

# Root Cause Analysis

(การค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง)

อาจารย์ธวัชชัย บัววัฒน์

| Course ID | Course Name         | Time  |
|-----------|---------------------|-------|
|           | Root Cause Analysis | 1 วัน |

## หลักการและเหตุผล

โลกแห่งการแข่งขันในทางธุรกิจ มีสถานการณ์ต่าง ๆ มากมายที่ต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็

- 1.“สถานการณ์ที่เป็นปัญหา”
- 2.“สถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ”

การวิเคราะห์ที่มาของปัญหาและหาเครื่องมือที่จะใช้ในการแก้ปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อ การกระบวนการการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เพราะว่าสถานการณ์แต่ละสถานการณ์นั้นมีความแตกต่างกันไป เราไม่สามารถนำวิธีการใดที่ใช้ได้ผลกับ สถานการณ์หนึ่งไปใช้กับอีกสถานการณ์ที่ต่างกันไปได้

หลักสูตรนี้จึงถูกออกแบบมาเพื่อพาให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้เทคนิคและขั้นตอนการค้นหาปัญหา การทำงานเพื่อค้นลงไปถึงรากของปัญหาที่แท้จริง ในการอบรมจะเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ทาง ทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อบรมเกิดความเข้าใจในการใช้เครื่องมือต่างๆ และสามารถนำขั้นตอน กลับไปใช้ค้นหาปัญหาหน้างานได้ทันที และเมื่อสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงถูกค้นพบ ก็จะไปสู่การแก้ไข ปัญหาที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเป็นนักวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อย่างเป็นกระบวนการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาและฝึกฝนทักษะการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อสืบค้นสาเหตุที่ แท้จริงของปัญหาและการใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1:

- ทำไมเราต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis)
- พื้นฐานของการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่ แก้ไขปัญหา ตรวจสอบ และการป้องกันปัญหาในงาน
- การเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่สำคัญก่อนหลัง (Priority Matrix)
- หลักการกำหนดปัญหาที่ชัดเจน 5WHY แยกอาการและสาเหตุ

### ส่วนที่ 2:

- ความท้าทายและข้อผิดพลาดที่ควรหลีกเลี่ยงในการค้นหาสาเหตุปัญหา
- การกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่เราต้องการจากการแก้ไขปัญหา (Key Result)
- เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุด้วยการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง (Change Analysis)
- เทคนิคการค้นหาสาเหตุอย่างง่ายด้วยแผนภูมิแกงปลา

### ส่วนที่ 3:

- เทคนิคการค้นหาสาเหตุด้วย 5Why
- การวิเคราะห์เหตุและผล (Why-Not) และข้อมูล
- การจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นไปได้ (Pareto)
- การวิเคราะห์ผลกระทบของการแก้ไขปัญหา (การวิเคราะห์เชิงระบบ)
- กำหนดแนวทางการป้องกัน และตรวจสอบเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

| Workshop  | ผลที่คาดว่าจะได้รับ  |
|---|--|
| Workshop 1 : การระบุปัญหาที่สำคัญในงาน (5WHY) เพื่อการค้นหาสาเหตุที่ถูกต้อง | <ul style="list-style-type: none"><li>● เข้าใจปัญหาในมุมมองของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก</li></ul>  |
| Workshop 2 : การประยุกต์ใช้เครื่องมือค้นหาสาเหตุปัญหา                       | <ul style="list-style-type: none"><li>● พัฒนาการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยการวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างจุดที่เป็นปัญหา กับจุดที่ไม่เป็นปัญหา</li></ul> |
| Workshop 3: การระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อนำไปสู่การการแก้ไข          | <ul style="list-style-type: none"><li>● การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยการตั้งคำถามทำไม-ทำไม เพื่อสืบค้นสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา</li></ul>                  |

## กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานทุกหน่วยงาน
2. หัวหน้างานทุกหน่วยงาน / ระดับ

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

| พัฒนา  | แก้ปัญหา  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• การวิเคราะห์สาเหตุที่จริงของปัญหาเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด</li><li>• การใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• การไม่วิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักของปัญหาทำให้ไม่เกิดกระบวนการแก้ปัญหาที่ตรงจุด</li><li>• การไม่มีกระบวนการแก้ปัญหาทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไข</li></ul> |

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Root Cause Analysis

| เวลา     | รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร  |
|----------|---|
| 9.00 น.  | <p>ส่วนที่ 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ทำไมเราต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis)</li> <li>● พื้นฐานของการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่ แก้ไขปัญหา ตรวจสอบ และการป้องกันปัญหาในงาน</li> <li>● การเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่สำคัญก่อนหลัง (Priority Matrix)</li> <li>● หลักการกำหนดปัญหาที่ชัดเจน 5W1H แยกอาการและสาเหตุ</li> </ul> <p>Workshop 1 : การระบุปัญหาที่สำคัญในงาน (5W1H) เพื่อการค้นหาสาเหตุที่ถูกต้อง</p> |
| 10.30 น. | พักเบรก 15 นาที   |
| 10.45 น. | <p>ส่วนที่ 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความท้าทายและข้อผิดพลาดที่ควรหลีกเลี่ยงในการค้นหาสาเหตุปัญหา</li> <li>● การกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่เราต้องการจากการแก้ไขปัญหา (Key Result)</li> <li>● เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุด้วยการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง (Change Analysis)</li> <li>● เทคนิคการค้นหาสาเหตุอย่างง่ายด้วยแผนภูมิแก๊งปลา</li> </ul> <p>Workshop 2 : การประยุกต์ใช้เครื่องมือค้นหาสาเหตุปัญหา</p>  |
| 12.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน  |
| 13.00 น. | <p>ส่วนที่ 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการค้นหาสาเหตุด้วย 5Why</li> <li>● การวิเคราะห์เหตุและผล (Why-Not) และข้อมูล</li> <li>● การจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นไปได้ (Pareto)</li> <li>● การวิเคราะห์ผลกระทบของการแก้ไขปัญหา (การวิเคราะห์เชิงระบบ)</li> </ul> <p>Workshop 3 : การระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อนำไปสู่การการแก้ไข</p>   |
| 14.30 น. | พักเบรก 15 นาที   |
| 14.45 น. | <p>ส่วนที่ 3: (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดแนวทางการป้องกัน และตรวจสอบเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ</li> </ul> <p>Workshop 4 : นำเสนอแนวทางการแก้ไข ตรวจสอบ และป้องกันปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สรุปเนื้อหาและข้อสำคัญในการนำการค้นหาสาเหตุไปประยุกต์ใช้ในงานที่ทำ</li> </ul>   |
| 16.00 น. | ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม  |