

ทบทวนเคสใน 15 นาที ก่อนปัญหาเดิมกลับมา

ใช้หลังสถานการณ์สงบ เพื่อมองหาจุดที่งานหลุดและเลือกปรับวิธีทำงานหนึ่งจุด โดยไม่เริ่มจากการหาคนผิด

เคสที่ทบทวน _____ วันที่ _____ ผู้ร่วมทบทวน _____

01 เกิดอะไรขึ้น

WHAT HAPPENED

ลูกค้าแจ้งปัญหาอะไร?

ผลกระทบที่เกิดขึ้นคืออะไร?

- ☐ ลูกค้าต้องรอ ☐ งานส่งช้า ☐ ต้องแก้งาน
☐ เจ้าของต้องเข้ามาจัดการ ☐ อื่น ๆ

02 ย้อนเส้นทางของเรื่อง

REPLAY THE CASE



จุดเหตุการณ์

จุดเหตุการณ์

จุดเหตุการณ์

จุดเหตุการณ์

จุดเหตุการณ์

03 จุดไหนที่เริ่มหลุด

FIND THE GAP

- ☐ ทีมไม่เห็นว่านี่คือสัญญาณของปัญหา ☐ ข้อมูลที่จำเป็นถูกส่งต่อไม่ครบ
☐ ไม่ชัดเจนว่าใครต้องรับช่วงต่อ ☐ ไม่มีการติดตามหลังส่งต่อ
☐ ไม่ชัดเจนว่าเมื่อไรต้องยกระดับ ☐ ไม่ชัดเจนว่าเมื่อไรจึงถือว่าปิดเคส

จุดที่ควรกลับไปตรวจมากที่สุด

04 เปลี่ยนหนึ่งจุด

CHANGE ONE POINT

ถ้าเหตุการณ์คล้ายกันเกิดขึ้นอีก เราจะเปลี่ยนอะไรหนึ่งอย่าง?

ใครเป็นเจ้าของการเปลี่ยนแปลงนี้?

เริ่มใช้เมื่อไร?

ครั้งหน้าควรเกิดอะไรต่างไป?

จะกลับมาตรวจผลวันไหน?