

หลักสูตร

การวิเคราะห์สาเหตุรากแท้ด้วย **5 Why Analysis**
อย่างเป็นระบบเพื่อการแก้ไขปัญหายั่งยืน

**Mastering 5 Why Analysis for Root Cause
Problem Solving**

หลักสูตร 1 วัน



ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม



KCT ACADEMY

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

แม้ว่าหลายองค์กรจะมีการดำเนินกิจกรรมวิเคราะห์ปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงพบว่า การแก้ไขปัญหามีจำนวนมากยังคงมุ่งเน้นการแก้ไขอาการของปัญหา (Symptom) หรือการดำเนินการเฉพาะหน้า (Fire Fighting) มากกว่าการค้นหาสาเหตุรากแท้ (Root Cause) ส่งผลให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำ แม้ว่าจะมีการดำเนินการแก้ไขหลายครั้งก็ตาม เนื่องจากมาตรการที่กำหนดยังไม่สามารถขจัดต้นเหตุของปัญหาได้อย่างแท้จริง

5 Why Analysis เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากลสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุรากแท้ของปัญหา โดยอาศัยการตั้งคำถามเชิงเหตุและผล (Cause and Effect Questioning) อย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหาปัจจัยที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดปัญหา อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ 5 Why Analysis ให้เกิดประสิทธิผลนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับ การตั้งคำถามครบ 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 ตลอดจนการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการตัดสินใจ ลดการเกิดปัญหาซ้ำ และสร้างวัฒนธรรมการแก้ไขปัญหาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- 1.อธิบายหลักการ แนวคิด และความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุรากแก้ด้วย 5 Why Analysis ได้อย่างถูกต้อง
- 2.จำแนกความแตกต่างระหว่างอาการของปัญหา (Symptoms) สาเหตุโดยตรง (Direct Cause) และสาเหตุรากแก้ (Root Cause) ได้อย่างชัดเจน
- 3.กำหนดประเด็นปัญหา (Problem Statement) ได้อย่างเหมาะสมก่อนเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์
- 4.รวบรวมและคัดเลือกข้อมูลที่เป็นต่อการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง
- 5.ออกแบบและเรียงเรียงคำถาม Why ในแต่ละลำดับได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล
- 6.ตรวจสอบความสมเหตุสมผลของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลในแต่ละลำดับของการวิเคราะห์ได้
- 7.ระบุข้อผิดพลาดและอคติที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรม 5 Why Analysis ได้
- 8.ประเมินได้ว่าสาเหตุที่ค้นพบเป็นสาเหตุรากแก้ที่สามารถนำไปสู่การป้องกันการเกิดซ้ำได้หรือไม่
- 9.ประยุกต์ใช้ 5 Why Analysis กับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Session	Time	Detail (Course)
1	9:00-10:30 น.	ความสำคัญของการวิเคราะห์สาเหตุรากแก้ต่อการบริหารคุณภาพ 1.1 ความหมายของ "ปัญหา" ในมุมมองของการบริหารคุณภาพ • ความหมายของปัญหา (Problem) • ความหมายของความผิดปกติ (Abnormality) • ความแตกต่างระหว่างปัญหาและเหตุการณ์ • ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา กระบวนการ และผลลัพธ์ 1.2 ผลกระทบของการแก้ไขปัญหามิตรงสาเหตุ • การเกิดปัญหาซ้ำ (Recurring Problem) • การสูญเสียเวลาในการแก้ไขงาน • การเพิ่มต้นทุนคุณภาพ (Cost of Poor Quality) • ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า • ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต 1.3 แนวคิด Fire Fighting กับ Sustainable Problem Solving เปรียบเทียบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า กับ การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ อภิปรายผลกระทบทั้งระยะสั้นและระยะยาว Workshop 1 วิเคราะห์ลักษณะของปัญหา ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ตัวอย่างจากกระบวนการผลิต เพื่อจำแนกว่า • สิ่งใดคือปัญหา • สิ่งใดคืออาการของปัญหา • สิ่งใดคือผลกระทบของปัญหา พร้อมอภิปรายร่วมกันว่าหากองค์กรแก้ไขเฉพาะอาการ จะส่งผลอย่างไรต่อองค์กรในระยะยาว

Session	Time	Detail (Course)
2	10:45-12:00 น.	ปรัชญาและหลักคิดของ 5 Why Analysis 2.1 ที่มาและหลักการของ 5 Why Analysis • แนวคิดการตั้งคำถามเชิงเหตุและผล • วัตถุประสงค์ของการถาม "Why" • เหตุใดจึงใช้คำว่า "5 Why" • ความหมายของ "Five" ในเชิงหลักการ • เหตุใดบางปัญหาอาจใช้เพียง 3 Why หรือมากกว่า 5 Why 2.2 ความสัมพันธ์ของเหตุและผล (Cause–Effect Relationship) ศึกษา Cause ↓ Effect ↓ New Cause ↓ New Effect เพื่อทำความเข้าใจว่าปัญหาหนึ่งอาจเป็นผลลัพธ์ของอีกปัญหาหนึ่งเสมอ 2.3 การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) กับการใช้ 5 Why • ปัญหาเกิดจากระบบหรือบุคคล • ความสัมพันธ์ของคน กระบวนการ เครื่องจักร และวิธีการทำงาน • เหตุใดการกล่าวโทษบุคคลจึงไม่ใช่วิธีการค้นหาสาเหตุรากแท้ Workshop 2 ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ตัวอย่าง เช่น "ลูกค้าร้องเรียนเรื่องคุณภาพสินค้า" โดยอภิปรายร่วมกันว่า เหตุการณ์ดังกล่าว เป็น • ปัญหา • ผลกระทบ • หรือสาเหตุ พร้อมอธิบายเหตุผลประกอบ

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	Time	Detail (Course)
3	13:00-14.30	การทำความเข้าใจระดับของสาเหตุ (Levels of Cause) 3.1 Immediate Cause สาเหตุที่มองเห็นได้ทันที ตัวอย่าง เครื่องจักรหยุดทำงาน 3.2 Direct Cause สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์โดยตรง ตัวอย่าง Bearing ชำรุด 3.3 Contributing Cause ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ปัญหาเกิดขึ้น ตัวอย่าง ไม่มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน 3.4 Root Cause สาเหตุที่หากกำจัดได้ ปัญหาจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ อภิปราย เหตุใดหลายองค์กรจึงหยุดการวิเคราะห์ที่ Direct Cause และไม่สามารถค้นพบ Root Cause Workshop 3 จำแนกระดับของสาเหตุ ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์ตัวอย่างกว่า 10 สถานการณ์ แล้วจำแนกว่า • Immediate Cause • Direct Cause • Contributing Cause • Root Cause

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	Time	Detail (Course)
4	14:45-16:00	ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการใช้ 5 Why Analysis 4.1 การเริ่มต้นจากปัญหาที่ไม่ชัดเจน 4.2 การใช้ความคิดเห็นแทนข้อเท็จจริง 4.3 การหยุดถามก่อนถึงสาเหตุรากแท้ 4.4 การเลือกคำตอบที่สอดคล้องกับความเชื่อเดิม 4.5 การกล่าวโทษบุคคลแทนการวิเคราะห์ระบบ 4.6 การตั้งคำถามที่มีหลายประเด็นในคำถามเดียว 4.7 การตอบคำถามโดยไม่มีหลักฐานสนับสนุน 4.8 การสรุป Root Cause จากประสบการณ์ส่วนบุคคล Workshop 4 วิเคราะห์ข้อผิดพลาดของรายงาน 5 Why วิทยากรแจกตัวอย่างรายงาน 5 Why จำนวน 5 กรณี ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์ว่า • จุดใดดำเนินการได้ถูกต้อง • จุดใดเป็นข้อผิดพลาด • หากเป็นผู้ตรวจสอบ จะเสนอแนะให้แก้ไขอย่างไร



KCT ACADEMY

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
- Senior Manage

ระยะเวลาการฝึกอบรม

การอบรมใช้ระยะ 2 วัน (6 ชั่วโมง 09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วยการบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

ทฤษฎี 40 : ปฏิบัติ 60

ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

บรรยาย: ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด: 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