



## Course Outline

# หลักสูตร “การวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาด้วยผังก้างปลา”

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาณสาร

### หลักการและเหตุผล :

ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ก็คือ การแก้ปัญหา ซึ่งสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาคือการแก้ไข้ปัญหา และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมาอีก ซึ่งจะต้องเข้าไปจัดการที่ต้นเหตุรากเหง้าของปัญหานั้น เพื่อให้การแก้ปัญหาเบ็ดเสร็จอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวิเคราะห์เจาะลึกไปถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหานั้น

เทคนิคการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นเทคนิคที่นิยมแพร่หลาย โดยมุ่งเน้นให้ลงไปแก้ปัญหาที่พื้นที่หน้างานจริง สํารวจสภาพที่เกิดขึ้นจริง ภายใต้อสภาพะจริง มาผนวกรวมเข้ากับความรู้ และประสบการณ์ในงานนั้น ก็จะทำได้สามารถแก้ไข้ปัญหาได้อย่างตรงจุด และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำจากสาเหตุเดิม

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิดการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาด้วยผังก้างปลา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ตามหลัก 3 G
  - Genba - สถานที่จริง
  - Genbutsu - สภาพของจริง
  - Genjitsu – สภาพะจริง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่หน้างานจริงได้

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงาน และหัวหน้างานขึ้นไป จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

## เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. การวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา คือ อะไร ?
2. ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Genba, Genbutsu, Genjitsu)
3. การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน
4. ขั้นตอนการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหาด้วยผังก้างปลา
5. การกำหนดมาตรการตอบโต้

## วิธีการฝึกอบรม :

- รูปแบบการฝึกอบรมในสไตล์ Training and Group Coaching (T&GC)
  - โดยการใช้คำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตัวเอง (มองเห็น ยอมรับ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง) และเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจสถานะที่เกิดขึ้นว่าติดอยู่ที่หลุมพรางความคิดใด
  - โดยการใช้กระบวนการคิด (Thinking Process) เพื่อให้ผู้เรียนคิดหาทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเอง
  - โดยการใช้ Workshop เพื่อให้เกิดการนำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนในทางปฏิบัติ

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา คือ อะไร ?</li> <li>- ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Genba</li> <li>○ Genbutsu</li> <li>○ Genjitsu</li> </ul> </li> </ul>	T&GC
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน</li> <li>- การเขียนแผนผังขั้นตอนการทำงาน</li> <li>- Workshop 1: ฝึกทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ปัญหาให้ชัดเจน</li> </ul>	T&GC
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหาด้วยผังก้างปลา</li> <li>- การกำหนดมาตรการตอบโต้</li> </ul>	T&GC
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop 2: ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากปัญหาจริงที่หน้างาน</li> </ul>	T&GC