

การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย Why Why Analysis / 5 Why



หลักการและเหตุผล

ปัญหา (Problem) ทำให้เกิดการพัฒนาด้านปัญหา คือ ผลลัพธ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจึงเป็นทัศนคติเบื้องต้น ต่อปัญหา การมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงบวกและการยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ทำให้ ความคิดแก้ปัญหาพุ่งไปที่ “เป้าหมาย” ที่ต้องการบรรลุให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้ามการมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงลบและไม่ยอมรับปัญหา ทำให้ ความคิดจดจ่อไปที่ “อุปสรรคหรือปัญหา” ที่เกิดขึ้นแทน ซึ่งมีผลเสียต่อการแก้ปัญหาเป็นอย่างมากความชัดเจนใน “ปัญหาวิธีปฏิบัติการแก้ไข” เป็นหัวใจที่สำคัญในการแก้ปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถในการระบุ สาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause) สร้างความแตกต่างของวิธีการแก้ปัญหาอย่างสิ้นเชิง นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความสามารถในการกำหนด “มาตรการตอบโต้หรือวิธีปฏิบัติ การแก้ไข” (Countermeasure) เป็นการตัดสินใจที่ต้องอาศัยเทคนิคการระดมสมอง และความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ช่วยในการกำหนดแนวความคิดที่ดีในการแก้ปัญหา และการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาต้องคำนึงถึง ผลกระทบ (Effect) วิธีการแก้ไขมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลกระทบต่อการเกิดซ้ำของปัญหาความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นไปได้ในเชิงเทคนิค เวลา ทรัพยากร และบุคลากร ความคุ้มค่า (Economy) ความคุ้มค่าในแง่ของการลงทุนในเชิงเศรษฐศาสตร์



วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านบริหารการเพิ่มผลผลิต และการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / วิศวกร / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01

เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้

02

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

03

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถการวิเคราะห์ระบุปัญหาและแก้ปัญหาได้



สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

01

ผู้อบรมมีความรู้และความเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้

02

ผู้อบรมสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

03

ผู้อบรมสามารถระบุปัญหา สาเหตุ แก้ไขปัญหาได้



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ
(Theory and experience)

2.



เน้นกระบวนการสร้างสรรค์การเรียนรู้

3.



Action Learning
กิจกรรมกลุ่มย่อย
SGA

4.



แบบทดสอบ
Pre-Test
และ Post Test



กำหนดการอบรม

อบรม 1 วัน

🕒 เวลา 08:30-09:00 น. ลงทะเบียน , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre-Test) , กล่าวเปิดอบรม

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

Part
01

การเลือกเครื่องมือสำหรับ
การแก้ปัญหา (Problem
Solving Devices)

- 1.1) ความสำคัญและขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหา
- 1.2) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

Part
02

พื้นฐานและแนวคิดปัญหา
ในกระบวนการ

- 2.1) บทบาทที่สำคัญในฐานะหัวหน้างาน
- 2.2) หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหา
- 2.3) ปัญหาที่ต้องแก้ไข VS ทัศนคติต่อปัญหา
- 2.4) ความหมายของปัญหาในกระบวนการ
- 2.5) ประเภทของปัญหาคุณภาพ
- 2.6) หลักการที่สำคัญของการแก้ปัญหาคุณภาพ
- 2.7) วิธีการ 3 ประการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาคุณภาพ
- 2.8) ความคิดเชิงวิเคราะห์กับการแก้ปัญหา
- 2.9) Workshop : กิจกรรมฝึกคิดแก้ปัญหาด้วยการคิดเชิงวิเคราะห์

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

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

Part
03

การวิเคราะห์และแก้ปัญหา
ในกระบวนการ

- 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

การระบุปัญหาและวิเคราะห์
ปัญหา

- 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

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่าง 12.00-13.00 น.

- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

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



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล
แบบทดสอบหลังอบรม
(Post-Test) กล่าวปิดอบรม

ตัวชี้วัดผลหลังอบรม

1) ตัวชี้วัดหลัก (Primary KPIs) มุ่งเน้นวัดผลความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ของการจัดหลักสูตร

1.1

ด้านประสิทธิภาพเวลา

วัดจากระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์และระบุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause Analysis) ลดลง $\geq$ % หลังฝึกอบรมไปแล้ว โดยเปรียบเทียบระยะเวลา ก่อนและหลังอบรมในเคสปัญหาที่คล้ายกัน

1.2

ด้านความสามารถของบุคลากรในการวิเคราะห์ปัญหา

วัดจากอัตราการใช้ Why Why Analysis $\geq$ % ของปัญหาที่รายงานถูกวิเคราะห์ด้วย 5 Why โดยตรวจสอบรายงานการวิเคราะห์ปัญหา หลังจากการฝึกอบรม

1.3

ด้านความคุ้มค่าจากการแก้ปัญหา

วัดจากจำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขถาวร (ไม่เกิดซ้ำ) หลังการฝึกอบรม $\geq$ % ของปัญหาที่วิเคราะห์ โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบติดตามปัญหา

2) ตัวชี้วัดรอง (Secondary KPIs) จะวัดผลในมิติของการสนับสนุน และกระบวนการเชิงเทคนิค

2.1

ระยะเวลา

ที่ใช้จัดทำรายงาน 5 Why ลดลง $\geq$ % หลังฝึกอบรมไปแล้ว โดยเปรียบเทียบเวลาจัดทำก่อน-หลัง

2.2

ทรัพยากร

การใช้เครื่องมือ/ Dashboard ช่วยในการวิเคราะห์ $\geq$ % โดยใช้ Template หรือระบบที่กำหนด ตรวจสอบจากรายงานหรือระบบ

2.3

บุคลากร

จำนวนบุคลากรที่สามารถให้คำปรึกษา หรือ เป็นผู้นำด้าน 5 Why ได้ $\geq$ % ของผู้เข้าอบรมทั้งหมด โดยรายงานจาก HR หรือหัวหน้าทีม

2.4

ความคุ้มค่า ต้นทุน

ต่อปัญหาที่ได้รับการแก้ไข ลดลง $\geq$ % โดยคำนวณจากต้นทุนก่อน-หลังการอบรม

หมายเหตุ

- 1) หมายถึงการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา สามารถปรับให้เหมาะกับองค์กรหรือแผนกเฉพาะทางได้
- 2) การเก็บข้อมูลควรใช้ระบบติดตามปัญหา / ระบบบริหารคุณภาพ / HRD Dashboard เพื่อความชัดเจนและตรวจสอบความถูกต้องย้อนกลับได้

การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย (Why Why Analysis/5 Why)

แนวคิดการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา

การวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause Analysis)



คือ "การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการณ์ที่ถกเถียงและซับซ้อน และไม่จินตนาการเอง"



WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

033-166121

why-why Analysis คืออะไร

why-why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ไม่เกิดการถกเถียง ซึ่งไม่ใช้การคิดแบบคาดเดา

จุดประสงค์ why-why Analysis

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

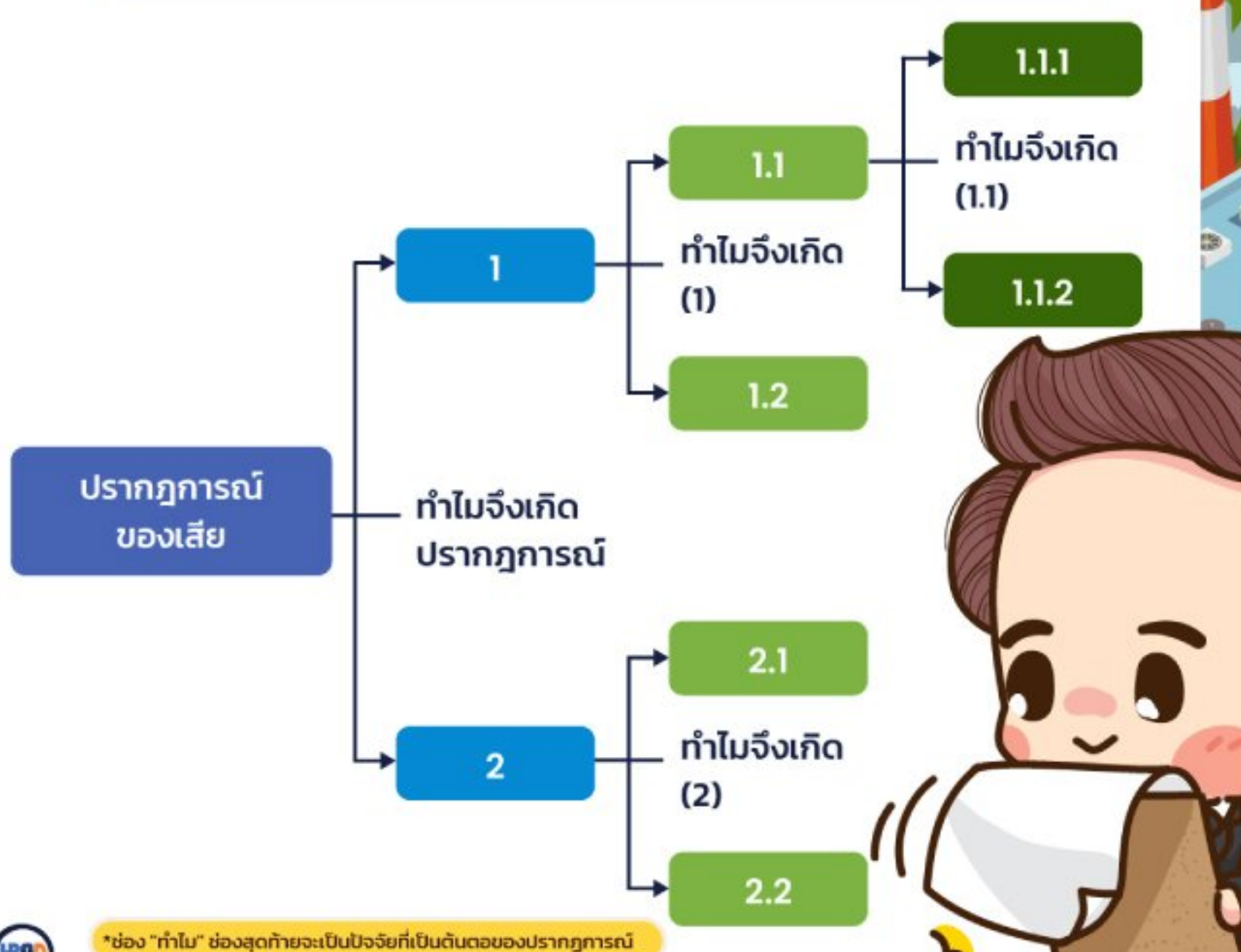


WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

033-166121

Why Why Analysis



WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - 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) เกี่ยวกับปัญหานี้ และเขียนคำตอบลงในช่องว่าง
- 03 ใช้คำตอบจากข้อ 2 เป็นสาเหตุหลักของปัญหา ในข้อถัดไปและสอบถามตนเองอีกครั้ง "ทำไม" (Why) เกี่ยวกับสาเหตุดังกล่าว และเขียนคำตอบลงในช่องว่าง
- 04 ทำซ้ำขั้นตอนข้อ 3 จนกว่าจะพบว่าสาเหตุของปัญหาที่เป็นปัญหาหลัก
- 05 ตรวจสอบสาเหตุหลักที่เจอว่าเป็นปัญหา และแก้ไขปัญหาดังกล่าว



WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

033-166121

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาด้วย Why Why Analysis

ตัวอย่าง : โรงงานผลิตสินค้าเคมีมีการเก็บเอกสารและของสารเคมีไว้ในพื้นที่เดียวกัน แต่เมื่อต้องการใช้งานอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี พนักงานต้องมีการเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้ ทำให้เกิดการสูญหายของสารเคมีบ่อยครั้ง

- 01 ทำไมเกิดการสูญหายของสารเคมีบ่อยครั้ง ?
- เพราะ พนักงานต้องเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้
- 02 ทำไมต้องมีการเคลื่อนย้ายสารเคมีจากที่เก็บไว้ ?
- เพราะ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมีอยู่ไม่ใกล้เคียงกับที่เก็บไว้
- 03 ทำไมอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมีไม่ได้อยู่ใกล้เคียงกับที่เก็บไว้ ?
- เพราะ การวางแผนการจัดเก็บของสารเคมีไม่คำนึงถึงการใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี
- 04 ทำไมการวางแผนการจัดเก็บของสารเคมีไม่คำนึงถึงการใช้งานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดูแลรักษาสารเคมี ?
- เพราะ ไม่มีการประสานงานในการวางแผนของฝ่ายความปลอดภัยกับฝ่ายดูแลการผลิต
- 05 ทำไมไม่มีการประสานงานในการวางแผนของฝ่ายความปลอดภัยกับฝ่ายดูแลการผลิต ?
- เพราะ ขาดการสื่อสารและการปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร



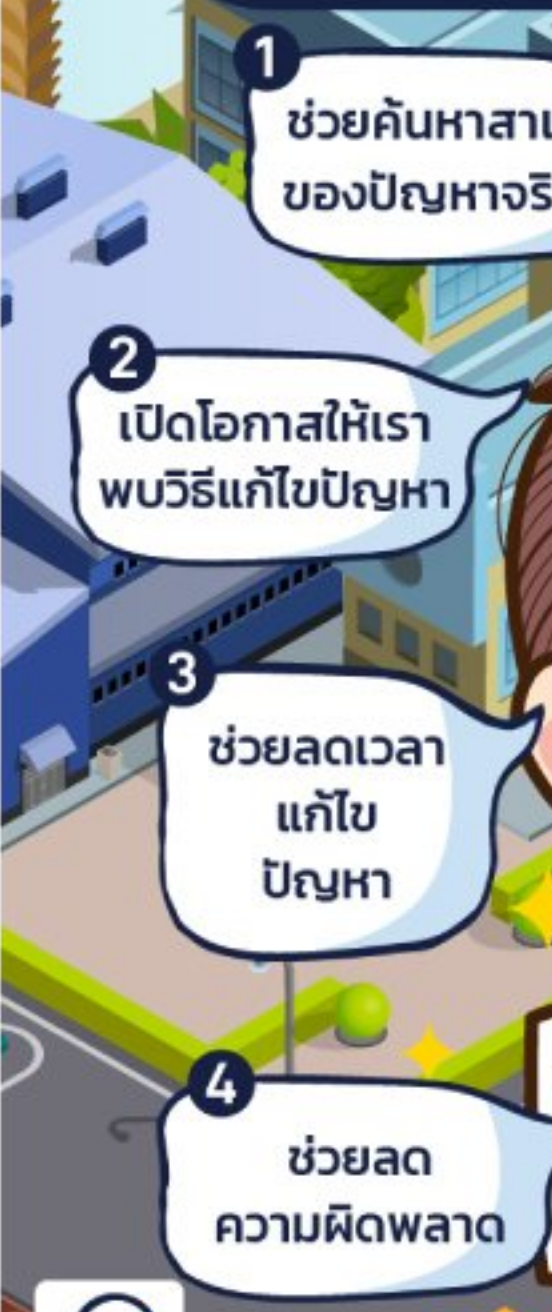
WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

033-166121

ข้อดีการทำ Why Why Analysis

- 1 ช่วยค้นหาสาเหตุของปัญหาระดับจริง ๆ
- 2 เปิดโอกาสให้เราพบวิธีแก้ไขปัญห
- 3 ช่วยลดเวลาแก้ไขปัญห
- 4 ช่วยลดความผิดพลาด
- 5 เพิ่มความเข้าใจในระบบหรือกระบวนการ
- 6 ช่วยเสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์
- 7 ช่วยสร้างการเรียนรู้และพัฒนา



WWW.HRODTHAI.COM

สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

033-166121

สนใจคอร์สสัมมนาหรือสมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | crm@topprobooking.com | [@HRODTHAI](https://www.facebook.com/HRODTHAI) | [HRODTHAI](https://www.facebook.com/HRODTHAI)

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาส่งใบสมัครที่แนบมา 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com



สนใจคอร์สสมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI