

การวิเคราะห์ปัญหาด้วย WHY-WHY ANALYSIS & 5 WHY

(Problem Solving with Why - Why Analysis)

สถาบันฝึกอบรม บานานาเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริनुตานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

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

การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why-Why Analysis & 5 Why (Problem Solving with Why - Why Analysis)

PI 1.8

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคทำไม - ทำไม (Why - Why Analysis)

คือ “การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการณ์ตกหล่นและซ้ำซ้อน และไม่จินตนาการเอง” ดังนั้น Why - Why Analysis เปรียบเสมือนการมองเห็น “ผลกระทบ” และ “สาเหตุ” ในบางประเด็น แต่ยังไม่ค้นพบสาเหตุที่แท้จริงที่เกิดจากสาเหตุใด แต่พยายามค้นหาข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและสอดคล้องเพื่อค้นหาว่า “สาเหตุที่แท้จริงคืออะไร”

ปัญหาต่าง ๆ ของการทำงานในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะในกระบวนการทำงานภายในโรงงาน (Process in Factory) ซึ่งทักษะการวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why - Why Analysis เป็นพื้นฐานสำคัญและมีความเหมาะสมกับการแก้ปัญหาในกระบวนการดังกล่าวมาก การพัฒนาทักษะดังกล่าวส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นระบบ มีขั้นตอนและมีเหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ จึงนับว่าการพัฒนาดังกล่าวเป็น “การป้องกันการแก้ปัญหาแบบไม่สมเหตุผล” ที่เกิดจากการนึกคิดเองของผู้ปฏิบัติงานไปด้วยในตัว

การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why - Why Analysis ให้เกิดประสิทธิภาพต้องประกอบไปด้วยเทคนิคและข้อกำหนด 10 ประการที่ต้องพิจารณา ดังนี้

- ข้อกำหนดที่ 1: ความชัดเจนกับปัญหา (Specification) และไม่เป็นนามธรรม
- 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

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการวิเคราะห์ Why - Why Analysis อย่างเป็นระบบ โดยเรียนรู้จากโมเดลการวิเคราะห์ปัญหา (Why - Why Analysis Model)
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why - Why Analysis ด้วยการใช้เทคนิคและข้อกำหนดที่จำเป็น 10 ประการผ่านการเรียนรู้ด้วยปัญหามจริงของผู้เรียน



รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานความเข้าใจของการวิเคราะห์ปัญหา

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- โมเดลการวิเคราะห์ปัญหา (Why - Why Analysis Model)
- หลักสำคัญของการวิเคราะห์รากสาเหตุ
 - ความสัมพันธ์ของสาเหตุกับผลกระทบ (Cause & Effect)
 - ความมีเหตุผล (Reasonableness)
- ความหมายของการวิเคราะห์ด้วย Why - Why Analysis
- ความเหมือนและความต่างของ Why - Why & Cause and Effect Diagram

การกำหนดปัญหาและระดับของปัญหา

- ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
- ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจระดับนโยบาย
- ปัญหาระดับการจัดการปัญหารายวัน
- Activity I: ค้นหาปัญหาคุณภาพในกระบวนการ

เทคนิคและข้อกำหนดในการทำ Why - Why Analysis

- ข้อกำหนดที่ 1: ความชัดเจนกับปัญหา (Specification) และไม่เป็นนามธรรม
- 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 II: การวิเคราะห์ Why - Why Analysis ของผู้เรียน

เครื่องมือกำหนดวิธีการแก้ปัญหาหลังการทำ Why - Why Analysis

- แผนผังต้นไม้ประเภท How - How Diagram
- Activity III: การกำหนดวิธีแก้ปัญหาหลังการทำ Activity II

การพัฒนาด้านทักษะการวิเคราะห์แก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

- การเลือกปัญหาในกระบวนการ
- แนวคิด “Knowledge is not Understanding”



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานานาเทรนนิ่ง



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 (โค้ชชิ่ง)



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

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติ (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (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 ค้นหาตนเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan