



❑ หลักการและเหตุผล

ความพลอดภัยในการปฏิบัติงาน คุณภาพสินค้า การผลิต การส่งมอบให้ทันเวลา ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งจำเป็นทั้งสิ้น จะเกิดอะไรขึ้นหากเกิดปัญหาในการทำงานแบบคาดไม่ถึงทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก หลักสูตรเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำอีก จำเป็นจะต้องค้นหาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาให้พบ แล้วดำเนินการแก้ไขที่สาเหตุรากเหง้าเท่านั้น แต่ขั้นตอนและเครื่องมือในการหาสาเหตุรากเหง้า พนักงานมักทำได้ไม่ดีพอ เราจึงมักจะพบสาเหตุประเภทขาดการอบรม ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีการตรวจสอบ ฯลฯ อยู่เป็นประจำ ซึ่งผู้บริหารและลูกค้าส่วนใหญ่ก็ทราบว่ามันไม่ใช่สาเหตุที่แท้จริง

หลักสูตรนี้จะทำให้ท่านได้ฝึกการเก็บและวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้อย่างถูกต้อง ใช้ได้จริง เพราะเป็นการเรียนโดยทบทวนทฤษฎีและเน้นฝึกปฏิบัติ สาเหตุรากเหง้าที่ไม่สมเหตุสมผลที่พนักงานนำเสนอจะหมดไป สามารถเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงสภาพการปฏิบัติงานลักษณะใดที่ก่อให้เกิดความสูญเสียเปล่า
2. เพื่อเกิดแนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานกระบวนการทำงานที่มีความเหมาะสม
3. เพื่อนำความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมในการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น 5ส, QCC

หลักสูตร : การแก้ไขปัญหาด้วยเทคนิค 3 จริง 5 Why (3Gen 5Why)

☐ เนื้อหาหลักสูตร

1. ทบทวนการบริหารงานประจำวัน S-D-C-A และปัญหาครั้งคราว
2. การแก้ไข (ปัญหาครั้งคราว) เชิงป้องกัน
3. การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย 3 จริง
4. การค้นหาสาเหตุรากเหง้าด้วยคำถาม 5 Why
5. จุดสำคัญในการค้นหาสาเหตุรากเหง้าด้วย 5 Why
6. ฝึกค้นหาสาเหตุปัญหาจริงด้วย 3จริง 5Why
7. เขียนรายงานการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
8. กำหนดมาตรการตอบโต้ต่อปัญหา
9. นำเสนอผลงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นข้อชี้แนะ
- 10.สรุป ตอบข้อซักถาม

☐ **กลุ่มเป้าหมาย** หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ พนักงาน และผู้ที่สนใจพัฒนาตนเอง

☐ **วิทยากร** อาจารย์นันท์ชัย อินทรอักษร

☐ **ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)**

☐ **รูปแบบการฝึกอบรม**

- | | |
|---|-----|
| ⊙ การบรรยาย | 50% |
| ⊙ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 30% |
| ⊙ การแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน และการแข่งขันกระตุ้นผลงาน | 20% |