

เทคนิคการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause Analysis Techniques)

ในความจำเป็นที่องค์กรจะธำรงขีดความสามารถในการแข่งขันได้นั้น นอกจากองค์กรจะต้องสรรหาวิธีการที่จะผลิตสินค้าหรือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่มาเพื่อเพิ่มรายได้แล้ว องค์กรยังต้องพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงานในทุกหน่วยงานเพื่อให้เกิดปัญหาของเสีย ความสูญเสียเปล่า (Waste) และเกิดข้อติดขัดในการให้บริการลูกค้าให้น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย อันจำเป็นที่บุคลากรโดยเฉพาะกลุ่มหัวหน้างานจะต้องเรียนรู้กระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ อันเริ่มต้นจากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + รู้จักและเข้าใจแนวคิดและแนวทางการเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเสริมแนวคิดในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และเกิดความมั่นใจในการเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง
- + รู้จักและเข้าใจแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- + ฝึกทักษะและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเป็นกลุ่มตามโจทย์ที่กำหนด

หัวข้อเรียนรู้ :

- + ทบทวนความเข้าใจ
 - > ปัญหาคืออะไร และจะวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอย่างไร
 - > การตัดสินใจคืออะไร และประเภทของการตัดสินใจ
 - > กระบวนการคิดรูปแบบต่างๆ เพื่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
 - > เครื่องมือ 7QC Tools ในการแก้ไขปัญหา
 - > กระบวนการคิดรูปแบบต่างๆ เพื่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
- + กระบวนการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
 - > การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
 - > การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
 - > การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
 - > การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
 - > การตรวจสอบ (Monitoring Phase)
- + เครื่องมือในการวิเคราะห์รากเหง้าปัญหา
 - > Cause and Effect Analysis (CE analysis)
 - > Why-Why Analysis
 - > การทดสอบสาเหตุของปัญหา
 - > Histogram
 - > A3 Problem Solving Process เป็นต้น
- + กรณีศึกษา และการนำปัญหามาฝึกปฏิบัติ
- + ฝึกปฏิบัติ : การใช้เครื่องมือวิเคราะห์รากเหง้าปัญหา พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
 - > Cause and Effect Analysis (CE analysis)
 - > Why-Why Analysis
- + สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ และถามตอบข้อสงสัย เพื่อการนำไปใช้กับงานจริง

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + ฝึกปฏิบัติ พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + กรณีศึกษา พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้
- + กิจกรรมกลุ่ม ด้วยการระดมสมอง เพื่อการวิเคราะห์พร้อมนำเสนอและอภิปรายร่วมกัน

ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้างานจากทุกสายงาน เน้นในฝ่ายการผลิต
- + หัวหน้าหน่วย หัวหน้ากะในสายการผลิต