

Root Cause Analysis & Systematic Problem Solving

อาจารย์บุญเลิศ คณาธนสาร

Course ID	Course Name	Time
	Root Cause Analysis & Systematic Problem Solving	1 วัน

หลักการและเหตุผล

โลกแห่งการแข่งขันในทางธุรกิจ มีสถานการณ์ต่าง ๆ มากมายที่ต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็

1. “สถานการณ์ที่เป็นปัญหา”
2. “สถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ”

การวิเคราะห์ที่มาของปัญหาและหาเครื่องมือที่จะใช้ในการแก้ปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อ การกระบวนการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เพราะว่าสถานการณ์แต่ละสถานการณ์นั้นมีความแตกต่างกันไป เราไม่สามารถนำวิธีการใดที่ใช้ได้ผลกับ สถานการณ์หนึ่งไปใช้กับอีกสถานการณ์ที่ต่างกันได้

หลักสูตรนี้ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็น ระบบ (Systems Thinking) ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์อย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดอย่างเป็นระบบ และสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยคำนึง ผลกระทบที่ตามมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเป็นนักวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อย่างเป็นกระบวนการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาและฝึกฝนทักษะการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อสืบค้นสาเหตุที่ แท้จริงของปัญหาและการใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ถึงที่มาปัญหา

- การค้นหาสาเหตุของการเกิดปัญหา
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- ประเภทต่าง ๆ ของปัญหา
- ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในการจัดการกับปัญหา

ส่วนที่ 2: แนวคิดสำคัญในการเผชิญหน้ากับปัญหา

- ทักษะคติในการเป็นนักแก้ปัญหา
- พื้นฐานความคิดเชิงระบบในการแก้ปัญหา

ส่วนที่ 3: เครื่องมือในการแก้ปัญหา

- การแก้ปัญหาด้วย Systems Analysis
- การแก้ปัญหาด้วย Systems Design
- หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา 3G และ 2G

ส่วนที่ 4: 5 ขั้นตอนในการแก้ปัญหา

- Define (การระบุปัญหา)
 - การระบุปัญหาด้วย Pareto Diagram
 - การระบุปัญหาจากมุมมองลูกค้า
 - การจัดกลุ่มปัญหาด้วย Affinity Diagram
 - การระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน
- Measure (การสำรวจสภาพปัจจุบัน)
 - SIPOC
 - Flow Process Chart
- Analyze (การวิเคราะห์ปัญหา)
 - กรอบคิดในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกิดปัญหา
 - เทคนิควิเคราะห์ปัญหา IS-IS NOT
 - เทคนิควิเคราะห์ปัญหา Why-Why
- Improve (การดำเนินการปรับปรุง)
 - การตั้งคำถามด้วย “5WH”
 - ECRS
 - แนวคิดหาโครงการปรับปรุงด้วย Systems Design
- Control (การควบคุม และจัดทำให้เป็นมาตรฐาน)

ส่วนที่ 5 :การตัดสินใจด้วย Criteria Rating

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : การระบุปัญหาจากมุมมองลูกค้า (VOC)	<ul style="list-style-type: none"> เข้าใจปัญหาในมุมมองของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
Workshop 2 : การเขียนแผนภาพกระบวนการด้วย SIPOC	<ul style="list-style-type: none"> เข้าใจภาพรวมของกระบวนการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
Workshop 3: การวิเคราะห์ปัญหาด้วย IS / IS-NOT	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยการวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างจุดที่เป็นปัญหา กับจุดที่ไม่เป็นปัญหา
Workshop 4: การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why-Why	<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยการตั้งคำถามทำไม-ทำไม เพื่อสืบค้นสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
Workshop 5: การตัดสินใจด้วย Criteria Rating	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการตัดสินใจ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินประกอบการตัดสินใจ

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานทุกหน่วยงาน
- หัวหน้างานทุกหน่วยงาน / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์หาสาเหตุที่จริงของปัญหา เพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด การใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> การไม่วิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักของปัญหา ทำให้ไม่เกิดกระบวนการแก้ปัญหาที่ตรงจุด การไม่มีกระบวนการแก้ปัญหาทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไข

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Root Cause Analysis

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ถึงที่มาปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การค้นหาสาเหตุของการเกิดปัญหา ● วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ● ประเภทต่าง ๆ ของปัญหา ● ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในการจัดการกับปัญหา <p>ส่วนที่ 2: แนวคิดสำคัญในการเผชิญหน้ากับปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะคติในการเป็นนักแก้ปัญหา ● พื้นฐานความคิดเชิงระบบในการแก้ปัญหา <p>Workshop 1 : การระบุปัญหาจากมุมมองลูกค้า (VOC)</p>
10.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: เครื่องมือในการแก้ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การแก้ปัญหาด้วย Systems Analysis ● การแก้ปัญหาด้วย Systems Design ● หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา 3G และ 2G <p>ส่วนที่ 4: 5 ขั้นตอนในการแก้ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Define (การระบุปัญหา) <ul style="list-style-type: none"> - การระบุปัญหาด้วย Pareto Diagram - การระบุปัญหาจากมุมมองลูกค้า - การจัดกลุ่มปัญหาด้วย Affinity Diagram - การระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน
12.00 น.	<p>พักรับประทานอาหารกลางวัน</p>
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 4: 5 ขั้นตอนในการแก้ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Measure (การสำรวจสภาพปัจจุบัน) <ul style="list-style-type: none"> - SIPOC - Flow Process Chart <p>Workshop 2 : การเขียนแผนภาพกระบวนการด้วย SIPOC</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analyze (การวิเคราะห์ปัญหา) <ul style="list-style-type: none"> - กรอบคิดในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกิดปัญหา - เทคนิควิเคราะห์ปัญหา IS-IS NOT - เทคนิควิเคราะห์ปัญหา Why-Why <p>Workshop 3: การวิเคราะห์ปัญหาด้วย IS / IS-NOT</p> <p>Workshop 4: การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why-Why</p>
14.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: 5 ขั้นตอนในการแก้ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Improve (การดำเนินการปรับปรุง) <ul style="list-style-type: none"> - การตั้งคำถามด้วย “5WH” - ECRS - แนวคิดหาโครงการปรับปรุงด้วย Systems Design ● Control (การควบคุม และจัดทำให้เป็นมาตรฐาน) <p>ส่วนที่ 5 :การตัดสินใจด้วย Criteria Rating</p> <p>Workshop 5: การตัดสินใจด้วย Criteria Rating</p>
16.00 น.	<p>ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม</p>