



Course Outline

หลักสูตร “การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง(Root Cause Analysis)”

(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาณสาร

หลักการและเหตุผล :

ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ก็คือ การแก้ปัญหา ซึ่งสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาคือการแก้ไขปัญหานั้น และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมามาก ซึ่งจะต้องเข้าไปจัดการที่ต้นเหตุรากเหง้าของปัญหานั้น เพื่อให้การแก้ปัญหาเบ็ดเสร็จอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวิเคราะห์เจาะลึกไปถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหานั้น

จุดเริ่มต้นที่สำคัญ คือ การมองวิเคราะห์ภาพรวมของกระบวนการด้วยเทคนิค Swimming Lane เพื่อวิเคราะห์หากระบวนการขั้นตอนที่เป็นปัญหา หรือต้องการปรับปรุง จากนั้นจึงใช้เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เรียกว่า Why-Why Analysis ซึ่งเป็นเทคนิคที่นิยมแพร่หลาย โดยมุ่งเน้นให้ลงไปแก้ปัญหาที่พื้นที่หน้างานจริง สืบหาสาเหตุที่เกิดขึ้นจริง ภายใต้สภาวะจริง มาผนวกรวมเข้ากับความรู้ และประสบการณ์ในงานนั้น ก็จะทำได้สามารถแก้ไขปัญหาคือได้อย่างตรงจุด และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำจากสาเหตุเดิม โดยมีการกำหนดมาตรการจัดการกับปัญหาในส่วนของมาตรการการแก้ไขปัญหา (Corrective Action) และมาตรการป้องกันปัญหา (Preventive Action) โดยอาศัยหลักการ 8 Disciplines of Problem Solving

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิดการวิเคราะห์ภาพรวมกระบวนการด้วยเทคนิค Swimming Lane
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิดการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเทคนิค Why-Why Analysis
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง ตามหลัก 3 G
 - Genba - สถานที่จริง
 - Genbutsu - สภาพของจริง
 - Genjitsu – สภาวะจริง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่หน้างานจริงได้

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงาน และหัวหน้างานขึ้นไป จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง คือ อะไร ?
2. การวิเคราะห์ภาพรวมกระบวนการด้วยเทคนิค Swimming Lane
3. ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง (Genba, Genbutsu, Genjitsu)
4. Why-Why Analysis คือ อะไร ?
5. การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน
6. วิธีการมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็น
7. วิธีการมองปัญหาจากหลักเกณฑ์หรือทฤษฎี
8. ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis
9. การกำหนดมาตรการตอบโต้ ตามหลักการ 8 Disciplines of Problem Solving

วิธีการฝึกอบรม :

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

วันที่ 1

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง คือ อะไร ? - ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง <ul style="list-style-type: none"> ○ Genba ○ Genbutsu ○ Genjitsu 	T&GC
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน - การระบุประเด็นปัญหาโดยการฟังเสียงของลูกค้า (VOC) Why-Why Analysis คือ อะไร ? - Workshop 1: การระบุประเด็นปัญหาที่สำคัญ 	T&GC
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเทคนิค Swimming Lane - Workshop 2: ฝึกวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของกระบวนการ 	T&GC
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Why-Why Analysis คือ อะไร ? - วิธีการมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็น - วิธีการมองปัญหาจากหลักเกณฑ์หรือทฤษฎี 	T&GC

วันที่ 2

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis - Workshop 3: ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากกรณีศึกษา 	T&GC
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดมาตรการตอบโต้ - แนวคิดการแก้ไขปัญหา : 8 Disciplines of Problem Solving D1 : Establish the Team D2 : Describe the Problem D3 : Containment Action D4 : Identify, Define, Describe and Verify the Root Cause of the Problem D5 : Choose Corrective Actions D6 : Implement/Validate the Permanent Corrective Actions D7 : Prevent Recurrence (Preventive Action) D8 : Reward the Team 	T&GC
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop 4: ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากปัญหาจริงที่หน้างาน 	T&GC
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอผลงาน และให้คำแนะนำ 	T&GC