

การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้วยเทคนิค 5 WHY & 3G

(Problem Solving with 5 Why & 3G Technique)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริनुตตันนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบด้วยเทคนิค 5 Why & 3G (Problem Solving with 5 Why & 3G Technique)

PI 1.10

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

การวิเคราะห์ปัญหาด้วย 5 Why Technique & 3G คือ “การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการณ์ตกหล่นและซ้ำซ้อน และไม่จินตนาการเอง ด้วยการใช้หลักการของความจริง 3 ประการ” ดังนั้น 5 Why Technique & 3G เปรียบเสมือนการมองเห็น “ผลกระทบ” และ “สาเหตุ” ในบางประเด็น แต่ยังไม่ถ้วนสรุปกันที่มาจากสาเหตุใด แต่พยายามค้นหาข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและสอดคล้องเพื่อค้นหาว่า “สาเหตุที่แท้จริงคืออะไร”

กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาของสมอง และพฤติกรรมแก้ปัญหาส่วนบุคคล (Individual Problem Solving) มีผลต่อการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การปรับกระบวนการและค่านิยมของการแก้ปัญหาใหม่ ส่งผลกระทบต่อแนวทางแก้ปัญหาอย่างมาก โดยเฉพาะความเข้าใจถึงหลักการสำคัญของ 5 Why Technique ในมิติของ “สาเหตุและผลกระทบ” (Cause & Effect), “ความมีเหตุผล” (Reasonableness) และ “ความเป็นของเทียม” (Artificial Root) อย่างถูกต้อง ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพการแก้ปัญหาโดยตรง

เทคนิคที่มีส่วนสำคัญและนิยมใช้อย่างมาก เพื่อประกอบการวิเคราะห์ปัญหาคือ “การพิสูจน์ความจริงด้วยหลักการ 3G” ซึ่งพัฒนามาเพื่อป้องกันการกำหนดมาตรการแก้ปัญหาที่ไม่สมเหตุผล และเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของ 5 Why Technique จึงมีข้อกำหนด 10 ประการ ประกอบการวิเคราะห์ปัญหา ดังนี้

- **ข้อกำหนดที่ 1:** ความชัดเจนกับปัญหา (Specification) และไม่เป็นการนามธรรม
- **ข้อกำหนดที่ 2:** การวิเคราะห์ต้องดูพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง (3G)
- **ข้อกำหนดที่ 3:** ต้องระวังรากสาเหตุเทียมหรือไม่สมเหตุผล
- **ข้อกำหนดที่ 4:** ต้องพิจารณาปัญหา (สาเหตุ) ให้รอบด้าน
- **ข้อกำหนดที่ 5:** หลีกเลี่ยงสาเหตุจากสภาพจิตใจ (Emotional Cause)
- **ข้อกำหนดที่ 6:** รากสาเหตุต้องนำมากำหนดเป็นมาตรการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ
- **ข้อกำหนดที่ 7:** ไม่นิยมนำมาตรการแก้ปัญหามากำหนดเป็นรากสาเหตุ
- **ข้อกำหนดที่ 8:** ต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ด้วย MECE Technique
- **ข้อกำหนดที่ 9:** พิจารณาว่าสาเหตุใดควรเป็นรากสาเหตุสุดท้าย
- **ข้อกำหนดที่ 10:** คำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการวิเคราะห์

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการแก้ปัญหาด้วย 5 Why & 3G Technique โดยเรียนรู้จากโมเดลการวิเคราะห์ปัญหา (Root Cause Analysis Model)
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสามารถระบุรากสาเหตุได้อย่างถูกต้อง ด้วยข้อกำหนด 10 ประการของการวิเคราะห์รากสาเหตุ

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานและแนวทางการวิเคราะห์ปัญหา

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- แนวคิดในการทำสำโงงของธุรกิจสมัยใหม่
- **กรณีศึกษา:** เรียนรู้จิตสำนึกการลดต้นทุน

การปรับกระบวนการใหม่ต่อการแก้ปัญหา

- ค่านิยมของการแก้ปัญหาที่หน้างานของญี่ปุ่น (Genba)
- กระบวนการทำงานของสมองและพฤติกรรมแก้ปัญหา
- **ตัวอย่าง:** ความผิดพลาดของการแก้ปัญหาโดยไม่ใช้ 5 Why Technique
- ความหมายของการแก้ปัญหาแบบ 5 Why Technique
- หลักสำคัญของการวิเคราะห์รากสาเหตุ
 - ความสัมพันธ์ของสาเหตุกับผลกระทบ (Cause & Effect)
 - ความมีเหตุผล (Reasonableness)

ข้อกำหนด 10 ประการของการวิเคราะห์ปัญหาด้วย 5 Why Technique

- **ข้อกำหนดที่ 1:** ความชัดเจนกับปัญหา (Specification) และไม่เป็นการนามธรรม
- **ข้อกำหนดที่ 2:** การวิเคราะห์ต้องดูพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง (3G)
- **ข้อกำหนดที่ 3:** ต้องระวังรากสาเหตุเทียมหรือไม่สมเหตุผล
- **ข้อกำหนดที่ 4:** ต้องพิจารณาปัญหา (สาเหตุ) ให้รอบด้าน
- **ข้อกำหนดที่ 5:** หลีกเลี่ยงสาเหตุจากสภาพจิตใจ (Emotional Cause)
- **ข้อกำหนดที่ 6:** รากสาเหตุต้องนำมากำหนดเป็นมาตรการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ
- **ข้อกำหนดที่ 7:** ไม่นิยมนำมาตรการแก้ปัญหามากำหนดเป็นรากสาเหตุ
- **ข้อกำหนดที่ 8:** ต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ด้วย MECE Technique
- **ข้อกำหนดที่ 9:** พิจารณาว่าสาเหตุใดควรเป็นรากสาเหตุสุดท้าย
- **ข้อกำหนดที่ 10:** คำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการวิเคราะห์
- **Activity I:** การวิเคราะห์ 5 Why ปัญหาของผู้เรียน

การพิสูจน์รากของสาเหตุด้วยหลัก 3G

- ความจำเป็นของหลักการ 3G ในการแก้ปัญหา
- เทคนิคการพิสูจน์ด้วยหลัก 3 จริง (Genba, Genbutsu & Genjitsu)

เครื่องมือกำหนดวิธีการแก้ปัญหาหลังการทำ 5 Why

- แผนผังต้นไม้ประเภท How – How Diagram
- **Activity II:** การกำหนดวิธีแก้ปัญหาหลังการทำ Activity I





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan