



Course Outline

หลักสูตร “การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause Analysis)”

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาณสาร

หลักการและเหตุผล :

ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ก็คือ การแก้ปัญหา ซึ่งสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาคือการแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมาอีก ซึ่งจะต้องเข้าไปจัดการที่ต้นเหตุรากเหง้าของปัญหานั้น เพื่อให้การแก้ปัญหาเบ็ดเสร็จอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวิเคราะห์เจาะลึกไปถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหานั้น

เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เรียกว่า Why-Why Analysis เป็นเทคนิคที่นิยมแพร่หลาย โดยมุ่งเน้นให้ลงไปแก้ปัญหาที่พื้นที่หน้างานจริง สืบหาสาเหตุที่เกิดขึ้นจริง ภายใต้อุปกรณ์จริง มาผนวกรวมเข้ากับความรู้ และประสบการณ์ในงานนั้น ก็จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาลงได้อย่างตรงจุด และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำจากสาเหตุเดิม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิดการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเทคนิค Why-Why Analysis
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง ตามหลัก 3 G
 - Genba - สถานที่จริง
 - Genbutsu - สภาพของจริง
 - Genjitsu – สภาพจริง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่หน้างานจริงได้

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงาน และหัวหน้างานขึ้นไป จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง คือ อะไร ?
2. ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Genba, Genbutsu, Genjitsu)
3. Why-Why Analysis คือ อะไร ?
4. การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน
5. วิธีการมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็น
6. วิธีการมองปัญหาจากหลักเกณฑ์หรือทฤษฎี
7. ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis
8. 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"> - การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง คือ อะไร ? - ปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง <ul style="list-style-type: none"> ○ Genba ○ Genbutsu ○ Genjitsu - Why-Why Analysis คือ อะไร ? 	T&GC
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - การทำความเข้าใจ และสะสางปัญหาให้ชัดเจน - วิธีการมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็น - วิธีการมองปัญหาจากหลักเกณฑ์หรือทฤษฎี - Workshop 1: ฝึกทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ปัญหาให้ชัดเจน 	T&GC
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis - การกำหนดมาตรการตอบโต้ - Workshop 2: ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากกรณีศึกษา 	T&GC
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop 3: ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากปัญหาจริงที่หน้างาน 	T&GC