

## Root Cause Analysis (RCA) : การวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้า

โดย อ.วีรปรัชญ์ สิงห์สัตย์

### หลักการและเหตุผล

การแก้ปัญหา และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะการปฏิบัติงานประจำวันย่อมมีปัญหาเกิดปัญหาขึ้นซึ่งมีทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งคราว และปัญหาเรื้อรัง แล้วเราจะแก้ปัญหาได้อย่างไร



มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้อย่างไร? เราจำเป็นต้องมีวิธีการในการ **สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง(สาเหตุรากเหง้า) ค้นหาปัญหาซ่อนเร้น และแก้ปัญหาด้วยวิธีการทางสถิติ หรือการควบคุมคุณภาพ** ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อันได้แก่ Q C D

หลักสูตร **Root Cause Analysis (RCA) : การวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้า** ผู้เข้ารับการอบรมจะได้แนวคิดที่เป็นเหตุเป็นผล งานทุกงานเป็นกระบวนการถ้ากระบวนการ (เหตุ) ดี ผลลัพธ์ หรือ ปัญหา (ผล) ย่อมดีเช่นกัน จะได้รู้จักการกำหนดปัญหาโดยการใช้ Check sheet, Pareto diagram เทคนิคในการสืบค้นหา

สาเหตุที่แท้จริง (สาเหตุรากเหง้า)โดยการใช้เครื่องมือ Cause and Effect Analysis (CE analysis), Why – Why analysis ในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการทดสอบสาเหตุของปัญหา เป็นการป้องกันและสกัดสิ่งบกพร่องไม่ให้หลุดไปยังกระบวนการถัดไป และแก้ไขการสูญเสียความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาเดิม

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เข้าใจถึงความสำคัญของการกำหนดปัญหาและเจาะจงปัญหา
2. มีความรู้และสามารถในการสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (สาเหตุรากเหง้า)ได้อย่างเป็นระบบ
3. มีความรู้ในการใช้เครื่องและเทคนิคในการกำหนดปัญหา การสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และการทดสอบสาเหตุของปัญหา
4. รู้จักคิดในเชิงเหตุ และผล การคิดในเชิงระบบ อันเป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหาในเชิงป้องกัน และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### หัวข้อการอบรม / สัมมนา

1. แนวคิดการจัดการกระบวนการและการคิดอย่างเป็นระบบ
2. ทำความเข้าใจในเรื่องของปัญหา และสาเหตุรากเหง้า
3. การกำหนดปัญหา และเจาะจงปัญหาโดยการใช้ Check sheet และ Pareto
4. การค้นหาสาเหตุเบื้องต้นด้วยวิธีการ Change Point Management
5. การระดมสมอง
6. เครื่องมือการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้า (Root Cause Analysis: RCA) ของปัญหา
  - Cause and Effect Analysis (CE analysis)
  - Why-Why Analysis
  - New QC Tools

7. การทดสอบสาเหตุของปัญหา

- 5W1H
- 3G
- New QC Tools

8. A3 Problem Solving Process

9. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา จากกรณีศึกษาจริงในบริษัท

- ให้โจทย์ (กรณีศึกษาจริงในบริษัท)
- วิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อหาแนวทางการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา
- การกำหนดแนวทางปรับปรุงเพื่อการจัดสาเหตุของปัญหา
- นำเสนอผลงานทุกกลุ่ม
- ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากรร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
- สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้/นำเสนอผลงาน

ระยะเวลาอบรม

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิธีการฝึกอบรม

บรรยายทฤษฎี 40% และฝึกปฏิบัติ 60%

- ✓ การบรรยาย / สारิต / กรณีศึกษา / ฝึกปฏิบัติ
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง / กิจกรรมกลุ่ม / นำเสนอผลงาน