

COURSE
OUTLINE



KCT ACADEMY

การวิเคราะห์สาเหตุรากแท้ด้วย 5 Why Analysis
อย่างเป็นระบบเพื่อการแก้ไขปัญหายั่งยืน

Mastering 5 Why Analysis for Root Cause Problem Solving

หลักสูตร 1 วัน



nartiya@kctathailand.com



02-003-2125

085-939-1593



kctathailand.com
Knowledge That Moves You



หลักการและความสำคัญ

ในสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมการผลิตในปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันที่รุนแรง ความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนมาตรฐานด้านคุณภาพที่มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องสามารถควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมลดความสูญเสียที่เกิดจากสินค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Off Specification) ของเสียในกระบวนการผลิต (Defect) การแก้ไขงานซ้ำ (Rework) การหยุดชะงักของกระบวนการผลิต ตลอดจนข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint) ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการผลิต ความเชื่อมั่นของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

แม้ว่าหลายองค์กรจะมีการดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงพบว่า การแก้ไขปัญหาจำนวนมากยังคงมุ่งเน้นการแก้ไขอาการของปัญหา (Symptom) หรือการดับไฟไหม้ (Fire Fighting) มากกว่าการค้นหาสาเหตุรากเหง้า (Root Cause) ส่งผลให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำ แม้ว่าจะมีการดำเนินการแก้ไขหลายครั้งก็ตาม เนื่องจากมาตรการที่กําหนดยังไม่สามารถขจัดต้นเหตุของปัญหาได้อย่างแท้จริง

5 Why Analysis เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากล สำหรับการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา โดยอาศัยการตั้งคำถามเชิงเหตุและผล (Cause and Effect Questioning) อย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหาปัจจัยที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดปัญหา อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ 5 Why Analysis ให้เกิดประสิทธิผลนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งคำถามครบ 5 ครั้งเท่านั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการกำหนดปัญหาอย่างถูกต้อง การรวบรวมข้อเท็จจริง การตั้งคำถามอย่างมีเหตุผล การหลีกเลี่ยงอคติในการวิเคราะห์ และการตรวจสอบความถูกต้องของสาเหตุที่ค้นพบ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากยังขาดความเข้าใจและทักษะที่เพียงพอ

หลักสูตร "Mastering 5 Why Analysis for Root Cause Problem Solving" จึงได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เข้าอบรมให้สามารถประยุกต์ใช้ 5 Why Analysis ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและแนวปฏิบัติที่เป็นสากล โดยมุ่งเน้นตั้งแต่การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง การออกแบบคำถามเชิงวิเคราะห์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเหตุและผล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ตลอดจนการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การตัดสินใจ ลดการเกิดปัญหาซ้ำ และสร้างวัฒนธรรมการแก้ไขปัญหาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงภายในองค์กร



วัตถุประสงค์

- อธิบายหลักการ แนวคิด และความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุรากแท้ด้วย 5 Why Analysis ได้อย่างถูกต้อง
- จแนทำความเข้าใจแตกต่างระหว่างอาการของปัญหา (Symptoms) สาเหตุโดยตรง (Direct Cause) และสาเหตุรากแท้ (Root Cause) ได้อย่างชัดเจน
- กำหนดประเด็นปัญหา (Problem Statement) ได้อย่างเหมาะสมก่อนเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์
- รวบรวมและคัดเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง
- ออกแบบและเรียบเรียงคำถาม Why ในแต่ละลำดับได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล
- ตรวจสอบความสมเหตุสมผลของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลในแต่ละลำดับของการวิเคราะห์ได้
- ระบุข้อผิดพลาดและอคติที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรม 5 Why Analysis ได้
- ประเมินได้ว่าสาเหตุที่ค้นพบเป็นสาเหตุรากแท้ที่สามารถนำไปสู่การป้องกันการเกิดซ้ำได้หรือไม่
- ประยุกต์ใช้ 5 Why Analysis กับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ





เนื้อหาการอบรม

Time	Detail (Course)
09.00 - 10.30	<p>ความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุรากแก่ต่อการบริหารคุณภาพ</p> <p>1.1 ความหมายของ "ปัญหา" ในมุมมองของการบริหารคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">• ความหมายของปัญหา (Problem)• ความหมายของความผิดปกติ (Abnormality)• ความแตกต่างระหว่างปัญหาและเหตุการณ์• ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา กระบวนการ และผลลัพธ์ <p>1.2 ผลกระทบของการแก้ไขปัญหาไม่ตรงสาเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none">• การเกิดปัญหาซ้ำ (Recurring Problem)• การสูญเสียเวลาในการแก้ไขงาน• การเพิ่มขึ้นต้นทุนคุณภาพ (Cost of Poor Quality)• ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า• ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต <p>1.3 แนวคิด Fire Fighting กับ Sustainable Problem Solving เปรียบเทียบการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ อภิปรายผลกระทบทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>Workshop 1 วิเคราะห์ลักษณะของปัญหา ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ตัวอย่างจากกระบวนการผลิต เพื่อจำแนกกว่า</p> <ul style="list-style-type: none">• สิ่งใดคือปัญหา• สิ่งใดคืออาการของปัญหา• สิ่งใดคือผลกระทบของปัญหา <p>พร้อมอภิปรายร่วมกันว่าหากองค์กรแก้ไขเฉพาะอาการ จะส่งผล อย่างไรต่อองค์กรในระยะยาว</p>

Time	Detail (Course)
<p>10:45-12:00</p>	<p>ปรัชญาและหลักคิดของ 5 Why Analysis</p> <p>2.1 ที่มาและหลักการของ 5 Why Analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> • แนวคิดการตั้งคำถามเชิงเหตุและผล • วัตถุประสงค์ของการถาม "Why" • เหตุใดจึงใช้คำว่า "5 Why" • ความหมายของ "Five" ในเชิงหลักการ • เหตุใดบางปัญหาอาจใช้เพียง 3 Why หรือมากกว่า 5 Why <p>2.2 ความสัมพันธ์ของเหตุและผล (Cause–Effect Relationship)</p> <p>ศึกษา</p> <p>Cause</p> <p>↓</p> <p>Effect</p> <p>↓</p> <p>New Cause</p> <p>↓</p> <p>New Effect</p> <p>เพื่อทำความเข้าใจว่าปัญหาหนึ่งอาจเป็นผลลัพธ์ของอีกปัญหาหนึ่งเสมอ</p> <p>2.3 การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) กับการใช้ 5 Why</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปัญหาเกิดจากระบบหรือบุคคล • ความสัมพันธ์ของคน กระบวนการ เครื่องจักร และวิธีการทำงาน • เหตุใดการกล่าวโทษบุคคลจึงไม่ใช่วิธีการค้นหาสาเหตุรากแท้ <p>Workshop 2</p> <p>ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ตัวอย่าง</p> <p>เช่น</p> <p>"ลูกค้าร้องเรียนเรื่องคุณภาพสินค้า"</p> <p>โดยอภิปรายร่วมกันว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปัญหา • ผลกระทบ • หรือสาเหตุ <p>พร้อมอธิบายเหตุผลประกอบ</p>



เนื้อหาการอบรม

Time	Detail (Course)
13:00-14:30	<p>การทำความเข้าใจระดับของสาเหตุ (Levels of Cause)</p> <p>3.1 Immediate Cause สาเหตุที่มองเห็นได้ทันที ตัวอย่าง เครื่องจักรหยุดทำงาน</p> <p>3.2 Direct Cause สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์โดยตรง ตัวอย่าง Bearing ชำรุด</p> <p>3.3 Contributing Cause ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ปัญหาเกิดขึ้น ตัวอย่าง ไม่มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</p> <p>3.4 Root Cause สาเหตุที่หากกำจัดได้ ปัญหาก็จะไม่เกิดขึ้นซ้ำ อภิปราย เหตุใดหลายองค์กรจึงหยุดการวิเคราะห์ที่ Direct Cause และไม่สามารถค้นพบ Root Cause</p> <p>Workshop 3 จำแนกระดับของสาเหตุ ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์ตัวอย่างกว่า 10 สถานการณ์ แล้วจำแนกว่า</p> <ul style="list-style-type: none">• Immediate Cause• Direct Cause• Contributing Cause• Root Cause



เนื้อหาการอบรม

Time	Detail (Course)
14:45-16:00	<p>ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการใช้ 5 Why Analysis</p> <ul style="list-style-type: none">4.1 การเริ่มต้นจากปัญหาที่ไม่ชัดเจน4.2 การใช้ความคิดเห็นแทนข้อเท็จจริง4.3 การหยุดตามก่อนถึงสาเหตุรากแท้4.4 การเลือกคำตอบที่สอดคล้องกับความเชื่อเดิม4.5 การกล่าวโทษบุคคลแทนการวิเคราะห์ระบบ4.6 การตั้งคำถามที่มีหลายประเด็นในคำถามเดียว4.7 การตอบคำถามโดยไม่มีหลักฐานสนับสนุน4.8 การสรุป Root Cause จากประสบการณ์ส่วนบุคคล <p>Workshop 4</p> <p>วิเคราะห์ข้อผิดพลาดของรายงาน 5 Why</p> <p>วิทยากรแจกตัวอย่างรายงาน 5 Why จำนวน 5 กรณี ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์ว่า</p> <ul style="list-style-type: none">• จุดใดดำเนินการได้ถูกต้อง• จุดใดเป็นข้อผิดพลาด• หากเป็นผู้ตรวจสอบ จะเสนอแนะให้แก้ไขอย่างไร



ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ฝ่าย Production
- ฝ่าย Quality Control (QC)
- ฝ่าย Research & Development (R&D)
- ฝ่าย Technical Service
- ฝ่าย Warehouse
- ฝ่าย Production Planning & Inventory Control (PPIC)

ระดับตำแหน่ง

- Assistant Supervisor
- M3
- Senior Manage

ระยะเวลาในการอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

นทข 30: ปฏิบัติ 70

ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

บรรยาย: ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

กิจกรรมกลุ่มระดับความคิด: เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น

ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ: วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการ

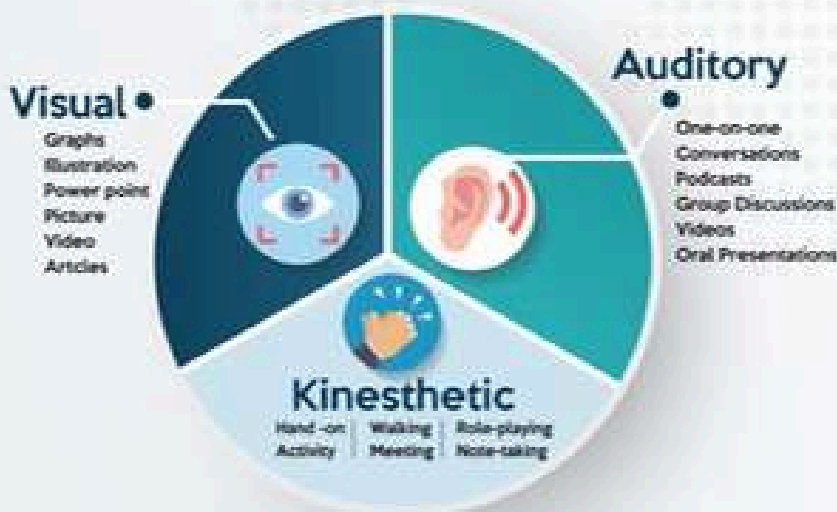
การเสวนาตีความ: ประยุกต์ใช้

- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้, การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

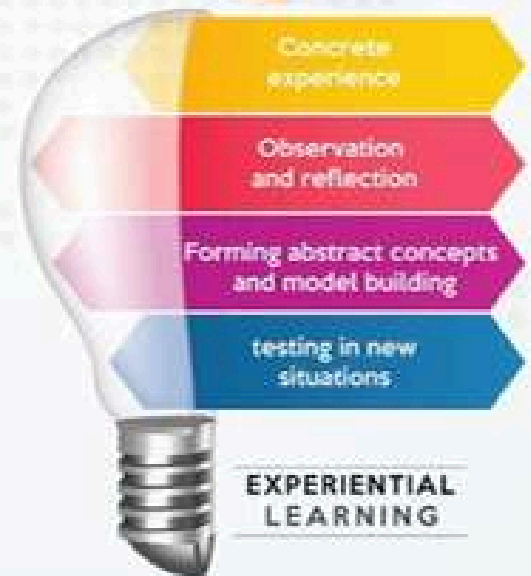
KCT ACADEMY LEARNING STYLES



Learning pyramid



Learning styles



- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง



KCT ACADEMY

“Our vision is to deliver quality, innovative HR programs & training courses that inspire people to reach their full potential for success”



KNOWLEDGE CASTLE TRAINING CO.,LTD. (HEAD OFFICE)
บริษัท โนว์เลดจ์ คาสเซิล เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

16 ซอยพระรามเก้า43 (ซอย 1 เสา 4) แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250



02-003-2125
085-939-1593



kcta.training@gmail.com
nartiya@kctathailand.com



<https://kctathailand.com>

