



# การส่งมอบบริการ **Problem Solver** ของ **SupplyOn**



<b>1</b>	<b>วัตถุประสงค์ของเอกสารฉบับนี้.....</b>	<b>5</b>
1.1	กลุ่มเป้าหมาย .....	5
1.2	ด้วยอ .....	5
<b>2</b>	<b>การสร้างข้อร้องเรียนด้วย Problem Solver ของ SupplyOn สำหรับบริษัทผู้ซื้อ .....</b>	<b>6</b>
2.1	วัตถุประสงค์ทั่วไปและกรณีทางธุรกิจ .....	6
2.2	การสร้างข้อร้องเรียนเบื้องต้นและการจัดการข้อร้องเรียนโดยทั่วไป .....	7
2.2.1	เห็น “Complaints” และรายการข้อร้องเรียนของลูกค้า .....	7
2.2.2	เห็น “Status and Timeline” ของลูกค้า .....	8
<b>3</b>	<b>กระบวนการแก้ปัญหา 8D สำหรับซัพพลายเออร์ในบริการ ProSo ของ SupplyOn....</b>	<b>11</b>
3.1	เห็น Customer Complaint.....	12
3.2	เห็น Supplier Response.....	14
3.2.1	Basic Data.....	15
3.2.2	Supplier-Internal Data .....	18
3.2.3	D1 – ทิม.....	18
3.2.4	D2 – คำอธิบายปัญหา .....	20
3.2.5	D3 – การดำเนินการควบคุม (ชั่วคราว) .....	21
3.2.6	D4 – การวิเคราะห์สาเหตุหลักและจุดเสียดลอด .....	24
3.2.7	D5 – การดำเนินการแก้ไขถาวร.....	29
3.2.8	D6 – ดำเนินการแก้ไข .....	30
3.2.9	D7 – การป้องกันการเกิดซ้ำ .....	34
3.2.10	D8 – การปิดและการประเมินรายงาน .....	35
3.2.11	ภาพรวมของช่องบังคับสำหรับซัพพลายเออร์ .....	37
3.3	พีเจอร์อื่น .....	41
3.3.1	พีเจอร์ VDA .....	41
3.3.2	Problem Solving Guideline.....	45
3.3.3	Discussions .....	46
3.3.4	History.....	47
3.4	เห็น Status and Timeline .....	48

## สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 1 การเริ่มกระบวนการ 8D.....	8
รูปที่ 2: แท็บ CUSTOMER COMPLAINT .....	8
รูปที่ 3: แท็บ STATUS AND TIMELINE .....	9
รูปที่ 4: ค้นหาผู้รับผิดชอบลูกค้า .....	10
รูปที่ 5 แท็บแลนดิง "COMPLAINT INBOX" .....	11
รูปที่ 6 แท็บ "TASKS" .....	12
รูปที่ 7 แท็บ "CUSTOMER COMPLAINT" จากภาพรวมเนื้อหา .....	12
รูปที่ 8 แท็บ "CUSTOMER COMPLAINT": COMPLAINT และ DETAILS.....	13
รูปที่ 9 "CUSTOMER CONTACTS" .....	13
รูปที่ 10: ภาพรวมของแท็บมุมมองซัพพลายเออร์.....	14
รูปที่ 11 ภาพรวมของแท็บ "SUPPLIER RESPONSE" .....	14
รูปที่ 12 ฟังก์ชันเพิ่มเติม "MORE" .....	14
รูปที่ 13 ตัวเลือกเพิ่มเติม .....	15
รูปที่ 14 BASIC DATA .....	15
รูปที่ 15 รายการข้อร้องเรียน 8D ที่อ้างอิงได้.....	16
รูปที่ 16 "8D REFERENCE" .....	16
รูปที่ 17 จำนวนที่ร้องเรียนและจำนวนที่ได้รับ .....	17
รูปที่ 18 "COMMENT TO CUSTOMER" .....	17
รูปที่ 19 "SUPPLIER-INTERNAL DATA" .....	18
รูปที่ 20 "TEAM LEADER" .....	18
รูปที่ 21 "ADD TEAM MEMBER" .....	18
รูปที่ 22: เพิ่มสมาชิกในทีมที่ลงทะเบียนไว้หรือยังไม่ได้ลงทะเบียน .....	19
รูปที่ 23: "ADD UNREGISTERED TEAM MEMBER" .....	19
รูปที่ 24: ตัวเลือก "AUTHORIZATION" .....	20
รูปที่ 25 "No ACCESS" ปรากฏในคอลัมน์ "AUTHORIZATION" .....	20
รูปที่ 26: "REMOVE FROM TEAM" .....	20
รูปที่ 27: ขั้นตอน D2 – ช่อง "PROBLEM DESCRIPTION".....	21
รูปที่ 28: ส่วน "ATTACHMENT".....	21
รูปที่ 29: "COMMENT ON RECURRING ERROR".....	21
รูปที่ 30: "ADD ACTION" .....	21
รูปที่ 31: แท็บ "ADD ACTION" .....	22
รูปที่ 32: ช่องบังคับ .....	22
รูปที่ 33: "INTERNAL ACTION" .....	23
รูปที่ 34: "ADD DELIVERY OF CORRECTIVE PARTS".....	23
รูปที่ 35: หน้าต่าง "วันที่และเวลาในการส่งมอบชิ้นส่วนที่แก้ไข" .....	24
รูปที่ 36: D4 – "การวิเคราะห์สาเหตุหลัก" .....	24
รูปที่ 37: ภาพรวมการวิเคราะห์แผนภูมิกังปลา (ISHIKAWA).....	24
รูปที่ 38: "การวิเคราะห์ 5-WHY" เพิ่มเติมในแผนภูมิกังปลา (ISHIKAWA).....	25
รูปที่ 39: การเพิ่ม "การวิเคราะห์ 5-WHY" .....	25
รูปที่ 40: "การวิเคราะห์ 5-WHY" .....	26
รูปที่ 41: "CHANGE 5-WHY ANALYSIS" .....	26
รูปที่ 42: "การวิเคราะห์สาเหตุหลัก" และ "คำอธิบาย" ที่คัดลอกมา .....	27
รูปที่ 43: "FAILURE REPRODUCTION" และ "RISK ASSESSMENT".....	28
รูปที่ 44: "RISK ASSESSMENT".....	28
รูปที่ 45: "FAILURE REPRODUCTION".....	28
รูปที่ 46: การระบุรายงาน 8D PLUS (เพิ่มเติมและบังคับ).....	28
รูปที่ 47: "สถานะ" ของสาเหตุหลัก .....	29
รูปที่ 48: "สถานะของสาเหตุหลัก" .....	29
รูปที่ 49: D5 – การดำเนินการแก้ไขที่เลือกไว้เพื่อจัดการ "สาเหตุหลัก" ที่ระบุในขั้นตอน D4 โดยตรง .....	29
รูปที่ 50: ไฮเปอร์ลิงก์ที่นำไปยัง "ADD ACTION".....	30
รูปที่ 51: "เพิ่มการดำเนินการ D5" ให้กับสาเหตุหลักที่เฉพาะเจาะจง .....	30
รูปที่ 52: "ฟังก์ชันการคัดลอก" การดำเนินการแก้ไขจากขั้นตอน D5 ไปยัง D6.....	30
รูปที่ 53: "การคัดลอกการดำเนินการที่ระบุจากขั้นตอน D5 ไปยัง D6".....	31
รูปที่ 54: เปิดการดำเนินการเพื่อปรับหรือเพิ่มข้อมูล .....	31

รูปที่ 55: หน้าต่างแยกสำหรับการเปลี่ยนรายละเอียดการดำเนินการ .....	32
รูปที่ 56: ไฮเปอร์ลิงก์สำหรับการระบุการดำเนินการภายใน .....	32
รูปที่ 57: การระบุ "การดำเนินการภายใน" .....	33
รูปที่ 58 การกำหนด "วันที่ส่งมอบ" สำหรับชิ้นส่วนที่แก้ไข.....	33
รูปที่ 59: หน้าต่างแยกสำหรับการกำหนด "วันที่ส่งมอบ" .....	33
รูปที่ 60: การบันทึกข้อมูล "การยกเลิก" การดำเนินการควบคุมที่ระบุไว้ใน D3.....	34
รูปที่ 61: D7 – เพิ่มการดำเนินการป้องกัน .....	34
รูปที่ 62: การระบุ "DRILL-WIDE ANALYSIS" .....	35
รูปที่ 63: หน้าต่างแยก "DRILL-WIDE ANALYSIS" .....	35
รูปที่ 64: D8 – "CLOSURE" .....	35
รูปที่ 65 การประเมินของซัพพลายเออร์สำหรับ 8D.....	36
รูปที่ 66: บทบาท "SPONSOR" เพิ่มเติม .....	41
รูปที่ 67: "ADD TEAM MEMBER".....	41
รูปที่ 68: "ADD IS/IS NOT ANALYSIS" .....	42
รูปที่ 69: "การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่" .....	42
รูปที่ 70: การกำหนดตัวเลือกครอบปาดวนให้กับคำถามแต่ละข้อของ "การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่" .....	43
รูปที่ 71: ช่องทำเครื่องหมายสำหรับเตือนให้อัปเดต .....	43
รูปที่ 72: ช่องทำเครื่องหมายที่มีการทำเครื่องหมายถูกไว้ .....	43
รูปที่ 73: ช่องข้อความเพิ่มเติม "EFFECTIVENESS ASSESSMENT" .....	44
รูปที่ 74: ตัวเลือก "No" และ "Yes" ของผลกระทบเชิงลบ .....	45
รูปที่ 75: "ADD INDEPENDENT EVALUATOR" .....	45
รูปที่ 76: ช่องทำเครื่องหมาย "INDEPENDENT EVALUATION PERFORMED" .....	45
รูปที่ 77: "PROBLEM SOLVING GUIDELINE" .....	45
รูปที่ 78: SUPPLYON SUPPORT CENTER.....	46
รูปที่ 79: เริ่มการสนทนาใน SUPPLYON .....	46
รูปที่ 80: ช่องจดหมายที่เปิดตัวออกซึ่งระบุว่าความคิดเห็นในการสนทนาถูกทำเครื่องหมายว่าอ่านแล้ว .....	46
รูปที่ 81: กลไกช่องจดหมาย .....	47
รูปที่ 82: บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติใน "HISTORY" .....	47
รูปที่ 83: แท็บ "STATUS AND TIMELINE" .....	48

# 1 วัตถุประสงค์ของเอกสารฉบับนี้

เอกสารประกอบฉบับนี้ประกอบไปด้วยโมดูล Problem Solver ของ SupplyOn ซึ่งมีไว้สำหรับการฝึกอบรมออนไลน์ เอกสารฉบับนี้มีไว้เพื่อเตือนความจำและไม่ถือเป็นเอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์

## 1.1 กลุ่มเป้าหมาย

เอกสารฉบับนี้มีไว้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมใช้ในการฝึกอบรมในสถานที่

## 1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่าง	ความหมาย
XML	Extensible Markup Language
ERP	การวางแผนทรัพยากรองค์กร
BI	การผสานรวมธุรกิจ
SO	SupplyOn
VDA	สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์เยอรมนี
PDF	รูปแบบเอกสารใช้ได้หลายระบบ

## 2 การสร้างข้อร้องเรียนด้วย Problem Solver ของ SupplyOn สำหรับบริษัทผู้ซื้อ

### 2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไปและกรณีทางธุรกิจ

บริษัทผู้ซื้อจะส่งข้อร้องเรียนไปยังซัพพลายเออร์เพื่อระบุว่าสินค้าหรือบริการที่ซัพพลายเออร์ส่งมอบไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้  
ในการมีส่วนใหญ่

การดำเนินการดังกล่าวจะเกิดขึ้นในกรณีที่ซัพพลายเออร์มอบชิ้นส่วนที่มีข้อบกพร่อง

ข้อบกพร่องอาจตรวจพบได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- ตรวจพบในระหว่างการรับสินค้า
- ตรวจพบในระหว่างการประกอบ
- ตรวจพบโดยลูกค้าของบริษัทผู้ซื้อ ในกรณีนี้ ลูกค้าของบริษัทผู้ซื้อจะยื่นข้อร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ซื้อ ซึ่งบริษัทผู้ซื้อจะส่งข้อร้องเรียนไปยังซัพพลายเออร์ของคุณ หากชิ้นส่วนหรือส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่องนั้นมีการจัดหาจากภายนอก หรือปัญหาเกิดจากซัพพลายเออร์ในลักษณะอื่นใด

อย่างไรก็ตาม ข้อร้องเรียนอาจหมายถึงปัญหาด้านโลจิสติกส์ (การส่งมอบล่าช้า บารโค้ดไม่ถูกต้อง) หรือปัญหาทั่วไปในกระบวนการระหว่างบริษัทผู้ซื้อกับผู้ขายด้วยกัน

ดังนั้น เราจึงใช้คำว่า "ข้อร้องเรียน" เพื่อสื่อถึงความหมายทั่วไปในเอกสารฉบับนี้ คำดังกล่าวอาจมีหรือไม่มีนัยในเชิงพาณิชย์ กฎหมาย และโลจิสติกส์ ซึ่งแตกต่างจากกรณีการเรียกคืน ซึ่งมีมักจะประกอบด้วยการเงินและการส่งคืนชิ้นส่วน

จุดประสงค์หลักของ Problem Solver ของ SupplyOn คือการสื่อสารปัญหาเกี่ยวกับซัพพลายเออร์โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาและหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับปัญหาที่ไม่ทราบสาเหตุที่ชัดเจน ซึ่งมักจะใช้วิธีการ 8D Problem Solver ของ SupplyOn สนับสนุนกระบวนการร้องเรียนระหว่างบริษัทผู้ซื้อและผู้ขาย โดยคำนึงถึงแต่ไม่จำกัดเพียงวิธีการ 8D Problem Solver ของ SupplyOn เป็นผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างลูกค้าฝั่งซื้อและฝั่งขายเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ส่งมอบจากฝั่งขาย ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสื่อสารปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ตัดสินใจดำเนินการทันทีเพื่อแก้ปัญหา รวมถึงปรับปรุงกระบวนการ ป้องกัน และหลีกเลี่ยงสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกันในอนาคตโดยใช้วิธีการ 8D ที่นิยมและมักใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ แต่ไม่จำกัดเพียงวิธีการดังกล่าวเท่านั้น

ในกรณีที่เกิดปัญหา บริษัทผู้ซื้อจะยื่นข้อร้องเรียน ในขั้นตอนนี้ การแจ้งเตือนด้านคุณภาพจะถูกส่งไปยัง Problem Solver ของ SupplyOn ในรูปแบบข้อร้องเรียน โดยมีคำอธิบายปัญหา รวมถึงเอกสารแนบและข้อมูลการตอบสนองที่ซัพพลายเออร์กำหนด เช่น จำเป็นต้องมีรายงาน 8D หรือไม่ และต้องดำเนินการภายในกรอบเวลาใด หากมีการขอรายงาน 8D จากซัพพลายเออร์ บริษัทผู้ซื้อมักจะขอให้รายงานการดำเนินการควบคุม (ขั้นตอนที่ 3) กลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด (ปกติคือ 24 ชั่วโมง) และปิดรายงาน 8D ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

ข้อร้องเรียนใน SupplyOn มีโครงสร้างตามหลักการ 8D ดังต่อไปนี้

1. D1 – การสร้างทีมข้ามสายงาน
2. D2 – คำอธิบายปัญหา
3. D3 – การดำเนินการทันทีเพื่อแก้ไขผลกระทบของปัญหาอย่างรวดเร็ว (D3)
4. D4 – การวิเคราะห์สาเหตุหลักเพื่อหาสาเหตุหลักของปัญหา (D4)

5. D5 – การเลือกการดำเนินการแก้ไข (D5)
6. D6 – การดำเนินการแก้ไขที่เลือกไว้ (D6)
7. D7 –  
การกำหนดการดำเนินการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาเดียวกันหรือคล้ายกันอีกในอนาคต (D7)
8. D8 – การปิด/การประเมินรายงาน 8D – การดำเนินการต่างๆ  
ได้รับการดำเนินการและมีการยืนยันประสิทธิผล

Problem Solver ของ SupplyOn มีค่าขอประเภทต่างๆ สำหรับข้อร้องเรียนที่จะส่งไปยังซีพพลายเออร์ดังต่อไปนี้

- รายงาน 8D
- รายงาน 8D พร้อมการดำเนินการทั่วไป
- รายงาน 8D พร้อมการประเมินรายงาน 8D
- รายงาน 8D Plus
- รายงาน 8D Plus พร้อมการประเมินรายงาน 8D
- การยืนยันอย่างย่อ
- การยืนยันอย่างย่อพร้อมการดำเนินการทั่วไป

Problem Solver ของ SupplyOn สนับสนุนกระบวนการร้องเรียนโดยทำให้ขั้นตอนต่างๆ โปร่งใสและมีการบันทึกที่เป็นมาตรฐานสำหรับทั้งสองฝ่าย และมีเป้าหมายในการระบุสาเหตุหลักและแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ของบริการดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

- มีอัตราการปิดรายงาน 8D ในระดับสูง โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากเนื้อหา 8D มีคุณภาพสูงขึ้น จึงรับรองได้ถึงคุณภาพที่ดีขึ้นและอัตราการเกิดซ้ำที่ลดลง
- มีกระบวนการที่น่าเชื่อถือและโปร่งใสมากยิ่งขึ้นในทั้งสองฝั่ง
- มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานทั่วทั้งบริษัทโดยมีระยะเวลาดำเนินการสั้นลง
- ลดปริมาณการประมวลผลด้วยตนเอง และสามารถควบคุมกระบวนการได้จากระบบภายในของคุณ
- มีข้อมูลที่เป็นระบบเดียวกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับฐานข้อมูลความรู้ขององค์กร

เอกสารประกอบฉบับนี้มีไว้เพื่อเตือนความจำและไม่ถือเป็นเอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นจะไม่มีคำอธิบายแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด แต่จะเน้นเพียงประเด็นใดประเด็นหนึ่งเท่านั้น

## 2.2 การสร้างข้อร้องเรียนเบื้องต้นและการจัดการข้อร้องเรียนโดยทั่วไป

### 2.2.1 แท็บ “Complaints” และรายการข้อร้องเรียนของลูกค้า

เมื่อผู้ใช้ฝั่งซื้อเลือกบริการ Problem Solver จากเมนูรอปดาวน์ ชั้นแรก ระบบจะนำผู้ใช้ไปยังหน้าเริ่มต้นซึ่งแสดงรายการข้อร้องเรียนทั้งหมด (ในแท็บ “Complaints”) รายการข้อร้องเรียนนี้ประกอบด้วยข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจากบริษัทผู้ซื้อ นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเข้าถึงข้อร้องเรียนได้ หากผู้ใช้ได้รับมอบหมายให้อยู่ในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายข้อร้องเรียนนั้น กลุ่มผู้ใช้มีไว้เพื่อแยกความแตกต่างระหว่างโรงงานต่างๆ ของลูกค้า

Complaints Tasks Act as substitute

ID, title, description, part number

only ongoing complaints  only complaints of last year  only complaints with write permission

Advanced Search Table profiles: SupplyOn default

ID	Title	Supplier	Customer plant	Part number	Status	Last D-step	Date	Changed on	Changed by
81733	Test	TIFS-Seller01	TI Asti		Open, Draft		3/18/2022	3/18/2022 4:04 PM CET	Aprin, Roman
81738	test complaint PCA	TIFS-Seller01	TI Asti		Open, New		3/18/2022	3/18/2022 1:31 PM CET	Name, Dummy
81744	test complaint PCA	TIFS-Seller01	TI Asti		Open, New		3/18/2022	3/18/2022 1:32 PM CET	Name, Dummy
81697	Defect Product	TIFS-Seller01	TI Asti		Open, Updated	D7	3/11/2022	3/11/2022 12:55 PM C.	Aprin, Roman
81673	PrSo	TIFS-Seller02	TI Asti		Open	D3	3/8/2022	3/11/2022 8:37 AM CET	Aprin, Roman
81675	Test report evaluation	TIFS-Seller02	TI Asti		Open, New		3/8/2022	3/8/2022 3:55 PM CET	Aprin, Roman
81654	Test Template_2	TIFS-Seller02	TI Asti		Open, Updated	D3	3/6/2022	3/6/2022 7:06 PM CET	Aprin, Roman
81665	Test Template_2	TIFS-Seller02	TI Asti		Open, New		3/6/2022	3/6/2022 7:10 PM CET	Aprin, Roman
81666	Test Template_3	TIFS-Seller02	TI Asti		Open, Updated	D4	3/6/2022	3/7/2022 2:26 PM CET	Aprin, Roman
81643	Test Template	TIFS-Seller02	TI Asti		Open, Updated	D3	3/4/2022	3/6/2022 6:46 PM CET	Aprin, Roman

30 Complaints Rows per page: 10 | Page: 1 of 3 | Next Last

รูปที่ 1 การเริ่มกระบวนการ 8D

ข้อร้องเรียนคือข้อมูลจากบริษัทผู้ซื้อที่ส่งให้กับซัพพลายเออร์ โดยประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่

- Complaint
- Details
- Customer Contacts (รูปที่ 2)

ส่วน "Complaint" จะให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับซัพพลายเออร์และอธิบายข้อร้องเรียนสั้นๆ ไม่ก็ประโยค ลูกค้าสามารถเลือกการตอบสนองประเภทต่างๆ ได้แก่ รายงาน 8D, รายงาน 8D พร้อมการประเมินรายงาน 8D และรายงาน 8D Plus ที่มีหรือไม่มี การประเมินรายงาน ลูกค้าสามารถให้รายละเอียดบางอย่างเพิ่มเติมได้ในส่วน "Details" ซัพพลายเออร์สามารถอ่านข้อมูลที่ให้ไว้ในทั้งสองส่วนได้ แต่จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวได้ ในส่วน "Customer Contacts" ผู้ใช้สามารถเพิ่มผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นได้ คุณสามารถเลือกได้ว่า จะส่งการเตือนความจำหรือการแจ้งเตือนให้กับผู้ติดต่อหรือไม่ ส่วนสุดท้ายคือส่วน "History" โดยจะอยู่ที่มุมบนขวา ซึ่งคุณสามารถดูการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบสนองของซัพพลายเออร์ได้

Please enter a title: (81792)

**Customer complaint** Status and timeline

**Complaint** Collapse

Supplier:

Customer corporate group:

Customer plant:  You are only assigned to this customer site. You cannot select another site.

Response type:  8D report  Request 8D Plus  Request 8D report evaluation

Title:

Description:

**Details** Expand

**Customer contacts** Collapse

Name:

Name	Phone	E-mail	Reminder	Notification
Aprin, Roman	258	roman.aprin@supplyon.com	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

รูปที่ 2: แท็บ Customer complaint

## 2.2.2 แท็บ "Status and Timeline" ของลูกค้า

แท็บ "Status and Timeline" จะแสดงสถานะปัจจุบันและไทม์ไลน์ของขั้นตอน 8D แต่ละขั้นตอน ผู้ใช้สามารถดำเนินการกับข้อมูลเพิ่มเติมได้ หากข้อร้องเรียนยังค้างอยู่ (ยังไม่ปิด ยกเลิก หรือรอการตรวจสอบ) แท็บนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย ได้แก่



- Status
- Dates of Responses

ข้อมูลที่สำคัญที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าปัจจุบันของข้อร้องเรียนจะสรุปไว้ในส่วน "Status" นอกจากนี้สถานะยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้

รูปที่ 3: แห้บ Status and timeline

ในส่วน "Dates for responses" จะมีตัวบ่งชี้ถัดจากขั้นตอนแต่ละขั้นตอน (แสดงในตารางด้านล่าง) ซึ่งระบุสถานะของขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

	ไม่ได้ดำเนินการ
	ส่งแล้ว
	24 ชั่วโมงก่อนถึงกำหนดเวลา
	เลยกำหนดเวลาแล้ว

ซัพพลายเออร์และลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะได้

**สถานะข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีให้เลือก**

- "Open by Customer"

สถานะนี้เป็นสถานะเริ่มต้นที่ Problem Solver กำหนดให้โดยอัตโนมัติเมื่อลูกค้าสร้างข้อร้องเรียน ลูกค้าสามารถรีเซ็ตข้อร้องเรียนจากสถานะอื่นเป็น "Open" ได้ เช่น เพื่อเปิดข้อร้องเรียนที่ปิดไปแล้วอีกครั้ง หากจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข

- "Closed by Customer"

ไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เพิ่มเติมกับรายการนี้จากมุมมองของลูกค้า ซัพพลายเออร์ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะนี้ได้

- "Cancelled"

สถานะ "Cancelled" มีฟังก์ชันคล้ายกับ "Closed by Customer" แต่มีความหมายคนละแบบ (ตัวอย่างเช่น สถานะ "Cancelled" จะใช้เมื่อมีการส่งข้อร้องเรียนโดยไม่ตั้งใจ)

- "Rejected by Customer"

ลูกค้าไม่เห็นด้วยกับการตอบสนองของซัพพลายเออร์

ซัพพลายเออร์สามารถแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ให้ไปแล้วได้ในระดับรายการ

**สถานะข้อร้องเรียนสำหรับซัพพลายเออร์**

- "Rejected by Supplier"

ซัพพลายเออร์ไม่เห็นด้วยกับการแจ้งของลูกค้าโดยทั่วไป ซึ่งเป็นกรณีที่พบไม่บ่อยนัก หากลูกค้าเห็นด้วย ซัพพลายเออร์สามารถระบุสถานะด้วยการปฏิเสธข้อร้องเรียนได้ ซึ่งซัพพลายเออร์จะไม่ได้รับอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ หลังจากตั้งสถานะนี้แล้ว หากต้องการเปลี่ยนแปลง บริษัทผู้ซื้อจะต้องตั้งสถานะเป็น "Open" ก่อน

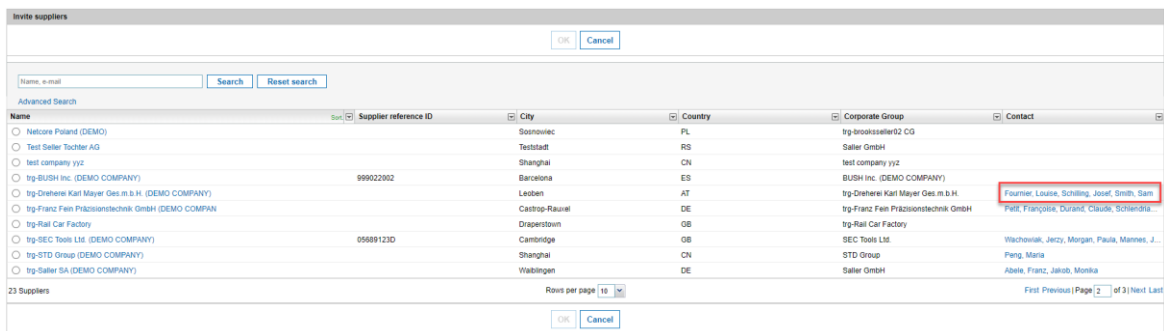
- "Complete by Supplier"

ซัพพลายเออร์จะตั้งสถานะเป็น "Complete by Supplier" หลังจากที่ย้อนข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดแล้ว (ขั้นตอน D1 – D7 รวมถึงข้อมูลพื้นฐาน) โดยซัพพลายเออร์จะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้อีก การดำเนินการจริงหรือการรับรองการดำเนินการถือเป็นข้อยกเว้นในกรณีนี้ ซัพพลายเออร์สามารถเพิ่มไฟล์แนบและเปลี่ยนผู้ที่เกี่ยวข้องได้

- "Closed by Supplier"

ซัพพลายเออร์สามารถตั้งสถานะนี้ได้เมื่อรายงานเสร็จสมบูรณ์และการดำเนินการที่กำหนดไว้ทั้งหมดได้รับการดำเนินการและตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ซัพพลายเออร์จะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับข้อร้องเรียนนี้ได้อีก

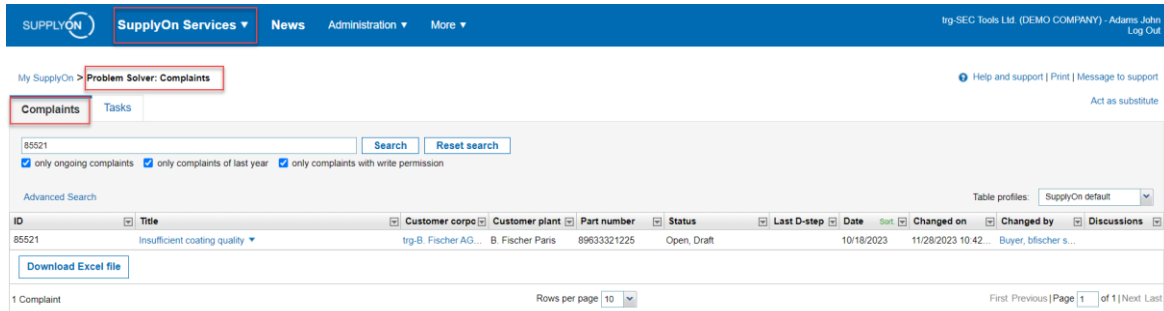
หลังจากกดปุ่ม "Save and send to supplier" ทางฝั่งลูกค้าแล้ว ซัพพลายเออร์ (ผู้รับผิดชอบลูกค้า) จะได้รับแจ้งทางอีเมล คุณสามารถค้นหาผู้รับผิดชอบลูกค้าได้โดยคลิกที่ปุ่มค้นหาซัพพลายเออร์ (รูปที่ 4) ผู้รับผิดชอบจะถูกเลือกจากฝั่งซัพพลายเออร์และจะเป็นผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้น



รูปที่ 4: ค้นหาผู้รับผิดชอบลูกค้า

### 3 กระบวนการแก้ปัญหา 8D สำหรับซัพพลายเออร์ในบริการ ProSo ของ SupplyOn

เมื่อซัพพลายเออร์เข้าสู่ระบบบนแพลตฟอร์ม SupplyOn และไปยังบริการ ProblemSolver ผ่านลิงก์โดยตรงในหน้าเริ่มต้นหรือเพียงแค่เลือกจากรายการเมนู "SupplyOn Services" แล้วระบบจะนำซัพพลายเออร์ไปที่กล่องรับข้อร้องเรียน (รูปที่ 5)



รูปที่ 5 แท็บแลนดิง "Complaint Inbox"

แท็บที่สองในหน้าแลนดิงของ ProblemSolver คือภาพรวม "Tasks" (รูปที่ 6) ซึ่งช่วยในการระบุนการดำเนินการที่เปิดอยู่และที่รอดำเนินการ

ภาพรวมนี้จะแสดงกลุ่มข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่

- ข้อมูลเฉพาะงานในคอลัมน์ทางด้านซ้าย (รูปที่ 6 ในสีน้ำเงิน)
- ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในคอลัมน์ทางด้านขวา (รูปที่ 6 ในสีเหลือง)

ข้อมูลเฉพาะงานประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- "Task type": ระบุหมวดหมู่ของการดำเนินการที่จำเป็นซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นในกระบวนการ 8D
- "Task name": ระบุว่ำนงานนั้นอยู่ในส่วนประกอบใดของ 8D
- "Task status": Closed (ปิดแล้ว), waiting (รอดำเนินการ), Open (เปิดอยู่)
- "Due date": ระบุวันที่งานนี้ครบกำหนด
- "End date": วันที่การดำเนินการนี้สิ้นสุด
- "Responsible": ผู้รับผิดชอบการดำเนินการนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจะแสดงข้อมูลจำเป็นที่ตรงกันเพื่อระบุนอย่างชัดเจนว่าการดำเนินการนั้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนใด ตัวอย่างเช่น

- "Complaint Title": แสดงชื่อของข้อร้องเรียนนั้นๆ
- "ID": ระบุ ID ที่ถูกต้องตรงกันของข้อร้องเรียนนั้นๆ
- "Customer": ระบุลูกค้าที่ส่งข้อร้องเรียน

My SupplyOn > **Problem Solver: Tasks**

Complaints **Tasks**

Task title, description, responsible

Only open tasks

Advanced Search Table profiles: SupplyOn default

Task type	Task name	Task status	Due date	End date	Responsible	Complaint title	ID	Customer
Submit response	Stato "Redatto dal fornito...	Open	12/1/2017 12:59 AM JST		Boss, Bob	Scratched Surface	32028	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D6 Implemented Correcti...	Open	12/9/2017 12:59 AM JST		Black, Peter	Durchmesser nicht i o	32078	trg-B Fischer AG (DEM...
D7 action	Preventive Action 1	Open	10/1/2018 5:59 AM JST		Baum, Markus	Box broken	32725	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D7 Preventive Actions	Open	11/15/2019 4:56 PM JST			damaged packing3	34967	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D3 切削刃修整(包括 D2)	Open	11/19/2021 7:00 AM JST			Blade 2-111-R44 Pin hol...	49482	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D7 切削刃修整	Open	12/1/2021 5:22 PM JST			Blade 2-111-R44 Pin hol...	48482	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D7 Preventive Actions	Open	5/6/2022 10:48 PM JST		Nash, Julia	scratch on surface	55219	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D4 Root causes	Open	8/17/2022 6:59 AM JST		Xiao, Ying	Transformer movement L...	61409	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D5 Chosen corrective a...	Open	8/17/2022 6:59 AM JST		Xiao, Ying	Transformer movement L...	61409	trg-B Fischer AG (DEM...
Submit response	D6 Implemented Correcti...	Open	8/17/2022 6:59 AM JST		Xiao, Ying	Transformer movement L...	61409	trg-B Fischer AG (DEM...

51 Task Rows per page: 10 First Previous Page 1 of 6 Next Last

รูปที่ 6 แท็บ "Tasks"

เพียงคลิกชื่องาน ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องจะเปิดขึ้นและนำไปทำงานนี้

### 3.1 แท็บ Customer Complaint

แท็บ "Customer Complaint" (รูปที่ 7) ซึ่งเป็นแท็บแรกจะแสดงรายละเอียดของลูกค้า แท็บนี้มีส่วนที่ขยายได้ 3 ส่วน นอกจากรายละเอียดพื้นฐานเกี่ยวกับลูกค้า สถานที่ หรือข้อมูลติดต่อแล้ว คุณจะพบข้อมูลเกี่ยวกับขอร้องเรียนอีกด้วย ส่วน "Customer Contacts" จะแสดงรายชื่อผู้ติดต่อประจำสถานที่ของลูกค้า คุณจะพบผู้รับอีเมลเพิ่มเติมที่ลูกค้าเลือกด้วย

Customer complaint | Supplier response | Status and timeline

Complaint

Details

Customer contacts

Customer corporate group: Buyer, bfischer schuster demo-scenario@supplyon.com 258  
Gabel, Elke regina.schmitz@supplyon.com 258

รูปที่ 7 แท็บ "Customer Complaint" จากภาพรวมเนื้อหา

ในรายละเอียดของขอร้องเรียน คุณจะพบ "Title" (ชื่อ), "Descriptor" (คำอธิบาย), ประเภทของการตอบสนองที่ลูกค้าคาดหวัง รวมถึง "Processing Note" (หมายเหตุการดำเนินการ) สำหรับขอร้องเรียน (รูปที่ 8) ส่วน "Details" ด้านล่างจะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับชิ้นส่วนใดชิ้นส่วนหนึ่งที่มีข้อบกพร่อง รวมถึง "Complaint date" (วันที่ร้องเรียน), "Appearance dates" (วันที่พบ), "Part information" (ข้อมูลชิ้นส่วน) และ "Quantities" (จำนวน) ด้วย นอกจากนี้ยังสามารถแนบไฟล์เพื่อชี้แจงปัญหาได้อีกด้วย (รูปที่ 8)

Insufficient coating quality (85521) (Draft)

Save and submit to customer Save as draft Cancel More ▾

Customer complaint Supplier response Status and timeline

**Complaint** Collapse IT

Customer corporate group: trg-B. Fischer AG (DEMO COMPANY)  
 Customer plant: B. Fischer Paris  
 Supplier: trg-SEC Tools Ltd. (DEMO COMPANY)  
 Title: Insufficient coating quality  
 Description: Engine cover coating quality is insufficient due to inclusions and skip-plating on the surface.  
 Part number: 8963321225  
 Part number description: Engine cover, Model 6Xs, Sport ed., black  
 Response type: 8D Plus  
 Processing Note: Expand  
 1. Immediate spare parts delivery to ensure raw material stocks and production capability  
 2. Correcting of defective part as soon as possible  
 3. If there are any parts currently in transit you shall inform Fischer Supplier Quality Engineering Department about the quantity of parts in transit

**Details** Collapse IT

ID: 85521 Type: 0 km  
 System ID: 664522 Complaint date: 10/18/2023  
 Item number: 98 Appearance date: 10/18/2023  
 Non-conf. report no.: 11719866646 Severity: 6  
 Recurrence indicator: Yes  
**Part information**  
 Part number: 8963321225 Part name: Engine cover, Model 6Xs, Sport ed.  
 Part index: Production date (cust.): 10/11/2023  
 Serial number: 982331 Batch number: 99841  
 Commodity: Commodity descr.:  
**Quantities**  
 Complaint quantity: 1 each PPM relevant qty.: 1 each  
 Delivery quantity: 2 each Delivery note: 7748  
 Return delivery quantity: 1 each  
 Attachments: Skip-plating-without-NAg-activation.png (187 KB)  
 Details

รูปที่ 8 แท็บ "Customer Complaint": Complaint และ Details

ส่วนสุดท้ายประกอบด้วย "ข้อมูลติดต่อของลูกค้า" (รูปที่ 9) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและผู้รับอีเมลเพิ่มเติมที่ลูกค้าเลือกจะแสดงในส่วนนี้

**Customer contacts** Collapse IT

Customer corporate group:	Buyer, bfischer.schuster Gabel, Elke	demo-scenario@supplyon.com regina.schmitz@supplyon.com	258 258
---------------------------	---	---	------------

รูปที่ 9 "Customer contacts"

หลังจากส่งข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าแล้ว แท็บใหม่ "Supplier response" จะปรากฏขึ้น (รูปที่ 3) ซัพพลายเออร์สามารถดำเนินการตามขั้นตอน 8D ทั้งหมดได้ที่นี้

Prso (81673) TI Fluid Systems

Save and submit to customer Save as draft Cancel More ▾

Customer complaint **Supplier response** Status and timeline

<b>Basic data</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	<b>History</b> Customer corporate group (11/03/2022 08:37 CET): Sent with status "Open" Roman Aprin (11/03/2022 06:36 CET): Sent with status "Rejected by supplier" Customer corporate group (11/03/2022 08:32 CET): Sent with status "Rejected by customer" Customer corporate group (08/03/2022 07:39 CET): Complaint created with status "Open"
<b>Supplier-internal data</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D1 Team</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D2: Problem description</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D3: Containment actions</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D4: Root causes</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D5: Chosen corrective actions</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D6 Implemented Corrective Actions</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D7 Preventive Actions</b>	<span>Expand</span> <span>IT</span>	
<b>D8: Closure</b>	<span>Collapse</span> <span>IT</span>	

The 8D report has not been closed yet

รูปที่ 10: ภาพรวมของแท็บมุมมองชีพหลายเออร์

### 3.2 แท็บ Supplier Response

แท็บที่สอง "Supplier Response" เป็นแท็บหลัก เนื่องจากเป็นส่วนที่ชีพหลายเออร์จะดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการ 8D (รูปที่ 1) ส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ส่วนย่อย โดย 2 ส่วนย่อยเป็นส่วนทั่วไป และอีก 8 ส่วนประกอบด้วยแต่ละขั้นตอนของวิธีแก้ปัญหา รายละเอียดเพิ่มเติมของแต่ละส่วนจะอธิบายไว้ที่ด้านล่าง

รูปที่ 11 ภาพรวมของแท็บ "Supplier Response"

คุณสามารถเปิดฟังก์ชันเพิ่มเติมได้โดยคลิกที่ลิงก์ "More" ซึ่งอยู่ด้านบนของแท็บ "Supplier Response" (รูปที่ 12)

รูปที่ 12 ฟังก์ชันเพิ่มเติม "More"

เมนูจะแสดงตัวเลือกเพิ่มเติม 4 ตัวเลือก ได้แก่ "Download PDF file", "Reject complaint", "Download complaint as XML file" และ "Upload 8D report as XML file" (รูปที่ 13) ตารางที่ 1 จะให้คำอธิบายโดยละเอียดยิ่งขึ้นเกี่ยวกับตัวเลือกอื่นๆ ที่มีให้เลือกใช้งาน

รูปที่ 13 ตัวเลือกเพิ่มเติม

ตัวเลือก	คำอธิบาย
<b>Download PDF file</b> (ดาวน์โหลดไฟล์ PDF)	สร้างไฟล์ PDF จากข้อร้องเรียน/การตอบสนองของซัพพลายเออร์ในปัจจุบัน (รายงาน 8D) โดยเลือกข้อมูลที่จะต้องมีในไฟล์ PDF ผ่านเมนูนี้
<b>Reject complaint</b> (ปฏิเสธข้อร้องเรียน)	<p>ป้อนเหตุผลที่ปฏิเสธในหน้าต่างที่เปิดขึ้นหลังจากนี้</p> <p>หากส่ง "Save and reject complaint" ให้กับผู้ซื้อ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกจัดเก็บโดยมีสถานะเป็น "Rejected by supplier" แต่จะไม่ปิดจนกว่าลูกค้าจะตรวจสอบและตอบกลับ</p> <p>ระบบจะสร้างการดำเนินการควบคุม D3 โดยอัตโนมัติเมื่อมีการปฏิเสธจากซัพพลายเออร์ คุณจะไม่สามารถดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ถูกปฏิเสธได้อีกต่อไป หากลูกค้าไม่ดำเนินการกับสถานะ "Rejected by supplier" (เช่น Bosch) สถานะจะไม่ถูกกำหนด</p>
<b>Download complaint as XML file</b> (ดาวน์โหลดข้อร้องเรียนเป็นไฟล์ XML)	ซัพพลายเออร์สามารถดาวน์โหลดข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้าในรูปแบบไฟล์ XML และบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ของตนได้
<b>Download 8D report as XML file</b> (ดาวน์โหลดรายงาน 8D เป็นไฟล์ XML)	ไฟล์ที่ดาวน์โหลดจะมีเฉพาะข้อมูลล่าสุดที่ส่งให้ลูกค้าเท่านั้น
<b>Upload 8D report as XML file</b> (อัปโหลดรายงาน 8D เป็นไฟล์ XML)	เลือกไฟล์จากคอมพิวเตอร์ของคุณ

ตารางที่ 1 ตัวเลือกการดาวน์โหลด

### 3.2.1 Basic Data

ส่วนย่อย "Basic data" ช่วยให้ซัพพลายเออร์สามารถให้ข้อมูลอย่างวันที่ผลิตและความคิดเห็นแก่ลูกค้าได้ (รูปที่ 14)

The screenshot shows the 'Supplier response' tab with the 'Basic data' sub-tab selected. The interface includes a search bar for 'Complaint ID, title' and a 'Search' button. Below this, there are two 'Production date' fields: one for the supplier (10/10/2023) and one for the customer (10/11/2023). There are also input fields for 'Accepted defective quantity' (set to 1) and 'Complaint quantity' (set to 1 each). A large text area is provided for 'Comment to customer' with the text: 'Quality issues in coding found and confirmed. Inclusions and skip-plotting on the surface visible on the surface.' At the bottom, there is an 'Attachments' section with the message 'No attachments were uploaded.' and links for 'Upload' and 'Manage attachments'.

รูปที่ 14 Basic Data

ช่องแรกของส่วนนี้คือ "8D reference" ซึ่งใช้เพื่อเลือกและอ้างอิงข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่ปิดไปแล้ว  
 คุณสามารถป้อน ID หรือชื่อของข้อร้องเรียนในแถบค้นหา  
 จากนั้นหน้าจอใหม่จะเปิดขึ้นและแสดงรายการข้อร้องเรียนที่ตรงกัน (รูปที่ 15)  
 คุณสามารถคลิกปุ่มค้นหาได้โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลใดๆ ก็ได้เช่นกัน  
 ซึ่งระบบจะแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดที่อาจเกี่ยวข้องกับ

ID	Title	Customer corporate group	Customer plant	Part number	Status	Date	Changed on	Changed by
61755	Dimensional deviation/尺寸超差	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.		Closed by customer	12/16/2022	10/11/2023 8:16 PM JST	Buyer, bfischer schuster
61456	Broken Part	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Mexico S.A. de...		Closed by supplier	8/17/2022	8/17/2022 6:17 PM JST	Qu, pinpin
61460	10% of the delivery goods is broken	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.	ZBM79W	Open	8/17/2022	8/18/2022 12:28 PM JST	Qu, pinpin
42467	broken tire	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.	456	Closed by customer	6/22/2021	6/22/2021 6:28 PM JST	Zhang, Xiaowei
41075	cable broken	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.		Closed by customer	5/21/2021	6/22/2021 6:42 PM JST	Zhang, Xiaowei
40652	8D Report with broken parts	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Mexico S.A. de...	M9872	Open, Updated	5/12/2021	5/14/2021 12:21 PM JST	Zhang, Xiaowei
35340	cable broken	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.		Closed by supplier	2/27/2020	2/27/2020 10:11 AM JST	Qu, Pinpin
34381	Damaged electrodes	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Mexico S.A. de...	47897	Open, Draft	5/2/2019	5/2/2019 6:22 PM JST	Adams, John
34343	Complaints	tg-B. Fischer AG (DEMO ...	B. Fischer Italia S.p.A.	P001	Completed by supplier	4/9/2019	10/24/2019 6:06 PM JST	Qu, Pinpin

รูปที่ 15 รายการข้อร้องเรียน 8D ที่อ้างอิงได้

เมื่อเลือกข้อร้องเรียนแล้ว ระบบจะแสดงไฮเปอร์ลิงก์ที่นำไปยังข้อร้องเรียนนั้นๆ (รูปที่ 16) คุณสามารถคลิกลิงก์แล้วข้อร้องเรียนจะเปิดขึ้น

**Basic data**

8D reference: Broken Part (61456) [Delete 8D reference](#)

Production date (supplier): 10/10/2023      Production date (cust.): 10/11/2023

Accepted defective quantity: 1      Complaint quantity: 1 each

Comment to customer: Quality issues in coding found and confirmed. Inclusions and skip-plating on the surface visible on the surface.

Attachments: No attachments were uploaded. [Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

รูปที่ 16 "8D reference"

## การอ้างอิงรายงาน 8D

ลูกค้าของคุณอาจอนุญาตให้อ้างอิงรายงาน 8D ที่มีอยู่แทนที่จะสร้างรายงาน 8D ขึ้นมาใหม่ โดยมีข้อกำหนดคือ จะต้องมียางาน 8D สำหรับข้อร้องเรียนเดียวกันอยู่แล้ว ในกรณีนี้ คุณสามารถป้อนหมายเลขข้อร้องเรียนหรือเลือกกระบวนการจากรายการก็ได้

คุณสามารถอ้างอิงรายงาน 8D ได้เฉพาะในกรณีดังต่อไปนี้

- หากอ้างอิงข้อร้องเรียนของลูกค้ารายเดียวกัน
- หากมีการแก้ไขถึงขั้นตอน D4 เป็นอย่างต่ำและส่งรายงานให้ลูกค้าแล้ว
- หากไม่ได้อยู่ในสถานะ "Cancelled" หรือ "Rejected by supplier"
- หากไม่ได้อ้างอิงรายงาน 8D อื่น

### 1. การปิดรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงโดยซัพพลายเออร์:

→ หากซัพพลายเออร์ตั้งสถานะรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงเป็น "Completed by supplier" หรือ "Closed by supplier" การตั้งค่านี้จะมีผลกับรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงทั้งหมดโดยอัตโนมัติด้วยเช่นกัน ดังนั้นลูกค้าจะได้รับการตอบกลับจากซัพพลายเออร์ว่ารายงานอ้างอิงและรายงานที่ถูกอ้างอิงนั้นปิดลงแล้ว

### 2. การปิดรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงโดยลูกค้า:



→ หากลูกค้าของคุณเปิด ("Closed by customer") หรือยกเลิกรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงสถานะของรายงาน 8D ที่อ้างอิงจะยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ลูกค้าจะต้องปิด (หรือยกเลิก) รายงานดังกล่าวแยกต่างหากตามความเหมาะสม

### 3. การปิดรายงาน 8D ที่อ้างอิงโดยลูกค้า

→ หากลูกค้าของคุณเปิด ("Closed by customer") หรือยกเลิกรายงาน 8D ที่อ้างอิงรายงาน 8D อื่น ระบบจะสร้างสำเนาของรายงาน 8D ขึ้นมา Problem Solver จะลบการอ้างอิงออกโดยอัตโนมัติ

### 4. การเปิดรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงโดยลูกค้าอีกครั้ง

→ หากลูกค้าของคุณเปลี่ยนสถานะของรายงาน 8D ที่ถูกอ้างอิงและปิดไปแล้วเป็น "Open" (เปิดใหม่เพื่อแก้ไขอีกครั้ง) Problem Solver จะลบการอ้างอิงออกโดยอัตโนมัติ และระบบจะแทรกสำเนาของรายงาน 8D ในรายงาน 8D ที่อ้างอิง

หากลูกค้าระบุวันที่ผลิตและจำนวนชิ้นส่วนที่ได้รับผลกระทบแล้ว ข้อมูลนี้จะแสดงทางด้านขวาและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในการยืนยันจำนวนที่มีข้อบกพร่อง ซัพพลายเออร์จะต้องป้อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้านซ้าย (รูปที่ 17)

รูปที่ 17 จำนวนที่ร้องเรียนและจำนวนที่ได้รับ

ช่องสุดท้ายในส่วนข้อมูลพื้นฐานคือ "Comment to customer" (รูปที่ 18) ซึ่งใช้เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงให้ความคิดเห็น คำชี้แจง หรือข้อมูลเพิ่มเติมสั้นๆ เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน

รูปที่ 18 "Comment to Customer"

ซัพพลายเออร์สามารถอัปโหลดไฟล์และรูปภาพเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับรายงาน 8D ได้ในส่วน "Attachments" โปรดทราบว่าลูกค้าอนุญาตเฉพาะไฟล์บางรูปแบบเท่านั้น และคุณสามารถเพิ่มไฟล์แนบในองค์ประกอบแต่ละส่วนของรายงาน 8D (เช่น การดำเนินการต่างๆ) ได้ด้วย

### 3.2.2 Supplier-Internal Data

มีเพียงซัพพลายเออร์เท่านั้นที่มองเห็นส่วน และซัพพลายเออร์สามารถเพิ่มข้อมูลต่างๆ เช่น *"Supplier-internal data"* (รูปที่ 19) หมายเหตุภายในได้ (รูปที่ 19) ช่องข้อมูลภายในของซัพพลายเออร์เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับลูกค้าทุกรายที่ใช้แอปพลิเคชันของเรา

รูปที่ 19 "Supplier-internal Data"

### 3.2.3 D1 – ทีม

ในขั้นตอน D1 จะมีการจัดตั้งทีม 8D ขึ้น ระบบบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหา และมอบหมายความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีม ทีมควรมีความสามารถรอบด้านและมีประสบการณ์เพียงพอ รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อแก้ปัญหาจากมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมอบหมายบุคลากรและบทบาทให้กับสมาชิก 8D อย่างชัดเจน ไม่ใช่แค่ส่วนงานหรือแผนกเท่านั้น

ทีมประกอบด้วยผู้นำทีม เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพ และเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ จากแผนกต่างๆ ที่รับผิดชอบในการสนับสนุน วิเคราะห์ และป้องกันปัญหา การเลือกผู้นำที่มีประสบการณ์และเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดี โดยเป็นผู้ที่รายงานต่อฝ่ายบริหารระดับสูงถือเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับบทบาทของผู้นำทีม ควรระบุบุคลากรจากฝ่ายบริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้แน่ใจว่าทีมมีทรัพยากรทั้งหมดที่จำเป็น และทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างทีมและฝ่ายบริหาร หากต้องการแต่งตั้ง *"Team leader"* ให้ทำเครื่องหมายที่ปุ่มตัวเลือกของสมาชิกทีมในคอลัมน์ที่เกี่ยวข้อง (รูปที่ 20) โปรดทราบว่าทีม 8D แต่ละทีมจะต้องมีสมาชิกหนึ่งคนที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็น *"Team leader"* เพื่อให้สามารถระบุตัวผู้นำได้เมื่อตอบกลับลูกค้า

Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader
Adams, John	Logistics	demo-scenario@supplyon.com	Write	<input checked="" type="radio"/>

รูปที่ 20 "Team leader"

เมื่อคลิกลิงก์ *"Add team member"* แท็บใหม่พร้อมข้อมูลติดต่อจะเปิดขึ้น (รูปที่ 21):

รูปที่ 21 "Add team member"

คุณสามารถเพิ่มสมาชิกในทีมได้จากรายชื่อผู้ติดต่อที่มีอยู่ (ที่ลงทะเบียนไว้) หรือผู้ติดต่อใหม่ (ยังไม่ได้ลงทะเบียน) โดยคลิกลิงก์ *"Add unregistered team member"* เมื่อค้นหาสมาชิกในทีม (รูปที่ 22)

Select team member

OK Cancel

Team member name, e-mail Search Reset search Add unregistered team member

Name	Sort	Position	Department	E-mail	Company	Registered
<input checked="" type="checkbox"/> Adams, John		Logistics	Sales	demo-scenario@supplyon.com	trg-SEC Tools Ltd. (DEMO COMP...	Yes
<input type="checkbox"/> Adams, John		Logistics	Sales	demo-scenario@supplyon.com	trg-SEC Tools Ltd. (DEMO COMP...	Yes
<input type="checkbox"/> Adams, Mary		Logistics	Sales	demo-scenario@supplyon.com	trg-SEC Tools Ltd. (DEMO COMP...	Yes
<input checked="" type="checkbox"/> Bacon, Kate				demo-scenario@supplyon.com	trg-SEC Tools Ltd. (DEMO COMP...	Yes

รูปที่ 22: เพิ่มสมาชิกในทีมที่ลงทะเบียนไว้หรือยังไม่ได้ลงทะเบียน

หากต้องการมอบหมายพนักงานที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน ให้คลิกลิงก์ "Add unregistered team member" (รูปที่ 23) แล้วหน้าต่างป๊อปอัปจะปรากฏขึ้น

โดยคุณสามารถป้อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสมาชิกในทีมที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน และแต่งตั้งให้เป็นสมาชิกใหม่ของทีม 8D ได้ (รูปที่ 23) ตัวเลือกนี้ช่วยให้จัดตั้งทีมข้ามสายงานและดึงสมาชิกจากแผนกอื่นที่ยังไม่ได้ใช้เครื่องมือด้านคุณภาพของ SupplyOn เข้ามาอยู่ในทีมได้ สมาชิกทีมที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนจะไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้งาน ProblemSolver ฟังก์ชันนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการบันทึกข้อมูลเท่านั้น โดยช่วยให้สามารถระบุสมาชิกในทีมแก้ปัญหาได้ทุกคน แม้ว่าสมาชิกจะไม่สามารถเข้าใช้งานแพลตฟอร์มได้ก็ตาม ช่องที่มีเครื่องหมายดอกจันกำกับในหน้าต่างนี้คือช่องบังคับ (รูปที่ 23):

Add team member

You can set up team members here and add them to your favorites list. Please ensure that team members do not have access to Problem Solver.

First name\*:

Surname\*:

Company:

Department:

Position:

Contact information

Phone:

Fax:

Mobile phone:

E-mail:

Address

Street:

Zip code:

City:

State/province:

Country:

OK Cancel

รูปที่ 23: "Add unregistered team member"

ในคอลัมน์ "Authorization" ซัพพลายเออร์สามารถกำหนดการอนุญาตสมาชิกในทีมและเลือก "Read" หรือ "Write" สำหรับข้อร้องเรียนเฉพาะนี้ได้ (รูปที่ 24) หากสมาชิกมีสิทธิ์ในการอ่านข้อร้องเรียนเท่านั้น สมาชิกดังกล่าวจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้ ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลง โปรดติดต่อสมาชิกคนอื่นในทีมที่มีสิทธิ์ในการเขียน หรือติดต่อผู้จัดการลูกค้าที่จัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้ารายนั้น บุคคลเหล่านี้จะสามารถปรับตัวเลือกการเข้าถึงของคุณได้

D1 - Team				
Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader
Adams, John	Logistics	demo-scenario@supplyon.com	Write	<input checked="" type="radio"/>
Bacon, Kate		demo-scenario@supplyon.com	Write	<input type="radio"/>
Nash, Julia	Logistic Expert	demo-scenario@supplyon.com	Read Write	<input type="radio"/>

รูปที่ 24: ตัวเลือก "Authorization"

อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่าหากสมาชิกทีมไม่ได้ลงทะเบียนกับข้อมูลในคอลัมน์ดังกล่าวจะปรากฏเป็น "No access" (รูปที่ 25)

SupplyOn

D1 - Team				
Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader
Morgan, Paula	übergeben	regina.schmitz@supplyon.com	Write	<input type="radio"/>
Black, Peter			No access	<input type="radio"/>

รูปที่ 25 "No Access" ปรากฏในคอลัมน์ "Authorization"

หากต้องการลบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เข้าทีม ให้คลิกที่ไอคอนเมนูถัดจากชื่อของบุคคลนั้น และเลือก "Remove from team" (รูปที่ 26) โปรดทราบว่าท่านไม่สามารถลบสมาชิกในทีมได้หากสมาชิกดังกล่าวได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการไปแล้ว

D1 - Team					
Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader	Sponsor
Kiesner (Seller), Wladislaw	main demo user	wladislaw.kiesner@supplyon.com	Write	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

รูปที่ 26: "Remove from team"

### 3.2.4 D2 – คำอธิบายปัญหา

ในขั้นตอน D2 ชัฟฟลายเออร์จะต้องอธิบายปัญหาใน "Problem Description" ให้ชัดเจนที่สุดเพื่อระบุต้นตอของปัญหา (รูปที่ 27) ช่องนี้เป็นช่องบังคับ คำอธิบายโดยละเอียดควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและอธิบายรายละเอียดโดยใช้คำศัพท์ที่สามารถวัดได้ (เช่น จำนวนที่แนชต์ ขนาด หมายเลขชิ้นส่วน) ข้อมูลนี้คือพื้นฐานสำหรับขั้นตอนของกระบวนการ 8D ที่ตามมาทั้งหมด ดังนั้นคำอธิบายจะต้องเฉพาะเจาะจงและเข้าใจง่าย โดยใช้คำศัพท์ที่ผู้มีส่วนร่วมทุกคนเข้าใจได้ ดังนั้นชัฟฟลายเออร์ควรอธิบายปัญหาอีกครั้งด้วยคำพูดของตนเอง และชี้แจงวัตถุประสงค์และคำอธิบายปัญหาที่ "ถูกต้อง" เพื่อระบุสาเหตุหลัก โดยอาจจะระบุการวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่ (ดู 3.3.1 พีเจอร์ VDA หน้า 41)

**D2 - Problem Description**

Inclusions and Skip plating concerns that are visible on the surface.

---

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

Comment on recurring error: Batch will be checked for recurring errors for other parts.

รูปที่ 27: ขั้นตอน D2 – ช่อง "Problem description"

ในขั้นตอน D2 คุณสามารถเพิ่ม "ไฟล์แนบ" ได้ (รูปที่ 28) ตัวอย่างเช่น การแนบผังงานของกระบวนการและการระบุขั้นตอนของกระบวนการสำคัญอาจเป็นประโยชน์ในการทำให้ทุกคนเข้าใจได้ ดังนั้น แม้ว่าทุกคนจะไม่คุ้นเคยกับกระบวนการ แต่ทุกคนก็จะสามารถเข้าใจประเด็นหลักได้ นอกจากนี้ยังสามารถแนบแผนโครงการระดับสูงเพื่อให้อ่างแผนและมองเห็นภาพรวมได้ดีขึ้นด้วย

รูปที่ 28: ส่วน "Attachment"

ช่อง "Comment on Recurring Error" มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุว่าซัพพลายเออร์ทราบถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นซ้ำเพื่อให้สามารถตรวจสอบความเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหาอื่นๆ และสามารถประเมินสถานการณ์เบื้องต้นได้ (รูปที่ 29)

รูปที่ 29: "Comment on Recurring Error"

### 3.2.5 D3 – การดำเนินการควบคุม (ชั่วคราว)

การดำเนินการควบคุม (ชั่วคราว) มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาชั่วคราวจนกว่าจะมีการพัฒนาและนำวิธีแก้ปัญหาแบบถาวรมาใช้ การดำเนินการเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งผลกระทบต่อลูกค้าภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว

ผู้ใช้สามารถระบุการดำเนินการควบคุมได้โดยคลิกที่ "Add action" (รูปที่ 30)

Title	Status	Effect	Planned implementation	Actual implementation
Regular examinations and quality alerts	Draft	100	10/22/2023 11:59 PM JST	10/18/2023 11:59 PM JST
Return process	Draft	100	10/18/2023 11:59 PM JST	10/18/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 30: "Add Action"

เมื่อคลิกลิงก์ข้อความ "Add action" แท็บใหม่จะปรากฏขึ้น ซึ่งซัพพลายเออร์สามารถเพิ่มการดำเนินการ D3 ได้จากแท็บ "Add D3 action" (รูปที่ 31) ซัพพลายเออร์สามารถใช้แท็บนี้เพื่อระบุการดำเนินการควบคุมชั่วคราวที่เป็นไปได้

ซึ่งเป็นการดำเนินการชั่วคราวที่ป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายหรือความไม่สะดวกเพิ่มเติมในขณะที่ตรวจสอบสาเหตุหลัก

**Add D3 action**

Title\*:

Description\*:

Status: Draft

Responsible\*: Select responsible [Define D1 team member](#)

Effect\*:  %

Validation description:

Planned implementation\*: [icon] [dropdown]

Actual implementation: [icon] [dropdown]

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

Internal action (not visible for customer)

รูปที่ 31: แท็บ "Add Action"

ช่องที่มีเครื่องหมายดอกจันทั้งหมดเป็นช่องบังคับ ดังนั้นซีพหลายเออร์จะต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับ "ชื่อ" (สูงสุด 40 อักขระ) และ "คำอธิบาย" ของการดำเนินการ รวมถึงสมาชิกทีม D1 ที่เป็น "ผู้รับผิดชอบ", "ประสิทธิผล" และ "วันที่ดำเนินการตามแผน" ซึ่งเป็นช่องบังคับ (รูปที่ 32)

**Change D3 action**

Title\*: Regular examinations and quality alerts

Description\*: 

Check parts on a regular basis for quality issues and create quality alerts in case of any irregularities or anomalies and distribute these to the production line for information and handling.

Status: Draft

Responsible\*: Adams, John [Define D1 team member](#)

Effect\*: 100 %

Validation description:

Planned implementation\*: 10/22/2023 [icon] 11:59 PM [dropdown]

Actual implementation: 10/18/2023 [icon] 11:59 PM [dropdown]

Item number: 9000

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

Internal action (not visible for customer)

รูปที่ 32: ช่องบังคับ

การตรวจสอบประสิทธิภาพของการดำเนินการที่เป็นไปได้ถือเป็นสิ่งสำคัญ หลังจากประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ค่าเปอร์เซ็นต์ที่บังคับจะต้องมากกว่า 0 และไม่เกิน 100 โปรดทราบว่าวันที่ "ดำเนินการจริง" จะต้องเป็นวันนี้หรือวันที่ผ่านมาแล้ว

นอกจากนี้ ซัพพลายเออร์ยังมีตัวเลือกในการทำเครื่องหมายการดำเนินการเป็น "ภายใน" (รูปที่ 33) ซึ่งโดยทั่วไปจะหมายความว่าลูกค้าจะไม่เห็นการดำเนินการนี้ (รวมถึงรายงาน PDF)

Change D3 action

Title\*:

Description\*:

Status: Draft

Responsible\*:  Define D1 team member

Effect\*:  %

Validation description:

Planned implementation\*:

Actual implementation:

Item number: 9000

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
 CTRL key for multiple upload.

Internal action (not visible for customer)

รูปที่ 33: "Internal Action"

หากมีการดำเนินการ D3 อย่างน้อยหนึ่งรายการที่มีการระบุวันที่ดำเนินการจริงไว้ ลิงก์เพิ่มเติมจะแสดงเป็น "Add delivery of correct parts" (รูปที่ 34)

D3 - Containment Actions

Due date for step set by Customer corporate group: 10/26/2023 9:21 PM JST

[Add action](#)  
▶ Add delivery of correct parts (clean date) - based on D3 actions

Title	Status	Effect	Planned implementation	Actual implementation
Regular examinations and quality alerts	Draft	100	10/22/2023 11:59 PM JST	10/18/2023 11:59 PM JST
Return process	Draft	100	10/18/2023 11:59 PM JST	10/18/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 34: "Add delivery of corrective parts"

เมื่อคลิกลิงก์นี้ หน้าต่างใหม่จะเปิดขึ้น "วันที่และเวลาในการส่งมอบชิ้นส่วนที่แก้ไข" และรับได้โดยใช้ไฮเปอร์ลิงก์ที่แสดง (รูปที่ 35)

โดยซัพพลายเออร์สามารถป้อน "ความช่วยเหลือและการสนับสนุน"

Correct parts delivered on

[Help and support](#)

Please enter the date by when the first correct parts will be delivered to the customer.

Date:

รูปที่ 35: หน้าต่าง "วันที่และเวลาในการส่งมอบชิ้นส่วนที่แก้ไข"

โปรดทราบว่าผู้ใช้สามารถส่งข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้เมื่อมีการกรอกข้อมูลพื้นฐานในส่วน Basic Data แล้วเป็นอย่างน้อย และมีการกำหนดทีมเรียบร้อยแล้วเท่านั้น

### 3.2.6 D4 – การวิเคราะห์สาเหตุหลักและจุดเสียดลอด

ขั้นตอน D4 "การวิเคราะห์สาเหตุหลัก" มีเครื่องมือต่างๆ มากมายที่สามารถใช้วิเคราะห์ปัญหาหลักที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน เช่น การวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแกงปลา (Ishikawa) และ 5-Why (รูปที่ 36) กระบวนการที่อาศัยข้อมูลอย่างละเอียดนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถระบุสาเหตุหลักที่สำคัญที่สุดได้ ขั้นตอนที่เป็นระบบไม่เพียงแต่จะช่วยให้ทีมเข้าใจถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น (SupplyOn เรียกสาเหตุหลักว่าการเกิดปัญหา) แต่ยังทำให้เข้าใจถึงสาเหตุที่ตรวจไม่พบและไม่ได้รับการควบคุม ซึ่งทำให้ปัญหาเสียดลอด (SupplyOn เรียกจุดเสียดลอดว่า การตรวจไม่พบปัญหา) รวมถึงเข้าใจสิ่งที่จะต้องแก้ไขด้วยการวิเคราะห์สาเหตุหลักจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อระบุสาเหตุที่อยู่เบื้องหลัง กระบวนการนี้เป็นกระบวนการระยะยาวที่ต้องอาศัยความเข้าใจปัญหาที่มีอย่างลึกซึ้ง

**D4 - Root Cause Analysis** Collapse

The customer requests an extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why).  
 Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Change extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why) (mandatory)

- Change failure reproduction
- Change risk assessment
- Add root cause

Title	Status	5-Why analysis	Contribution %
Visual Inspection	Draft	Visual Part Inspection	100
Skip plating	Draft	Skip plating	100
Inclusions	Draft	Inclusions	100

รูปที่ 36: D4 – "การวิเคราะห์สาเหตุหลัก"

การวิเคราะห์ความล้มเหลวด้วยแผนภูมิแกงปลา (Ishikawa) มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาความสัมพันธ์หลักระหว่างตัวแปรต่างๆ และระบุสิ่งที่อาจเป็นสาเหตุเพื่อให้เข้าใจลักษณะของกระบวนการอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

สาเหตุหลักสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ "Non-Detection" (การตรวจไม่พบปัญหา) และ "Occurrence" (การเกิดปัญหา) ซึ่งทั้งสองประเภทมีแท็บของตัวเองในหน้าต่างการวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลา (Ishikawa) (รูปที่ 37) คุณสามารถเพิ่มบรรทัดได้ไม่จำกัดจำนวนในหมวดหมู่ทั้ง 6 หมวดหมู่ ได้แก่ "Man" (มนุษย์), "Material" (วัสดุ), "Machine" (เครื่องจักร), "Method" (วิธีการ), "Environment" (สภาพแวดล้อม) และ "Management" (การจัดการ) รวมถึงระบุบุคคลที่จะ "Verified by" (ตรวจสอบยืนยัน) สิ่งเหล่านั้นได้ด้วย

My SupplyOn > Problem Solver: Complaints > Insufficient coating quality (85821): Supplier response > Extended root cause analysis Help and support | Print | Message to support

trg-B. Fischer AG (DEMO COMPANY)

**Non-Detection** | Occurrence

Why was the problem not detected?

Potential cause - Ishikawa	Verified by
<input type="checkbox"/> Lack of training <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text" value="M.Mach"/>
<input type="checkbox"/> Material composition <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text" value="M.Mach"/>
<input type="checkbox"/> Machine <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Method <input type="checkbox"/> Visual Part Inspection <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text" value="L.Schmitt"/>
<input type="checkbox"/> Environment <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Management <input type="checkbox"/> Add line	<input type="text"/>

5-Why analysis	5-Why	Related root cause
Not relevant		
Please select		
Not relevant		
Please select		
Please select		
Relevant	Change 5-Why	Visual Inspection
Please select		
Please select		
Please select		

รูปที่ 37: ภาพรวมการวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลา (Ishikawa)



สิ่งนี้อาจเป็นสาเหตุซึ่งสามารถระบุได้ด้วยแผนภูมิแกงปลา (Ishikawa) ควรชี้ให้เห็นถึงปัญหาหลัก สาเหตุหลักแต่ละสาเหตุสามารถเสริมด้วยการวิเคราะห์ 5-Why (รูปที่ 38) จุดมุ่งหมายของ "การวิเคราะห์ 5-Why" คือการค้นหาสาเหตุหลักของปัญหาโดยถามคำถามที่ละชั้น ในการดำเนินการนี้ ให้เปิดส่วน "5-Why Analysis" ใน ProSo แล้วป้อนสาเหตุหลักที่เป็นไปได้ และถามว่า "ทำไมจึงเกิดปัญหาขึ้น" ใหม่มากที่สุดจนกว่าจะได้ข้อสรุป

โดยทั่วไปแล้ว สาเหตุในคำถามสุดท้ายที่คุณตอบจะเป็นสาเหตุหลักที่แท้จริง ซึ่งคุณสามารถตัดออกไปยังรายการสาเหตุหลักได้ ระบบจะนำข้อความของสาเหตุในคำถามสุดท้ายมาเป็นคำอธิบายในสาเหตุหลักของ D4 โดยอัตโนมัติ เครื่องมือเหล่านี้ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกยิ่งขึ้น และเพื่อจำกัดรายการให้เหลือสาเหตุหลักเพียงไม่กี่ข้อที่เป็นไปได้มากที่สุด

รูปที่ 38: "การวิเคราะห์ 5-Why" เพิ่มเติมในแผนภูมิแกงปลา (Ishikawa)

เมนูดรอปดาวน์มี ตัวเลือกที่ชี้ให้เห็นว่าสิ่งนี้อาจเป็นสาเหตุที่ระบุได้จากการวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลาที่มีความเกี่ยวข้องในฐานะสาเหตุหลักหรือไม่ ได้แก่ "Relevant" (เกี่ยวข้อง) หรือ "Not relevant" (ไม่เกี่ยวข้อง)

เมื่อทำเครื่องหมายสาเหตุหลักว่า "Relevant" ไฮเปอร์ลิงก์ใหม่ "Change/Add 5-Why" จะปรากฏขึ้น และเปิดหน้าต่างใหม่ (รูปที่ 39)

รูปที่ 39: การเพิ่ม "การวิเคราะห์ 5-Why"

หน้าต่าง 5-Why ที่เปิดแยกออกมาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งช่วยในการค้นหาและบันทึกกระบวนการของ "การวิเคราะห์ 5-Why" (รูปที่ 40)

รูปที่ 40: "การวิเคราะห์ 5-Why"

สิ่งนี้อาจเป็นสาเหตุซึ่งปรากฏที่ด้านบนนี้คัดลอกมาจากการวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลา การถามคำถามว่า "ทำไม" ซ้ำๆ และการป้อนคำตอบลงในบรรทัดจะทำให้ระบุสาเหตุหลักของปัญหาได้ (รูปที่ 41รูปที่ 40รูปที่ 42) โปรดทราบว่า "การวิเคราะห์ 5-Why" ไม่จำเป็นต้องถามคำถามว่า "ทำไม" 5 ข้อเสมอไป คุณอาจถามคำถามน้อยกว่าหรือมากกว่านี้ก็ได้ โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์

รูปที่ 41: "Change 5-Why Analysis"

คำตอบสุดท้ายของคำถาม "ทำไม" จะแสดงเป็น "คำอธิบาย" สำหรับรายการสาเหตุหลัก D4 ในส่วนย่อยที่ 2 โดยอัตโนมัติ (รูปที่ 42รูปที่ 43)

**Change 5-Why analysis**

Identify the root cause by repeatedly questioning of the potential cause.

Potential cause\*:  Set by Ishikawa analysis (Non-Detection > Method)

1. Why\*

2. Why

3. Why

4. Why

5. Why

Add line

---

**Change Root cause**
Last entered "Why" automatically copied

Failure cause category (level 1)\*:

Failure cause category (level 2)\*:

Failure cause category (level 3)\*:

Title\*:

Description\*:

Drill-Deep category:  Set by Ishikawa analysis

Root cause type:

Contribution\*:  %

Status:

Item number:

รูปที่ 42: "การวิเคราะห์สาเหตุหลัก" และ "คำอธิบาย" ที่คัดลอกมา

ส่วนย่อยที่ 2 จะเริ่มต้นด้วย 4 บรรทัดที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คำอธิบายที่ชัดเจนโดยใช้ตัวเลือกแบบดรอปดาวน์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อจัดหมวดหมู่สาเหตุ โดยระบบจะกำหนด "Drill Deep Category" (หมวดหมู่การเจาะลึก) ที่ระบุได้จากการวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลาก่อนหน้านี้โดยอัตโนมัติ (รูปที่ 42) ขั้นตอนนี้จะกำหนดให้ต้องเลือก "ประเภทสาเหตุ" ซึ่งมีตัวเลือก "ทางเทคนิค" และ "เชิงระบบ" ด้วย "Technical root cause" (สาเหตุหลักทางเทคนิค) เป็นสาเหตุที่อยู่ในระดับปฏิบัติการและเป็นผลมาจากการอธิบายความสัมพันธ์เชิงตรรกะและเชิงฟังก์ชัน (ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล) "Systemic root cause" (สาเหตุหลักเชิงระบบ) เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพและการผลิตที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

นอกจากการวิเคราะห์สาเหตุหลักแล้ว ส่วน D4 ยังมีตัวเลือกสำหรับ "Risk Assessment" (การประเมินความเสี่ยง) และ "Failure Reproduction" (การจำลองความล้มเหลว) ด้วย (รูปที่ 43)

**D4 - Root Cause Analysis** Collapse

The customer requests an extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why).  
 Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Title	Status	5-Why analysis	Contribution %
Visual Inspection	Draft	Visual Part Inspection	100
Skip plating	Draft	Skip plating	100
Inclusions	Draft	Inclusions	100

รูปที่ 43: "Failure Reproduction" และ "Risk Assessment"

**การกรอกข้อมูล "Risk Assessment"**  
 เพิ่มเติมจะทำให้ซัพพลายเออร์สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับชุดและจำนวนที่อาจมีข้อผิดพลาดที่ส่งให้กับลูกค้า พร้อมทั้งระบุขอบเขตที่แน่นอนของข้อผิดพลาดด้วย ในการดำเนินการ "การประเมินความเสี่ยง" ให้ระบุข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับ "วันที่ผลิต", "วันที่ส่งมอบที่ได้รับผลกระทบ", "จำนวน" และ "ค่าอธิบาย" ที่ชัดเจนของปัญหาในข้อสรุป "Risk assessment" (รูปที่ 44 รูปที่ 44)

My SupplyOn > Problem Solver: Complaints > Insufficient coating quality (85521): Supplier response > **Risk assessment** Help and support | Print | Message to support

Insufficient coating quality trg-B. Fischer AG (DEMO COMPANY)

Please enter the risk assessments

Affected production date from	Affected production date to	Affected delivery date from	Affected delivery date to	Potentially affected quantity at customer	Unit	Description
<input type="text" value="10/1/2023"/>	<input type="text" value="10/24/2023"/>	<input type="text" value="10/12/2023"/>	<input type="text" value="10/30/2023"/>	<input type="text" value="500"/>	each	

Add line

รูปที่ 44: "Risk Assessment"

หน้าต่าง "Failure Reproduction" (รูปที่ 45) มีข้อมูลว่ามีการจำลองปัญหาในฝั่งของซัพพลายเออร์หรือไม่ โปรดทราบว่าคุณไม่สามารถลบผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในขั้นตอนนี้ได้ เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อส่งข้อมูล

**Failure reproduction** Help and support

Could the failure be reproduced?

Reproduction date:

Responsible:  Define D1 team member

Reason if error is not reproducible:

รูปที่ 45: "Failure Reproduction"

หากลูกค้าขอรายงาน 8D Plus ซัพพลายเออร์จะต้องส่ง "การวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลา" และ "การวิเคราะห์ 5 Why" ใน D4 รวมถึง "การวิเคราะห์แบบเจาะลึก" ใน D7 ด้วย ข้อมูลนี้สามารถดูได้ในส่วน D4 ของ "การแสดงตัวอย่างของซัพพลายเออร์" ซึ่งทางด้านซ้ายมือจะมีข้อความระบุว่าลูกค้าขอรายงาน 8D Plus และทางด้านขวาถัดจากลิงก์ข้อความที่นำไปยัง "การวิเคราะห์ขั้นสูง" จะมีเครื่องหมายที่ระบุว่า "บังคับ" (รูปที่ 46) การวิเคราะห์ดังกล่าวจะกลายเป็นตัวเลือกที่ไม่บังคับเมื่อมีการขอรายงาน 8D มาตรฐาน

**D4 - Root Cause Analysis** Collapse

The customer requests an extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why).  
 Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Title	Status	5-Why analysis	Contribution %
Visual Inspection	Draft	Visual Part Inspection	100
Skip plating	Draft	Skip plating	100
Inclusions	Draft	Inclusions	100

รูปที่ 46: การระบุนายงาน 8D Plus (เพิ่มเติมและบังคับ)

ภาพรวมจะแสดงสถานะสำหรับแต่ละสาเหตุหลัก 2 สถานะด้วยกัน โดยสาเหตุหลักจะอยู่ในสถานะ "Draft" (แบบร่าง) (รูปที่ 47) หากเริ่มสร้างแล้วแต่ยังไม่ได้ส่ง หรือหากมีการบันทึกกรายงาน 8D ทั้งหมดเป็นแบบร่าง หรือมีการอัปเดตสาเหตุหลักที่ส่งไปให้ลูกค้าแล้ว

สถานะที่สองคือ "Submitted" (ส่งแล้ว) ซึ่งระบุว่ามีการส่งมอบขั้นตอนดังกล่าวให้กับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว

D4 - Root Cause Analysis			
<ul style="list-style-type: none"> <li>The customer requests an extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why).</li> <li>Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Change extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why) - (mandatory)</li> <li>Change failure reproduction</li> <li>Change risk assessment</li> <li>Add root cause</li> </ul>	
Title	Status	5-Why analysis	Contribution %
Visual Inspection	Draft	Visual Part Inspection	100
Skip plating	Draft	Skip plating	100
Inclusions	Draft	Inclusions	100

รูปที่ 47: "สถานะ" ของสาเหตุหลัก

คุณสามารถลบสาเหตุหลักที่เริ่มสร้างแล้วซึ่งอยู่ในสถานะ "Draft" ได้เท่านั้น เมื่อส่งสาเหตุหลักให้กับลูกค้าแล้ว คุณจะไม่สามารถลบสาเหตุหลักนั้นได้ แม้ว่าลูกค้าจะอัปเดตและสาเหตุหลักจะเปลี่ยนกลับเป็นสถานะ "Draft" แล้วก็ตาม (รูปที่ 48)

D4: Root causes			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Change enhanced root cause analysis(Ishikawa, 5-Why)</li> <li>Add failure reproduction</li> <li>Add risk assessment</li> <li>Add root cause</li> </ul>	
Title	Status	5-Why analysis	
Root Cause 2	Submitted	Cause Detection	
Root Cause 1	Submitted	cause 1	
Root Cause 4	Draft	cause Detection 2	
Root Cause 3	Draft	cause 1.1	

รูปที่ 48: "สถานะของสาเหตุหลัก"

### 3.2.7 D5 – การดำเนินการแก้ไขถาวร

ขั้นตอน D5 จะระบุการดำเนินการแก้ไขถาวรที่สามารถขจัดสาเหตุหลักและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมขึ้นอีก เป้าหมายคือการเลือกและพิสูจน์ยืนยันการดำเนินการในระยะยาว เพื่อเปลี่ยนจากการวินิจฉัยให้เป็นการแก้ปัญหา และเปลี่ยนจากข้อมูลเชิงลึกให้เป็นการดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุหลัก

มาตรการที่เลือกจะต้องจัดการสาเหตุหลักที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ในขั้นตอน D4 เพื่อแก้ไขปัญหาย่างถาวรและขจัดสาเหตุหลัก (รูปที่ 49) D4

D4 - Root Cause Analysis			
<ul style="list-style-type: none"> <li>The customer requests an extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why).</li> <li>Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Change extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why) - (mandatory)</li> <li>Change failure reproduction</li> <li>Change risk assessment</li> <li>Add root cause</li> </ul>	
Title	Status	5-Why analysis	Contribution %
Visual Inspection	Draft	Visual Part Inspection	100
Skip plating	Draft	Skip plating	100
Inclusions	Draft	Inclusions	100

D5 - Selection and Verification of Corrective Actions				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Add action</li> <li>Copy as D6 action</li> </ul>		
Title	Status	Root cause	Effect %	Planned implementation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	80	10/19/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 49: D5 – การดำเนินการแก้ไขที่เลือกไว้เพื่อจัดการ "สาเหตุหลัก" ที่ระบุในขั้นตอน D4 โดยตรง

หากต้องการเพิ่มการดำเนินการแก้ไขใหม่ ให้เปิดหน้าต่างใหม่ผ่านไฮเปอร์ลิงก์ "Add Action" โดยคุณสามารถป้อนข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดได้ในหน้าต่างนี้ (รูปที่ 50)

D5 - Selection and Verification of Corrective Actions				
Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST				
<a href="#">Add action</a> <a href="#">Copy as D6 action</a>				
Title	Status	Root cause	Effect %	Planned implementation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	80	10/19/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 50: ไฮเปอร์ลิงก์ที่นำไปยัง "Add Action"

เมื่อ "เพิ่มการดำเนินการ D5 ใหม่" ของบังคับจะกำกับด้วยเครื่องหมาย \* เช่น "Title", "Description" และ "Root cause" ที่การดำเนินการนี้เกี่ยวข้อง รวมถึงผลกระทบที่คาดหวัง ("Effect") ของการดำเนินการนี้ต่อสาเหตุหลักเป็น % (รูปที่ 51) นอกจากนี้ยังสามารถป้อน "วันที่ดำเนินการตามแผน" และเพิ่ม "ไฟล์แนบ" ได้อีกด้วย

**Insufficient coating quality**

---

**Add D5 action**

Title\*:

Description\*:

Status: Draft

Root cause\*:

Effect\*:  %

Planned implementation:

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

รูปที่ 51: "เพิ่มการดำเนินการ D5" ให้กับสาเหตุหลักที่เฉพาะเจาะจง

หากต้องการตัดลอกการดำเนินการที่ระบุจาก **D5** ไปยัง **D6** สำหรับการดำเนินการและกิจกรรมการรับรองที่ตามมา ให้เลือกไฮเปอร์ลิงก์ที่สองและเลือกการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม (รูปที่ 52)

D5 - Selection and Verification of Corrective Actions				
Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST				
<a href="#">Add action</a> <a href="#">Copy as D6 action</a>				
Title	Status	Root cause	Effect %	Planned implementation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	80	10/19/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 52: "ฟังก์ชันการคัดลอก" การดำเนินการแก้ไขจากขั้นตอน D5 ไปยัง D6

### 3.2.8 D6 – ดำเนินการแก้ไข

ขั้นตอนที่ D6  
 จะนำการวางแผนและการวิเคราะห์ที่ดำเนินการในขั้นตอนก่อนหน้าไปใช้จริงและนำวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้

งานของขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การนำมาตรการแก้ไขไปใช้ รวมถึงมุมมองของลูกค้าด้วยการรวบรวมข้อเสนอแนะ การติดตามประสิทธิผลในระยะยาวของการเปลี่ยนแปลงที่นำไปปฏิบัติ และการนำการดำเนินการควบคุมชั่วคราวออก

การรับรองประสิทธิผลของวิธีแก้ปัญหา

คุณสามารถคัดลอกการดำเนินการที่ระบุจาก D5 ไปยัง D6 ได้ง่ายๆ เพื่อช่วยให้กระบวนการ 8D ง่ายขึ้นและประหยัดเวลา (รูปที่ 53)

**D5 - Selection and Verification of Corrective Actions** Collapse

Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Title	Status	Root cause	Effect %	Planned implementation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	80	10/19/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST

**D6 - Implementation and Validation of Corrective Actions** Collapse

Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Title	Status	Root cause	Effect %	Planned	Actual	Validation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	100	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST	10/16/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 53: "การคัดลอกการดำเนินการที่ระบุจากขั้นตอน D5 ไปยัง D6"

หากต้องการปรับการดำเนินการหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ "วันที่ดำเนินการ" หรือ "วันที่รับรอง" คุณสามารถคลิกไฮเปอร์ลิงก์ที่เกี่ยวข้องได้ (รูปที่ 54)

**D6 - Implementation and Validation of Corrective Actions** Collapse

Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

Title	Status	Root cause	Effect %	Planned	Actual	Validation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	100	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST	10/16/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 54: เบ็ดการดำเนินการเพื่อปรับหรือเพิ่มข้อมูล

เมื่อคลิกไฮเปอร์ลิงก์ หน้าต่างจะเปิดขึ้น โดยคุณสามารถแก้ไขข้อมูลของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องและเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหน้าต่างนี้ (รูปที่ 55)

**Insufficient coating quality**

---

**Change D6 action**

Title\*: Rinse fresh water showers

Description\*: Optimization of chromic acid rinsing showers so that no residues remain on the surface.

Status: Draft

Root cause\*: Skip plating (Occurrence)

Responsible\*: Nash, Julia [Define D1 team member](#)

Planned implementation\*: 10/17/2023 11:59 PM

Actual implementation\*: 10/17/2023 11:59 PM

**Validation**

Date: 10/17/2023 11:59 PM

Effect: 100 %

Description: All checked and confirmed.

Item number: 9010

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
 CTRL key for multiple upload.

รูปที่ 55: หน้าต่างแยกสำหรับการเปลี่ยนรายละเอียดการดำเนินการ

**D6 - Implementation and Validation of Corrective Actions** Collapse

Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

- Copy D5 action to D6
- Add internal D6 action
- Add delivery of correct parts (clean date) - based on D6 actions
- Add cancellation of containment actions

Title	Status	Root cause	Effect %	Planned	Actual	Validation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	100	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST	10/16/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 56: ไฮเปอร์ลิงก์สำหรับการระบุการดำเนินการภายใน

ในหน้าต่างแยก คุณสามารถป้อนข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดได้ และช่องทำเครื่องหมายที่ด้านล่างซึ่งระบุว่าเป็น "การดำเนินการภายใน" จะถูกเลือกโดยอัตโนมัติ (รูปที่ 57)



**Insufficient coating quality**

---

**Add D6 action**

Title\*:

Description\*:

Status: Draft

Root cause\*:

Responsible\*:  Define D1 team member

Planned implementation\*:

Actual implementation:

**Validation**

Date:

Effect:  %

Description:

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
 CTRL key for multiple upload.

Internal action (not visible for customer)

รูปที่ 57: การระบุ "การดำเนินการภายใน"

ในขั้นตอนที่ 6 คุณสามารถกำหนด "วันที่ส่งมอบ" สำหรับชิ้นส่วนที่แก้ไขได้ในหน้าต่างแยก (รูปที่ 58)

**D6 - Implementation and Validation of Corrective Actions** Collapse

Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST

- Copy D5 action to D6
- Add internal D6 action
- Add delivery of correct parts (clean date) - based on D6 actions**
- Add cancellation of containment actions

Title	Status	Root cause	Effect %	Planned	Actual	Validation
● Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	100	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
● Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST	10/16/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
● Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 58 การกำหนด "วันที่ส่งมอบ" สำหรับชิ้นส่วนที่แก้ไข

ในหน้าต่างแยก คุณสามารถป้อน "วันที่" ที่จะส่งมอบชิ้นส่วนที่แก้ไขชิ้นแรกให้กับลูกค้าได้ (รูปที่ 59)

**Correct parts delivered on** Help and support

Please enter the date by when the first correct parts will be delivered to the customer.

Date:

รูปที่ 59: หน้าต่างแยกสำหรับการกำหนด "วันที่ส่งมอบ"

แท็บ "Cancellation" ใน D6 ช่วยให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยกเลิกการดำเนินการควบคุม (รูปที่ 60) ซึ่งเจอร์นี่จะป้องกันความล้มเหลวในระยะยาวโดยช่วยให้คุณบันทึกได้ว่าจะยกเลิกการดำเนินการควบคุม D3 ได้เมื่อใดหลังจากดำเนินการ D6 เสร็จสิ้นแล้ว

D6 - Implementation and Validation of Corrective Actions						
Due date for step set by Customer corporate group: 10/27/2023 6:59 AM JST						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy D5 action to D6</li> <li>Add internal D6 action</li> <li>Add delivery of correct parts (clean date) based on D6 actions</li> <li>Add cancellation of containment actions</li> </ul>						
Title	Status	Root cause	Effect %	Planned	Actual	Validation
Rinse fresh water showers	Draft	Skip plating (Occurrence)	100	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check compliance by quality controls	Draft	Visual Inspection (Non-Detection)	100	10/11/2023 11:59 PM JST	10/16/2023 11:59 PM JST	10/17/2023 11:59 PM JST
Check filters	Draft	Inclusions (Occurrence)	100	10/12/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST	10/10/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 60: การบันทึกข้อมูล "การยกเลิก" การดำเนินการควบคุมที่ระบุไว้ใน D3

### 3.2.9 D7 – การป้องกันการเกิดซ้ำ

การดำเนินการป้องกันจะจัดสาเหตุของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก ดังนั้น เป้าหมายของขั้นตอนนี้คือการคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่คล้ายคลึงกัน รวมถึงความเป็นไปได้ในการนำปัญหาไปปรับใช้กับสถานการณ์อื่นๆ ตลอดจนทำความเข้าใจผลกระทบของปัญหาเหล่านั้น

การดำเนินการ D7 เป็นการดำเนินการเชิงรุกและมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในอนาคต ในการป้องกันการเกิดซ้ำ คุณจำเป็นต้องระบุการปรับปรุงระบบและกระบวนการที่จำเป็น การกำหนดและการตัดสินใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกันถือเป็นส่วนหนึ่งของงานในขั้นตอน D7 หากต้องการเพิ่มกิจกรรม ให้เลือกไฮเปอร์ลิงก์ "Add Action" (รูปที่ 61)

D7 - Prevention of Reoccurrence			
Due date for step set by Customer corporate group: 10/26/2023 8:21 PM JST			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Add action</li> <li>Add Drill-Wide analysis (mandatory)</li> </ul>			
Title	Status	Planned implementation	Actual implementation
Update Failure Mode and Effects Analysis	Draft	10/8/2023 11:59 PM JST	10/8/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 61: D7 – เพิ่มการดำเนินการป้องกัน

ในขั้นตอนที่ 7 คุณสามารถส่ง "การวิเคราะห์แบบเจาะลึก" (Drill-Wide Analysis) เพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์บังคับหากลูกค้าขอรายงาน 8D Plus (รูปที่ 62) การวิเคราะห์แบบเจาะลึกช่วยให้ติดตามวิธีแก้ปัญหาสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับสถานที่ หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่น ผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้ระบุขอบเขตที่เกี่ยวข้องจากทั้งมุมมองของซัพพลายเออร์และลูกค้า เช่น สถานที่หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการแก้ไขด้วยเช่นกัน ดังนั้น การวิเคราะห์แบบเจาะลึกจะช่วยให้คุณ "มองข้ามขอบเขตของปัญหาที่แท้จริง" ได้

ตัวอย่าง: ปัญหา = ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับปากกาน้ำเงิน

- ลองถามตัวเองว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับ "ปากกาน้ำเงิน" สามารถเกิดขึ้นกับ "ปากกาแดง" ได้ด้วยหรือไม่
- หากปัญหานี้เกี่ยวเนื่องกัน ให้ป้อนกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่อาจพบปัญหาและเลือกสถานะในเมนูดรอปดาวน์ → สถานะจะอ้างอิงถึงการดำเนินการ D3, D6 และ D7 ทั้งหมดที่ได้สร้างขึ้นสำหรับปัญหาปัจจุบัน (เช่น การดำเนินการ D6 อาจได้รับการระบุเป็น "ปรับตำแหน่งเครื่องจักร")
- จากนั้นระบุว่าดำเนินการนี้ได้รับการดำเนินการและตรวจสอบความถูกต้องสำหรับสถานที่อื่นแล้วหรือไม่ คุณต้องป้อนความคิดเห็นหากไม่มีรายการใดได้รับการระบุว่ามีความเกี่ยวเนื่องกัน (สถานะ "N/A")

D7 - Prevention of Recurrence			
Due date for step set by Customer corporate group: 10/26/2023 8:21 PM JST			
		Add action Add Drill-Wide analysis (mandatory)	
Title	Status	Planned implementation	Actual implementation
Update Failure Mode and Effects Analysis	Draft	10/8/2023 11:59 PM JST	10/8/2023 11:59 PM JST

รูปที่ 62: การระบุ "Drill-Wide Analysis"

การวิเคราะห์นี้จะกล่าวถึงภาพรวมและถ่ายทอดบทเรียนที่ได้รับให้กับพื้นที่อื่นๆ ที่อาจได้รับผลกระทบ โดยสามารถเพิ่มจำนวนบรรทัดสำหรับโรงงาน สายการผลิต ผลิตภัณฑ์ และ/หรือโครงการได้ไม่จำกัด แต่ละบรรทัดจะสามารถเลือกสถานะที่เหมาะสมได้เพียงสถานะเดียว (รูปที่ 63) ได้แก่ "Not applicable", "Completed and verified", "Implemented, but not validated" หรือ "In progress, not implemented"

นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มความคิดเห็นและไฟล์แนบสำหรับการวิเคราะห์ได้อีกด้วย

**Insufficient coating quality**

OK Cancel

---

**Add Drill-Wide analysis**

Following considered actions: Plants, Lines, Products and / or Projects

Plants / Lines / Products / Projects	Status
<input type="text"/>	Select status
<a href="#">Add line</a>	Select status
Comment (if not applicable):	Not applicable
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	Completed and verified
	Implemented, but not validated
	In progress, not implemented

Attachments: No attachments were uploaded. [Upload](#) | [Manage attachments](#)

OK Cancel

รูปที่ 63: หน้าต่างแยก "Drill-Wide Analysis"

### 3.2.10 D8 – การปิดและการประเมินรายงาน

คะแนนรายงาน 8D แสดงถึงคุณภาพเนื้อหาของรายงาน 8D ซัพพลายเออร์สามารถให้คะแนนและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอน 8D ที่ตนได้ดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและรูปแบบการให้คะแนนเฉพาะลูกค้าได้

คุณสามารถไปที่ "การประเมิน" ได้โดยคลิกไฮเปอร์ลิงก์ที่แสดงใน D8 (รูปที่ 64)

D8 - Closure	
No 8D report evaluation exists. The 8D report has not been closed yet.	8D report evaluation

รูปที่ 64: D8 – "Closure"

ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์และรูปแบบการให้คะแนน และจะใช้เกณฑ์และรูปแบบนี้กับข้อร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งจะช่วยในการเปรียบเทียบและสามารถควบคุมคุณภาพได้ในระยะยาว (รูปที่ 65) คุณสามารถให้คะแนนแต่ละขั้นตอนแยกกันได้โดยเลือกหนึ่งในสามระดับ ซึ่งจะรวมกันเป็นคะแนนรวม

insufficient coating quality		trg-B, Fischer AG (DEMO COMPANY)	
Please evaluate your 8D report based on the available categories		OK	Reset entries
		Cancel	
		Expand all   Collapse all	
Title	Answer	Pts.	Max. pts.
D1: Problem solving team	<input type="radio"/> Not good (0/5) - Minimum standard not reached <input type="radio"/> OK (4/5) - Champion named - Cross functional team - Champion contact data available <input type="radio"/> Very good (5/5) - Names and all functions of the cross functional team are available Comment:	Collapse	0
D2: Problem description	▶ (Select)	0	7
D3: Containment action	▶ (Select)	0	10
D4: Define and verify non-detection root cause(s)	▶ (Select)	0	10
D4: Define and verify occurrence root cause(s)	▶ (Select)	0	10
D5: Choose and verify non-detection corrective action(s)	▶ (Select)	0	10
D5: Choose and verify occurrence corrective action(s)	▶ (Select)	0	10
D6: Implement non-detection corrective action(s)	▶ (Select)	0	10
D6: Implement occurrence corrective action(s)	▶ (Select)	0	10
D7: Action(s) to prevent recurrence	▶ (Select)	0	10
D8: Closing 8D	▶ (Select)	0	5
Report	▶ (Select)	0	3
<b>Total score</b>		<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Total (%)</b>		<b>0.0%</b>	
8D report evaluation done by (name, dpt): <input type="text"/>			

รูปที่ 65 การประเมินของซีพพลายเออร์สำหรับ 8D

ข้อมูลการประเมินรายงานจะแสดงในไฟล์ PDF ด้วยเช่นกัน

### 3.2.11 ภาพรวมของช่องบังคับสำหรับซัพพลายเออร์

สัญลักษณ์	
[L]	ไฮเปอร์ลิงก์แยกเพื่อเปิดหน้าต่างใหม่
x	ไม่บังคับให้ต้องส่ง
m	บังคับให้ต้องส่ง
อย่างน้อย 1 รายการ	ต้องส่งอย่างน้อย 1 รายการ
อย่างน้อย 1 รายการสำหรับแต่ละแท็บ	ต้องส่งอย่างน้อย 1 รายการสำหรับแต่ละแท็บ ได้แก่ แท็บ "Non-detection" และ "Occurrence"
OE หรือ CB	ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยรวม (OE) หรือช่องทำเครื่องหมาย (CB) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อส่ง
m	บังคับให้ต้องตั้งสถานะเป็น "Complete by supplier" โดยไม่จำเป็นต้องส่งขั้นตอน D
m	บังคับให้ต้องตั้งสถานะเป็น "Closed by supplier" โดยไม่จำเป็นต้องส่งขั้นตอน D
	ความแตกต่างระหว่าง 8D กับ 8D Plus

ประเภทการตอบสนอง:  
ข้อกำหนดในการส่งขั้นตอน D

กรณี: ลูกค้ำกำหนดวันครบกำหนด

		8D	8D Plus
Basic Data	(ส่งโดยรวม D1 ด้วย)		
	8D reference	x	x
	Production date (supplier)	m	m
	Comment to customer	x	x
	Attachments	x	x
Supplier internal Data	(สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่ต้องส่งข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้น)		
	All	x	x
D1	(รวมอยู่ในการส่งข้อมูลพื้นฐาน)		
	[L] Add Team Member	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ
	Team Leader	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ

<b>D2 (รวมอยู่ในการส่ง D3)</b>			
D2 description	m	m	
Attachments	x	x	
Comment on recurring error	x	x	
<b>D3 (ส่งโดยรวม D2 ด้วย)</b>			
[L] Add D3 action	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ	
Title	m	m	
Description	m	m	
Responsible	m	m	
Effect	m	m	
Validation description:	x	x	
Planned Implementation	m	m	
Actual implementation:	m	m	
[L] Add Overall action effectiveness	OE หรือ CB	OE หรือ CB	
ทำเครื่องหมายในช่องทำเครื่องหมายว่า "Not applicable"	OE หรือ CB	OE หรือ CB	
<b>D4</b>			
[L] Add Extended root cause analysis	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการสำหรับแต่ละแท็บ	
Category	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ	
Verified by	m	m	
Relevant	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ	
สร้างการวิเคราะห์ 5-Why	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการสำหรับแต่ละแท็บ	
Why	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ	
สร้างสาเหตุหลัก	อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ	
Title	m	m	
Description	m	m	
Root cause type	x	x	
Contribution	m	m	
[L] Add Failure Reproduction	x	x	
[L] Add Extended Risk Assessment	x	x	
[L] Add Root Cause	x	x	

D5			
[L] Add Action		อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการสำหรับสาเหตุหลัก
Title		m	m
Description		m	m
Root cause		m	m
Effect		m	m
Planned implementation		x	x
Attachments		x	x
[L] Add Overall action effectiveness		m	m
D6			
[L] Add Action		อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการสำหรับสาเหตุหลัก
Title		m	m
Description		m	m
Root cause		m	m
Responsible		m	m
Planned implementation		m	m
Actual implementation		m	m
Date		m	m
Effect		m	m
Description		m	m
Attachments		x	x
[L] Add Cancellation of containment actions		x	x
[L] Add internal D6 Action		x	x
[L] Add Overall action effectiveness		m	m
D7			
[L] Add Action		อย่างน้อย 1 รายการ	อย่างน้อย 1 รายการ
Title		m	m
Description		m	m
Root cause		m	m
Responsible		m	m
Planned implementation		m	m



ตารางที่ 2: ภาพรวมของช่องบังคับสำหรับซีพพลายเออร์



### 3.3 พีเจอรอื่น

#### 3.3.1 พีเจอร VDA

ขั้นตอน D แต่ละขั้นตอนมีพีเจอรเพิ่มเติมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ VDA ระบุไว้ ตัวเลือกทั้งหมดมีให้สำหรับการตอบสนองประเภท 8D เท่านั้น

##### 3.3.1.1 D1 – ทีม: Sponsor (ผู้สนับสนุน)

“Sponsor” (ผู้สนับสนุน) คือบทบาทใหม่ที่ถูกเพิ่มเข้ามาในบทบาทของทีม “Sponsor” ควรเป็นบุคคลจากฝ่ายบริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจซึ่งสามารถรับประกันได้ว่าทีมจะมีทรัพยากรทั้งหมดที่จำเป็น บุคคลดังกล่าวควรทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างทีมและฝ่ายบริหาร

หากต้องการเลือก “Sponsor” ให้ทำเครื่องหมายที่ปุ่มตัวเลือกของสมาชิกทีมในคอลัมน์ที่เหมาะสม (รูปที่ 66) “Sponsor” สามารถเป็นทั้ง “Team leader” และ “Sponsor” ได้ในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่าทีม 8D แต่ละทีมจะมีสมาชิกเพียงคนเดียวที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็น “Sponsor”

Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader	Sponsor
Kiesner (Seller), Wladislaw	main demo user	wladislaw.kiesner@supplyon.com	Write	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

รูปที่ 66: บทบาท “Sponsor” เพิ่มเติม

ฟังก์ชัน Sponsor จะใช้ได้กับการตอบสนองประเภท 8D และ 8D พร้อมการดำเนินการทั่วไปเท่านั้น ฟังก์ชันนี้จะไม่สามารถใช้กับการตอบสนองประเภทอื่นๆ

การคลิกลิงก์ไฮเปอร์ลิงก์ “Add Team Member” จะเปิดแท็บผู้ติดต่อใหม่ (รูปที่ 67) โดยสามารถเพิ่ม “Sponsor” จากผู้ใช้ที่มีอยู่ซึ่งลงทะเบียนแล้วหรือยังไม่ได้ลงทะเบียนได้เช่นเดียวกับสมาชิกคนอื่นๆ ในทีม

Name	Position	E-mail	Authorization	Team leader	Sponsor
Kiesner (Seller), Wladislaw	main demo user	wladislaw.kiesner@supplyon.com	Write	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

รูปที่ 67: “Add team member”

##### 3.3.1.2 D2 – คำอธิบายปัญหา: การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่ (Is/Is-not Analysis)

“การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่” เพิ่มเติมมีเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์ปัญหาให้ลึกยิ่งขึ้น การวิเคราะห์นี้สามารถทำได้ด้วยการระบุขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน โดยอธิบายปัญหาอย่างถูกต้องด้วยคำพูดที่ชัดเจนของซัพพลายเออร์เอง เพื่อหลีกเลี่ยงความคลุมเครือและเพื่อให้แน่ใจว่าจะเข้าใจปัญหาได้อย่างถูกต้อง การวิเคราะห์ดังกล่าวยังสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ปัญหาแบบละเอียดยิ่งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นสาเหตุที่ถูกต้อง

หมวดหมู่	คำถาม	สิ่งที่ใช่	สิ่งที่ไม่ใช่
ปัญหาหลัก	อะไร	สินค้าที่ได้รับผลกระทบคือสินค้าใด	สินค้าที่คล้ายกันไม่ได้รับผลกระทบใช่หรือไม่
สถานที่	ที่ไหน	ปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน	ปัญหาอาจเกิดขึ้นที่ไหนได้อีกบ้าง
เวลา	เมื่อใด	ความผิดปกติเกิดขึ้นเมื่อใด	ความผิดปกติอาจเกิดขึ้นก่อนหน้านี้อแล้วหรือไม่
จำนวน	เท่าใด	มีความผิดปกติมากเท่าใด	คาดว่าจะมีความผิดปกติอีกหรือไม่

ตารางที่ 3: โครงสร้างการวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่

หากต้องการเพิ่ม “การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่” ให้คลิกไฮเปอร์ลิงก์ที่แสดงในขั้นตอน D2 แล้วหน้าต่างแยกจะเปิดขึ้น (รูปที่ 68)

รูปที่ 68: "Add Is/Is Not Analysis"

คำถามทั้ง 4 ข้อที่ต้องตอบจะปรากฏในตารางในหน้าต่างที่เปิดขึ้น (รูปที่ 69) โปรดทราบว่า คุณสามารถส่งการวิเคราะห์ได้เพียงหนึ่งรายการต่อข้อร้องเรียน และสามารถเพิ่มไฟล์แนบได้

	IS	IS NOT
WHAT	Which product/process is affected by the problem?	Are there similar products/processes that were not affected by the problem?
WHERE	Where was the product/process when the problem occurred for the first time?	Where could the deviation also occur?
WHEN	When did the deviation initially occur?	Could the problem have already occurred at an earlier stage?
HOW MANY	How many deviations are there (amount & PPM)?	How many future deviations can be expected?

Attachments: [Word\\_wki.docx \(11 KB\)](#)  
[Upload | Manage attachments](#)  
 CTRL key for multiple upload.

รูปที่ 69: "การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่"

หากตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว คุณสามารถเลือกหมวดหมู่คำถามในขั้นตอน D3 ได้ คุณสามารถเลือกตัวเลือกดรอปดาวน์เพิ่มเติมเพื่อกำหนดการดำเนินการควบคุมให้กับปัญหาที่ระบุใน “การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่” ได้โดยตรง (รูปที่ 70)

Add D3 action

Title\*:

Description\*:

Is/Is not analysis\*: No assignment ▼

Status\*: No assignment

Responsible\*: WHAT Define D1 team member

Effect\*: WHERE

Effect\*: WHEN

Effect\*: HOW MANY

Validation description:

Planned implementation\*:  ▼

Actual implementation:  ▼

Risk and Side Effect:

Used Methodology of Risk and Side Effect:

Attachments: No attachments were uploaded.  
[Upload](#) | [Manage attachments](#)  
CTRL key for multiple upload.

Internal action (not visible for customer)

รูปที่ 70: การกำหนดตัวเลือกรอบดาวให้กับคำถามแต่ละข้อของ "การวิเคราะห์แบบใช่/ไม่ใช่"

### 3.3.1.3 D4 – การวิเคราะห์สาเหตุหลัก: การเตือนให้อัปเดต

หลังจากการสืบหาสาเหตุอย่างละเอียดในขั้นตอน D4 แล้ว  
 อาจมีข้อมูลใหม่ปรากฏซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ให้ไว้ก่อนหน้านี้ในขั้นตอน D2 และ D3  
 ช่องทำเครื่องหมายเพิ่มเติม 2 ช่องจะปรากฏขึ้นในขั้นตอน D4 เพื่อเตือนให้ผู้ที่แก้ไข 8D  
 ทำการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นในขั้นตอนก่อนหน้านี้ (รูปที่ 71)  
 ช่องเหล่านี้มีไว้เพื่อเตือนให้ทบทวนและประเมินข้อมูลที่ให้ไว้ในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการแก้ปัญหาอีกครั้ง  
 และเพื่ออัปเดต "Is/Is-Not-Analysis" และ "Risk Assessment" ตามข้อมูลที่ค้นพบเหล่านี้

D4 - Root Cause Analysis Collapse

- ▶ Add extended root cause analysis (Ishikawa, 5-Why)
- ▶ Add failure reproduction
- ▶ Add risk assessment
- ▶ Add root cause

Is/Is not analysis updated?

Risk assessment updated?

รูปที่ 71: ช่องทำเครื่องหมายสำหรับเตือนให้อัปเดต

หากทำการอัปเดตแล้วหรือไม่จำเป็นต้องอัปเดต บุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของทีม D1  
 สามารถทำเครื่องหมายในช่องดังกล่าวได้ นอกจากนี้  
 คุณสามารถเปลี่ยนช่องทำเครื่องหมายได้หลังจากบันทึกและส่งให้ลูกค้าแล้ว หากข้อร้องเรียนอยู่ในสถานะ  
 "Open" แต่ระบบจะแสดงเฉพาะชื่อของผู้ที่ทำเครื่องหมายถูกในช่องดังกล่าวและเวลาที่ลงบันทึกไว้เท่านั้น  
 (รูปที่ 72)

D4 - Root Cause Analysis

Is/Is not analysis updated?  by Warthmann, Sandra, on 2/5/2024 6:09 PM CET

Risk assessment updated?  by Warthmann, Sandra, on 2/5/2024 6:09 PM CET

รูปที่ 72: ช่องทำเครื่องหมายที่มีการทำเครื่องหมายถูกไว้

### 3.3.1.4 D5 – การดำเนินการแก้ไข: เพิ่มการประเมินประสิทธิผลและผลกระทบเชิงลบ

D5 มีช่องข้อมูลเพิ่มเติม 2 ช่อง ช่องแรกคือช่องข้อความ "Effectiveness Assessment" ที่อยู่ใต้ "Effect: ในหน่วย %" (รูปที่ 73) ช่องนี้ใช้เพื่ออธิบายและประเมินประสิทธิผลให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น และเพื่อเสริมค่าประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขในหน่วย % ที่มีอยู่เพียงค่าเดียว

The screenshot shows the 'Add D5 action' form. The 'Effectiveness assessment' field is highlighted with a red box. Other fields include Title, Description, Status (Draft), Root cause (Select a root cause), Effect (%), Planned implementation, Negative impact (Yes), and Attachments.

รูปที่ 73: ช่องข้อความเพิ่มเติม "Effectiveness Assessment"

ช่องที่ 2 ที่เพิ่มมาคือช่องดรอปดาวน์ "Negative Impact" โดยมีตัวเลือกให้เลือก 2 ตัวเลือก ได้แก่ "Yes" และ "No" (รูปที่ 74)

- หากเลือก "No":

ตัวเลือกนี้หมายความว่ามีการคาดว่าดำเนินการแก้ไขจะไม่ส่งผลกระทบเชิงลบใดๆ

- หากเลือก "Yes":

การดำเนินการแต่ละอย่างที่คิดขึ้นมาอาจส่งผลกระทบเชิงลบได้ เช่น การดำเนินการอาจส่งผลให้ผลผลิตของโรงงานลดลง เนื่องจากจะต้องลดความเร็วเพื่อบันทึกผลต่างๆ ที่ตามมา โดยจะมีช่องข้อความเพิ่มเติมให้ป้อนในขั้นตอน D5

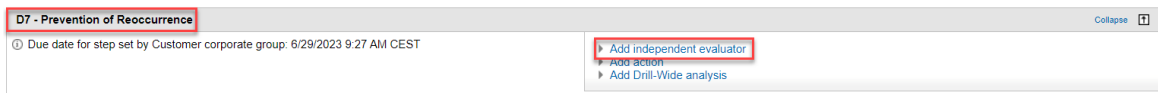
The image shows two side-by-side screenshots of the 'Add D5 action' form. In the left screenshot, the 'Negative impact' dropdown is set to 'No'. In the right screenshot, it is set to 'Yes'. Both screenshots have the 'Effectiveness assessment' and 'Negative impact' fields highlighted with red boxes.

รูปที่ 74: ตัวเลือก "No" และ "Yes" ของผลกระทบเชิงลบ

### 3.3.1.5 D7 – การป้องกันการเกิดซ้ำ: Independent Evaluator (ผู้ประเมินอิสระ)

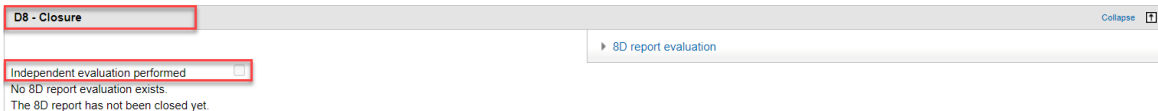
บทบาท "Independent Evaluator" ซึ่งเป็นบทบาทใหม่ที่เพิ่มเข้ามาในขั้นตอน D7 มีวัตถุประสงค์เพื่อคัดเลือกบุคคลอิสระที่จะเป็นผู้ประเมินกระบวนการ 8D ทั้งหมด (รูปที่ 75) บุคคลนี้จะต้องมีคุณสมบัติบางประการดังนี้

- บุคคลนี้จะต้องไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม D1
- ขอร้องเรียน 1 รายการจะมีผู้ประเมินได้เพียงคนเดียว
- ต้องตรวจสอบขั้นตอนและการดำเนินการทั้งหมดที่ดำเนินการโดยปราศจากความเอนเอียง
- การคัดเลือกผู้ประเมิน: สมาชิกทีม D1 มอบหมายบทบาทผู้ประเมินให้กับบุคคลที่มีหรือไม่มีบัญชี SupplyOn ในขั้นตอน D7



รูปที่ 75: "Add Independent Evaluator"

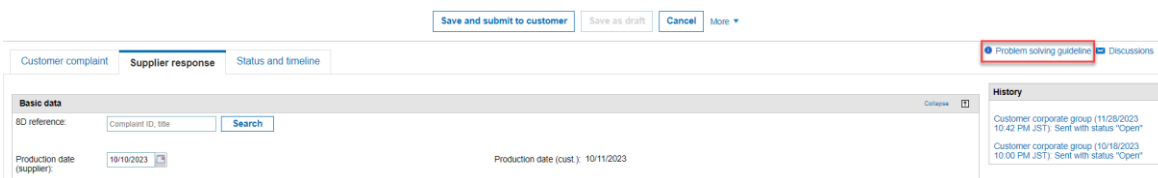
ผู้ประเมินที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับแจ้งทางอีเมล และมีสิทธิ์เข้าถึงขอร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายด้วยสิทธิ์ในการอ่านอย่างเดียว การเปลี่ยนแปลงเพียงอย่างเดียวที่ผู้ประเมินสามารถทำได้คือสิทธิ์ในการเขียนเพื่อทำเครื่องหมายถูกในช่องทำเครื่องหมายหนึ่งช่องในขั้นตอน D8 ซึ่งได้แก่ ช่อง "Independent evaluation performed" (รูปที่ 76) หลังจากที่ประเมินความถูกต้องของขั้นตอน 8D ก่อนหน้าทั้งหมดอย่างละเอียดแล้ว ผู้ประเมินก็สามารถทำเครื่องหมายถูกในช่องทำเครื่องหมายเพื่อระบุว่าขั้นตอนทั้งหมดผ่านการตรวจสอบแล้ว ระบบจะแสดงชื่อ วันที่ และเวลาโดยอัตโนมัติ



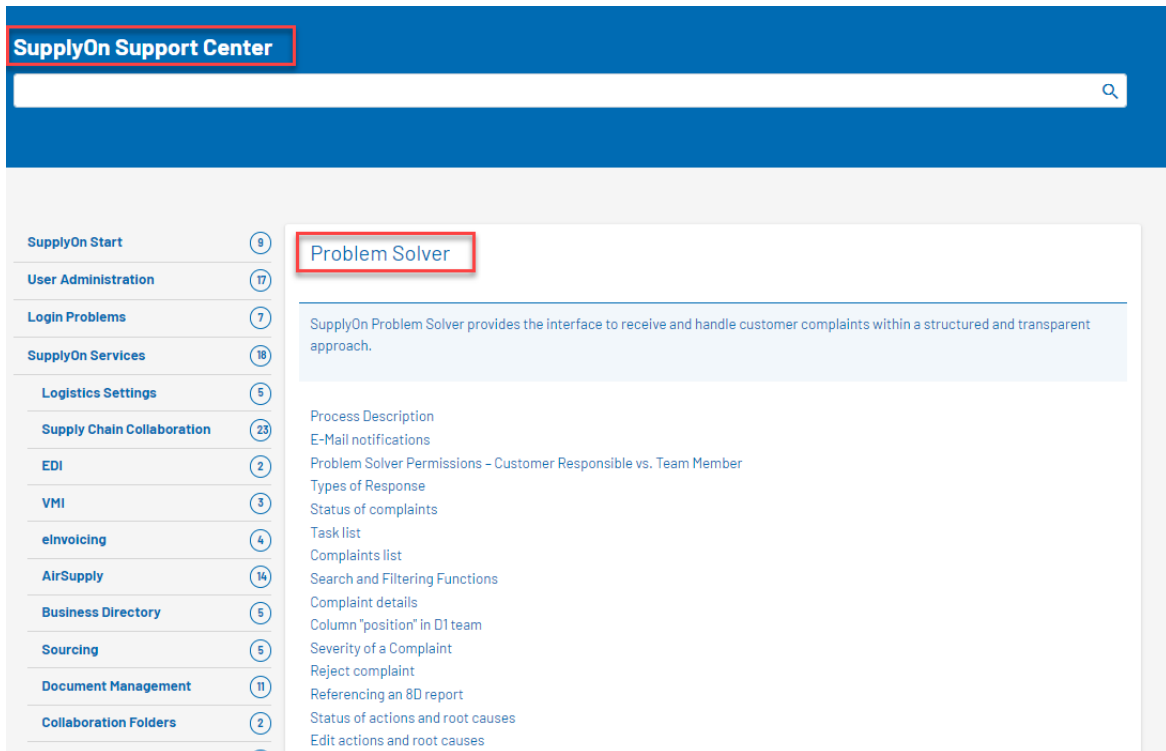
รูปที่ 76: ช่องทำเครื่องหมาย "Independent evaluation performed"

### 3.3.2 Problem Solving Guideline

ที่ด้านบนของขอร้องเรียนทางด้านขวามือจะมีไฮเปอร์ลิงก์ที่นำคุณไปยัง "Problem Solving Guideline" (รูปที่ 77) โดยจะเชื่อมโยงไปยัง "SupplyOn Support Center" ซึ่งคุณจะพบข้อมูลมากมายเกี่ยวกับ ProblemSolver และความช่วยเหลือเกี่ยวกับคำถามของคุณ



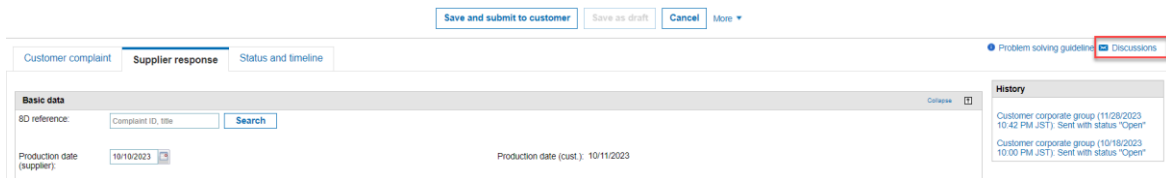
รูปที่ 77: "Problem Solving Guideline"



รูปที่ 78: SupplyOn Support Center

### 3.3.3 Discussions

ทางด้านขวาของ “*Problem-Solving Guideline*” จะมีไอคอนของจดหมายเล็กๆ ที่มีข้อความว่า “*Discussions*” (รูปที่ 79) คุณสามารถเริ่มการสนทนาเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งกับลูกค้าของคุณได้ที่ส่วนนั้น



รูปที่ 79: เริ่มการสนทนาใน SupplyOn

ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการข้อมูลทางเทคนิคจากลูกค้า โปรดอย่าขอข้อมูลดังกล่าวผ่านบัญชีอีเมลส่วนตัว แต่ให้เริ่มการสนทนาใน SupplyOn แทน ข้อดีของการสนทนาในช่องทางนี้คือทุกคนสามารถดูได้ว่ามีการเริ่มการสนทนาหรือไม่ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีโดยไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวในบัญชีอีเมลส่วนตัว

นอกจากนี้ หน้าแลนดิงของ Problem Solver ยังทำให้คุณรู้ว่ามีความใหม่หรือการสนทนาที่เปิดอยู่หรือไม่ เนื่องจากคอลัมน์สุดท้ายในภาพรวม “*Discussion*” จะแสดงไอคอนของจดหมายเล็กๆ ที่ระบุสถานะของการสนทนา (รูปที่ 80)

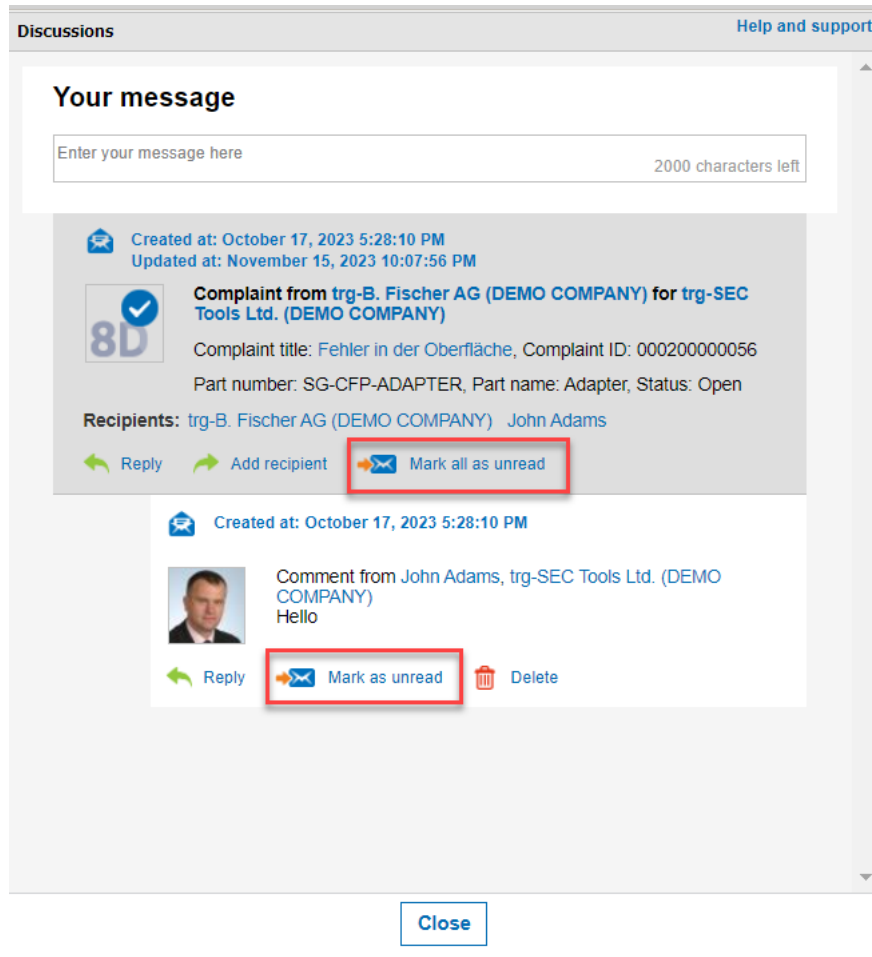


รูปที่ 80: ของจดหมายที่เปิดออกซึ่งระบุว่าความคิดเห็นในการสนทนาถูกทำเครื่องหมายว่าอ่านแล้ว

กลไกของจดหมายทำงานดังนี้

ผู้ส่งข้อความ ผู้รับสามารถเลือกได้ว่าผู้ส่งจะสามารถเห็นได้หรือไม่ว่าตนอ่านข้อความแล้ว กล่าวคือของจดหมายควรเปิดหรือปิดอยู่ ข้อสำคัญ: ของจดหมายจะเปลี่ยนจากปิดเป็นเปิดก็ต่อเมื่อผู้รับคลิก "Mark all as read" ในระดับการสนทนาเท่านั้น (รูปที่ 81)

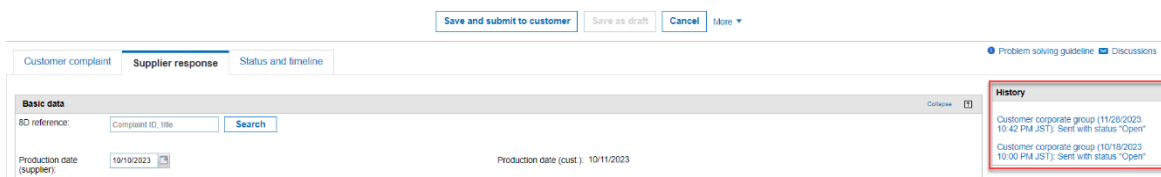
การเปิดและอ่านข้อความเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้ของจดหมายเปิดออก การเลือก "Mark as read" ในระดับความคิดเห็นไม่ได้ทำให้ของจดหมายเปิดออก



รูปที่ 81: กลไกของจดหมาย

### 3.3.4 History

"History" หรือประวัติข้อร้องเรียนคือฟีเจอร์ที่ 3 ทางด้านขวามือ (รูปที่ 82) ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เผยแพร่แต่ละครั้งเป็นรายการใหม่โดยอัตโนมัติ เพื่อให้คุณสามารถตรวจสอบประวัติของข้อร้องเรียนได้ เมื่อคุณคลิกลิงก์ ข้อร้องเรียนจะเปิดเป็นเอกสาร PDF



รูปที่ 82: บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติใน "History"

### 3.4 แท็บ Status and Timeline

คุณสามารถดูวันที่ลูกค้กำหนดให้คุณ รวมถึงสิ่งที่ส่ง ผู้ส่ง และเวลาที่ส่งได้ในแท็บ *"Status and Timeline"* (รูปที่ 83) โปรดดูคำอธิบายโดยละเอียดเพิ่มเติมที่ 2.2.2 แท็บ *"Status and Timeline"* ของลูกค้

My SupplyOn > Problem Solver: Complaints > Dimensional deviation/尺寸偏差 (67595): Status and timeline Help and support | Print | Message to support

Dimensional deviation/尺寸偏差 (67595) Irg. B. Fracker AG (DEMO COMPANY)

Cancel More ▾

Customer complaint Supplier response **Status and timeline** Discussions

**Status** Collapse

Status: Closed by supplier

Last customer status change: No status change yet

Last change by supplier: 12/16/2022 1:42 AM EST, Julia Nash, Saved and submitted

Last change by customer: 12/15/2022 10:58 PM EST, Jingjing Wang, Saved and submitted

**Dates for responses** Collapse

Step	Due date	Submitted on	Submitted by
● Basic Information (includes D1)		12/16/2022 1:32 AM EST	Nash, Julia
● D3 Containment actions (incl. D2)	12/16/2022 10:53 PM EST	12/16/2022 1:32 AM EST	Nash, Julia
● D4 Root causes		12/16/2022 1:32 AM EST	Nash, Julia
● D5 Chosen corrective actions		12/16/2022 1:39 AM EST	Nash, Julia
● D6 Implemented Corrective Actions		12/16/2022 1:39 AM EST	Nash, Julia
● D7 Preventive Actions	12/29/2022 10:53 PM EST	12/16/2022 1:39 AM EST	Nash, Julia
● Status "Completed by supplier"		12/16/2022 1:39 AM EST	Nash, Julia
● Status "Closed by supplier"		12/16/2022 1:42 AM EST	Nash, Julia

**History**

Julia Nash (12/16/2022 1:42 AM EST): Sent with status "Closed by supplier"

Julia Nash (12/16/2022 1:39 AM EST): Sent with status "Completed by supplier"

Julia Nash (12/16/2022 1:32 AM EST): Sent with status "Open"

Customer corporate group (12/15/2022 10:58 PM EST): Complaint created with status "Open"

Cancel More ▾

รูปที่ 83: แท็บ *"Status and Timeline"*