

## การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย

# Why Why Analysis / 5 Why



### หลักการและเหตุผล

ปัญหา (Problem) ทำให้เกิดการพัฒนาแต่ปัญหา คือ ผลลัพธ์ที่ไม่ตรงกับความคาดหวังจึงเป็นทัศนคติเบื้องต้นต่อปัญหาการมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงบวกและการยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ทำให้ความคิดแก้ปัญหามุ่งไปที่ “เป้าหมาย” ที่ต้องการบรรลุให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้ามการมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงลบและไม่ยอมรับปัญหา ทำให้ความคิดจดจ่อไปที่ “อุปสรรคหรือปัญหา” ที่เกิดขึ้นแทน ซึ่งมีผลเสียต่อการแก้ปัญหาเป็นอย่างมากความชัดเจนใน “ปัญหาและวิธีปฏิบัติการแก้ไข” เป็นหัวใจที่สำคัญในการแก้ปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถในการระบุ “สาเหตุรากเหง้าของปัญหา” (Root Cause) สร้างความแตกต่างของวิธีการแก้ปัญหาอย่างสิ้นเชิง นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความสามารถในการกำหนด “มาตรการตอบโต้หรือวิธีปฏิบัติการแก้ไข” (Countermeasure) เป็นการตัดสินใจที่ต้องอาศัยเทคนิคการระดมสมองและความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ช่วยในการกำหนดแนวความคิดที่ดีในการแก้ปัญหา และการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาต้องคำนึงถึง ผลกระทบ (Effect) วิธีการแก้ไขมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลกระทบต่อ การเกิดซ้ำของปัญหาความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นไปได้ในเชิงเทคนิค เวลา ทรัพยากร และบุคลากร ความคุ้มค่า (Economy) ความคุ้มค่าในแง่ของการลงทุนในเชิงเศรษฐศาสตร์



### วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหาร การเพิ่มผลผลิต และการปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ



### คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / วิศวกร / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



### รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



## วัตถุประสงค์

01

เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้

02

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

03

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถการวิเคราะห์ระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาได้



## สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

01

ผู้อบรมมีความรู้และความเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาและหาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้

02

ผู้อบรมสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

03

ผู้อบรมสามารถระบุปัญหา สาเหตุ แก้ไขปัญหาได้



## รูปแบบการฝึกอบรม

1.



**เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ**  
(Theory and experience)

2.



**เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กิจกรรมเกมและภาพยนตร์**

3.



**เน้นกระบวนการสร้างสรรคการเรียนรู้**

4.



**Action Learning กิจกรรมกลุ่มย่อย SGA**

5.



**แบบทดสอบ Pre-Test และ Post Test**



## กำหนดการอบรม

📅 อบรม 1 วัน

🕒 เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Part  
**01**

การเลือกเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหา (Problem Solving Devices)

- 1.1) ความสำคัญและขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหา
- 1.2) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

Part  
**02**

พื้นฐานและแนวคิดปัญหาในกระบวนการ

- 2.1) บทบาทที่สำคัญในฐานะหัวหน้างาน
- 2.2) หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหา
- 2.3) ปัญหาที่ต้องแก้ไข VS ทักษะต่อปัญหา
- 2.4) ความหมายของปัญหาในกระบวนการ
- 2.5) ประเภทของปัญหาคุณภาพ
- 2.6) หลักการที่สำคัญของการแก้ปัญหาคคุณภาพ
- 2.7) วิธีการ 3 ประการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาคคุณภาพ
- 2.8) ความคิดเชิงวิเคราะห์กับการแก้ปัญหา
- 2.9) Workshop : กิจกรรมฝึกคิดแก้ปัญหาด้วยการคิดเชิงวิเคราะห์

🕒 พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:30 น.

Part  
**03**

การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกระบวนการ

- 3.1) จุดมุ่งหมายของการแก้ปัญหาด้วย (QC Story)
- 3.2) กระบวนการแก้ปัญหาด้วย (QC Story)
- 3.3) ความสัมพันธ์ของกระบวนการควบคุม (SDCA) กับกระบวนการปรับปรุง (PDCA)
- 3.4) เครื่องมือและเทคนิคในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา
- 3.5) การแก้ปัญหาแบบทีม (Brainstorming)

Part  
**04**

การระบุปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา

- 4.1) โครงสร้างการเขียน Why Why Analysis
- 4.2) แผนผังต้นไม้ (Why - Why Tree Diagram)
- 4.3) แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)
- 4.4) เทคนิคการตั้งคำถาม (5 Why Technique)
- 4.5) ความชัดเจนของปัญหาในกระบวนการ
- 4.6) Workshop : การประยุกต์ใช้แผนผังสาเหตุและผล



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผลแบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test) กล่าวปิดอบรม

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00-13:00 น.

- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

# การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย (Why Why Analysis/5 Why)

## แนวคิดการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา

การวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause Analysis)



คือ "การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการถดถอย และซ้ำซ้อน และไม่จับตนการเอง"

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## why-why Analysis คืออะไร

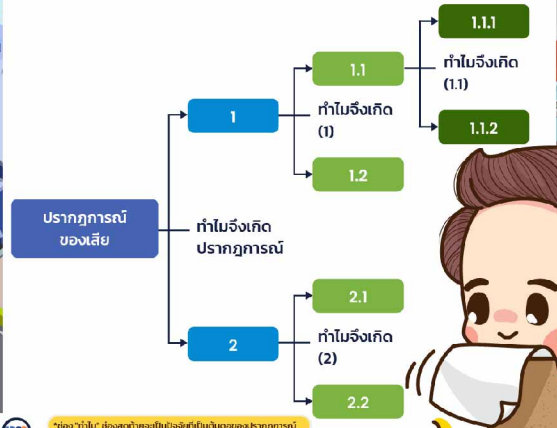
why-why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ไม่เกิดการถดถอย ซึ่งไม่ใช่การคิดแบบคาดเดา

จุดประสงค์ why-why Analysis

- 1 เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญและคิดวิเคราะห์ในเชิงทฤษฎีได้
- 2 เพื่อให้เข้าใจระบบการทำงาน และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้
- 3 ทำให้สามารถวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- 4 เกิดแนวคิดที่จะหามาตรการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหา
- 5 สามารถนำหลักการ Why why Analysis ไปค้นหาปัญหาได้จริง

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## Why Why Analysis



"ช่อง 'ทำไม' ช่องสุดท้ายจะเป็นปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของปรากฏการณ์"

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## ขั้นตอนการทำ Why Why Analysis / 5Why

ขั้นตอนการทำ Why Why Analysis หรือ 5 Why ประกอบด้วย

- 01 ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไข
- 02 สอบถามตนเอง "ทำไม" (Why) เกี่ยวกับปัญหานั้น และเขียนคำตอบลงในช่องว่าง
- 03 ใช้คำตอบจากข้อ 2 เป็นสาเหตุหลักของปัญหาในข้อถัดไปและสอบถามตนเองอีกครั้ง "ทำไม" (Why) เกี่ยวกับสาเหตุดังกล่าว และเขียนคำตอบลงในช่องว่าง
- 04 ทำซ้ำขั้นตอนข้อ 3 จนกว่าจะพบว่าสาเหตุของปัญหาที่เป็นปัญหาหลัก
- 05 ตรวจสอบสาเหตุหลักที่เจอว่าเป็นปัญหาและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาด้วย Why Why Analysis

ตัวอย่าง: โรงงานผลิตสินค้าเคมีมีการเก็บเอกสารและของสารเคมีไว้ในพื้นที่เดียวกัน แต่เมื่อต้องการใช้งานอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี พนักงานต้องการเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้ ทำให้เกิดการสูญหายของสารเคมีบ่อยครั้ง

- 01 ทำไมเกิดการสูญหายของสารเคมีบ่อยครั้ง?
  - เพราะ พนักงานต้องเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้
- 02 ทำไมต้องมี การเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้?
  - เพราะ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมีอยู่ไม่ไกลเพียงกับที่เก็บไว้
- 03 ทำไมอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมีไม่ได้อยู่ใกล้เพียงกับที่เก็บไว้?
  - เพราะ การวางแผนการจัดเก็บของสารเคมีไม่คำนึงถึงการใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี
- 04 ทำไมการวางแผนการจัดเก็บของสารเคมีไม่คำนึงถึงการใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี?
  - เพราะ ไม่มีการประสานงานในการวางแผนของฝ่ายความปลอดภัยกับฝ่ายดูแลการผลิต
- 05 ทำไมไม่มีการประสานงานในการวางแผนของฝ่ายความปลอดภัยกับฝ่ายดูแลการผลิต?
  - เพราะ ขาดการสื่อสารและการปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## ข้อดีการทำ Why Why Analysis

- 1 ช่วยค้นหาสาเหตุของปัญหาจริง ๆ
- 2 เปิดโอกาสให้เราพบวิธีแก้ปัญห
- 3 ช่วยลดเวลาแก้ไขปัญห
- 4 ช่วยลดความผิดพลาด
- 5 เพิ่มความเข้าใจในระบบหรือกระบวนการ
- 6 ช่วยเสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์
- 7 ช่วยสร้างการเรียนรู้และพัฒนา

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันพัฒนาบุคลากรชั้นนำ | Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

# บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- \*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม “บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด”
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- \*\* ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.ณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

