

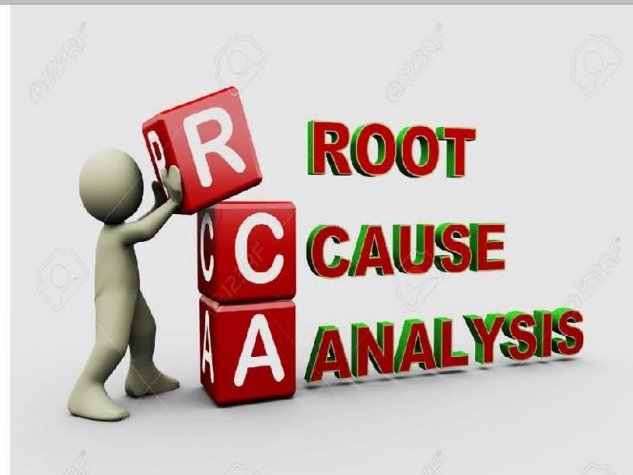
หลักสูตร 1 วัน

หลักสูตร การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา (Root Cause Analysis) RCA

โดย อาจารย์พิสิทธิ์ ชูยงค์
วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ

RCA is an important tool of continual improvement

ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา



หลักการและเหตุผล (About the Event)

จุดอ่อนของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก็คือไม่สามารถวิเคราะห์ Root Cause หรือรากเหง้าของปัญหาได้ส่วนมากจะวิเคราะห์กันเพียงระดับอาการ (Symptom) ของปัญหา ถ้าหากเราไม่สามารถหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้ ก็จะส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาเดิมๆจะกลับมาเกิดครั้งแล้วครั้งเล่า เมื่อไม่รู้ไม่เข้าใจปัญหาที่รากเหง้า ดังนั้นการคิดการสร้างความตมการป้องกันแก้ไขจึงไม่เกิดขึ้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงล้มเหลว วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Analysis) จึงหมุนไม่ได้เพราะไปชะงักตรง Analysis ดังนั้น Plan หรือการวางแผน สร้างมาตรการป้บปรุงแก้ไขจึงทำไม่ได้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือการที่ผู้บริหารระดับสูง มีความคิดริเริ่มในการนำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง PDCA มาใช้ เพื่อให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปให้ผู้บริหารระดับกลางทำแผนปฏิบัติ และพนักงานระดับปฏิบัติการทำตามแผน แต่ถ้าหากผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติไม่มีขีดความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก จึงแก้ปัญหายังยั้งยั้งไม่ได้

Root cause analysis training course เป็นการศึกษาและทำ workshop ภาคปฏิบัติในการเพิ่มขีดความสามารถผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การสัมมนาในครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะได้เรียนทั้งหลักทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จนสามารถนำ Root Cause Analysis ไปใช้แก้ปัญหได้ทันทีหลังจากการฝึกอบรมเสร็จ

RCA is an important tool of continual improvement

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้องค์กรผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เรียนรู้กระบวนการสร้างทีม Kaizen พัฒนาความสามารถพนักงานระดับปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหาทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน
- เป็นการสร้างวิธีแปลงนโยบายจากผู้บริหารองค์กร หรือผู้บริหารระดับกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ โดยพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน วิศวกร หัวหน้างาน ให้สามารถแก้ปัญหาเองได้
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนารู้ว่าจะเริ่มต้นทำการวิเคราะห์ Root cause analysis เมื่อไร ที่จุดไหน ทำอย่างไร
- เพื่อเป็นการกระจายความสามารถจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติ
- ลดอัตราของเสีย ลดอัตราเครื่องเสีย เพิ่มคุณภาพงาน
- เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- องค์กรเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน
- องค์กรสามารถขยายธุรกิจเพิ่มผลกำไร

สิ่งที่ท่านจะได้เรียนรู้

- ความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปรัชญาการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแบบ P-D-C-A ของ ดร. Edward Deming และ Kaizen ของ Masaaki Imai และ เครื่องมือ Root cause analysis หัวใจของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- จะเริ่มต้น สร้างทีม RCA อย่างไร ใครควรจะเป็นสมาชิก
- ขั้นตอนในการวิเคราะห์ปัญหาด้วย Root cause analysis
- ได้เรียนรู้เรื่อง เครื่องมือในการเก็บข้อมูล Defects โดย Pareto diagram, Top 3 defects, Gemba
- ได้เรียนรู้เรื่อง เครื่องมือ RCA เช่น Brainstorming method, Fishbone diagram, Fault tree analysis, why-why analysis, How-How analysis, Action Plan และ follow up template
- ได้เรียนรู้เรื่อง การปรับเปลี่ยน Mindset ในการแก้ปัญหาแบบ Kaizen
- การสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงงานด้วย Kaizen, Gemba
- การสร้าง Kaizen steering committee, RCA cross functional team

กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้บริหารอาวุโส (Senior management)
- กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)
- ผู้บริหารโรงงานทุกระดับ (Factory management all levels)
- ผู้บริหารโรงพยาบาล ธุรกิจดูแลสุขภาพ Healthcare ทุกระดับ
- ผู้บริหารโครงการก่อสร้างทุกระดับ (Construction management all levels)
- ผู้บริหาร Logistics บริษัทขนส่งทุกระดับ (Logistics management all levels)
- ผู้บริหารบริษัทการเงิน ธนาคาร (Financial institutes)
- ผู้บริหารสถานศึกษา (Education institutes)

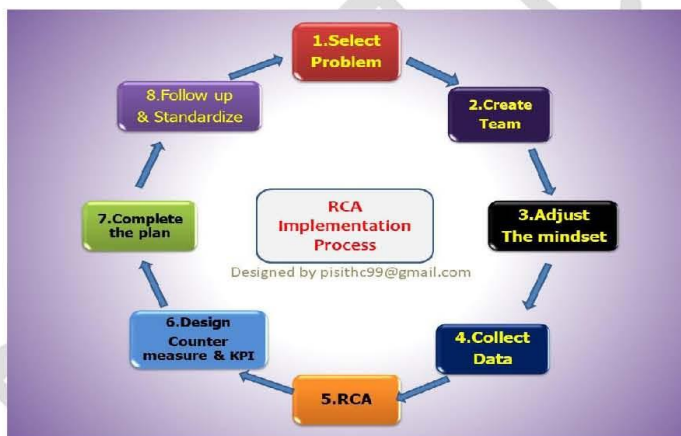
RCA is an important tool of continual improvement

- ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ (Government sector)
- ผู้บริหารห้างสรรพสินค้า (Department stores)
- วิศวกรกระบวนการผลิต (Manufacturing engineer)
- วิศวกรอุตสาหกรรม (Industrial engineer)
- ผู้ทำงานเกี่ยวกับการผลิตแบบ Lean (Lean transformation leader)
- ผู้อบรมประจำองค์กรต่างๆ (Trainers, Speakers)

ตารางการอบรม Agenda

09:00 น. เปิดตัวการสัมมนา **Root Cause Analysis (RCA)**

- การแนะนำตัวและประวัติวิทยากร
- Root cause analysis คืออะไร
- ชนิดของ Root cause analysis
- สิ่งที่จะได้รับจาก Root cause analysis
- 8 ขั้นตอนในการทำ RCA
- A3 thinking report กับ Root cause analysis



1.การคัดเลือกปัญหา

- บริบทของปัญหา
- หลักการพิจารณาเลือกปัญหาจาก 5W
- หลักการ Scoring method
- การอธิบายปัญหาด้วย Input—Process—Output

2. การสร้างทีม RCA

- Who? ใครควรจะร่วมทีม
- Idea หลักๆของทีมที่สำเร็จ

RCA is an important tool of continual improvement

3.การปรับเปลี่ยน Mindset

- การเปลี่ยนวิธีคิด เกี่ยวกับการปรับปรุงงาน
- Change of success สิ่งเกิดอย่างไร
- ข้อคิดของ Taiichi Ohno, father of TPS-Lean
- Comfort Zone พนักงานอยู่ในมุมที่ปลอดภัยไว้ก่อน...ทำไม?
- โยนความผิด ปกปิดปัญหา
- ประเพณีอะไรขององค์กร ที่พนักงานหลบเข้า Comfort zone
- นิสัยพนักงานขององค์กรแบบ Top-down เปรียบเทียบกับองค์กร Kaizen
- บัญญัติ 10 ประการของ Taiichi Ohno ในการทำ Root cause analysis

4.การเก็บข้อมูลของปัญหา

- รายงานสถิติจากกราฟ
- Gemba เปลี่ยนนิสัย จากเชื่อตัวเลขอย่างเดียว ลงไปดูของจริง
- Iceberg of ignorance ภูเขาน้ำแข็งของความไม่รู้จริง ในองค์กร
- ลำดับความสำคัญของข้อมูลด้วย Pareto Diagram
- Top 3 problems
- Workshop Pareto chart

5. Root Cause Analysis

- RCA tools
- Brainstorming method
- 5W + 2 H บ่งชี้ปัญหาให้ชัดเจน
- Gemba method
 1. What is Gemba
 2. What is not Gemba
 3. P-D-C-A with Gemba
 4. Objective of Gemba
 5. Gemba framework
- Fishbone diagram
- Fault Tree Analysis (FTA)
- ประเด็นสภาพแวดล้อมที่ต้องพิจารณา
- Why-Why Analysis หลักการ และวิธีการ
- Perception of presenting problem
- Example of why-why analysis
- Group workshop 30 minutes

RCA is an important tool of continual improvement

6.Design countermeasure ออกแบบวิธีการปรับปรุงแก้ไข

- Ohno Circle with **5-Why, 5-Why not? 5-Who?**
- Responsible person, Accountable person, consulting person, Informing person(RACI)
- Man checklist
- Machine checklist
- Material & Method checklist
- 5W-1H checklist
- ECRS (Eliminate-Combine-Rearrange-Simplify)
- How-How Analysis diagram
- **Group workshop 30 minutes**

7. Action planning**8. Follow up**

- Template
- Report
- Control chart
- Standardization

16:30 น. ช่วงตอบคำถาม แจกประกาศนียบัตร ถ่ายภาพ

วิธีการสร้างทักษะอย่างรวดเร็ว; (1)นำตัวอย่างปัญหาจริงของผู้เข้าร่วมมาแก้ (2) สอนวิธีคิดวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนให้เป็น (3) Group workshop จำลองการแก้ปัญหาจริง

วิทยากร (About Speaker)

อาจารย์พิสิทธิ์ ชูรงค์ ผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity improvement ของ องค์การสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาการค้า UNCTAD (United Nations Conference for Trade Development) และ **USAID** (United State Aid for International Development) และผู้เชี่ยวชาญระบบ Lean-Kaizen ในระดับสากล ซึ่งเป็นวิทยากร/ที่ปรึกษาในเอเชียอยู่หลายประเทศ อาจารย์มีประสบการณ์ตรงจากการเป็นวิศวกรอุตสาหกรรม ผู้จัดการฝ่าย Industrial engineering, Production manager, Factory manager, General manager, และวางระบบการผลิตแบบ Just-in-time ในโรงงานมาตั้งแต่ปี 1987 นอกจากนี้ยังได้มีส่วนในการช่วยให้องค์กรอื่น ๆ นำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จอย่างมหาศาล โดยในการสัมมนาครั้งนี้ อาจารย์พิสิทธิ์ ชูรงค์ จะมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับท่านถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้มา ในการทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์และพลังแห่งการปฏิบัติตามวิถีแห่ง Kaizen ล่าสุดอาจารย์ทำงานเป็น Vice President Lean

RCA is an important tool of continual improvement

Management ของบริษัท Singapore ที่มีโรงงานในกัมพูชา มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม อาจารย์เป็น

หนึ่งในผู้ก่อตั้ง สถาบัน Kaizen ในประเทศไทยด้วย



RCA is an important tool of continual improvement

My customers

