่กำหนดใน Workshop 3

- ✓ การวิเคราะห์สาเหตุ (Route Cause) โดยเทคนิค ทำไม-ทำไม (Why-Why)
 - การมองปัญหาแบบ Why- Why (มองจากสภาพที่ควรเป็นหรือจากทฤษฎี)
 - เทคนิคการถามทำไม-ทำไม จนถึงต้นตอของสาเหตุ
 - Why-Why แบบ Step by Step และแบบกำหนดหัวข้อตรวจสอบ - Workshop
 - กฎ 7 ประการในการใช้ Why-Why
 - เทคนิคการพิสูจน์ Why-Why ที่วิเคราะห์ได้ว่าเจอตันตอของสาเหตุแล้วจริง ๆ

Workshop 5:

ใช้ Why-Why Technique วิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา

- ✓ การกำหนดแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา (Prevent Occurrence)

Workshop 6:

เลือกวิธีป้องกันการเกิดซ้ำที่กำจัดต้นตอของสาเหตุ (Route cause) และกำหนด Action Plan

- ✓ การติดตามผลและทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ (Follow up and Verification Corrective and Preventive action)
- ✓ ถาม-ตอบ และทำแบบทดสอบ (Post Test)

การประเมินผลผู้เข้าอบรม :

- 1.เวลาที่เข้าอบรมต้องไม่น้อยกว่า 80%
- 2.ประเมินผลจากการทำกิจกรรมกลุ่ม
- 3.ประเมินผลจากข้อสอบภาคทฤษฎี (Post Test)
- 4.ทุกท่านที่ผ่านเกณฑ์จะได้รับเกียรติบัตร (Training Certificate)