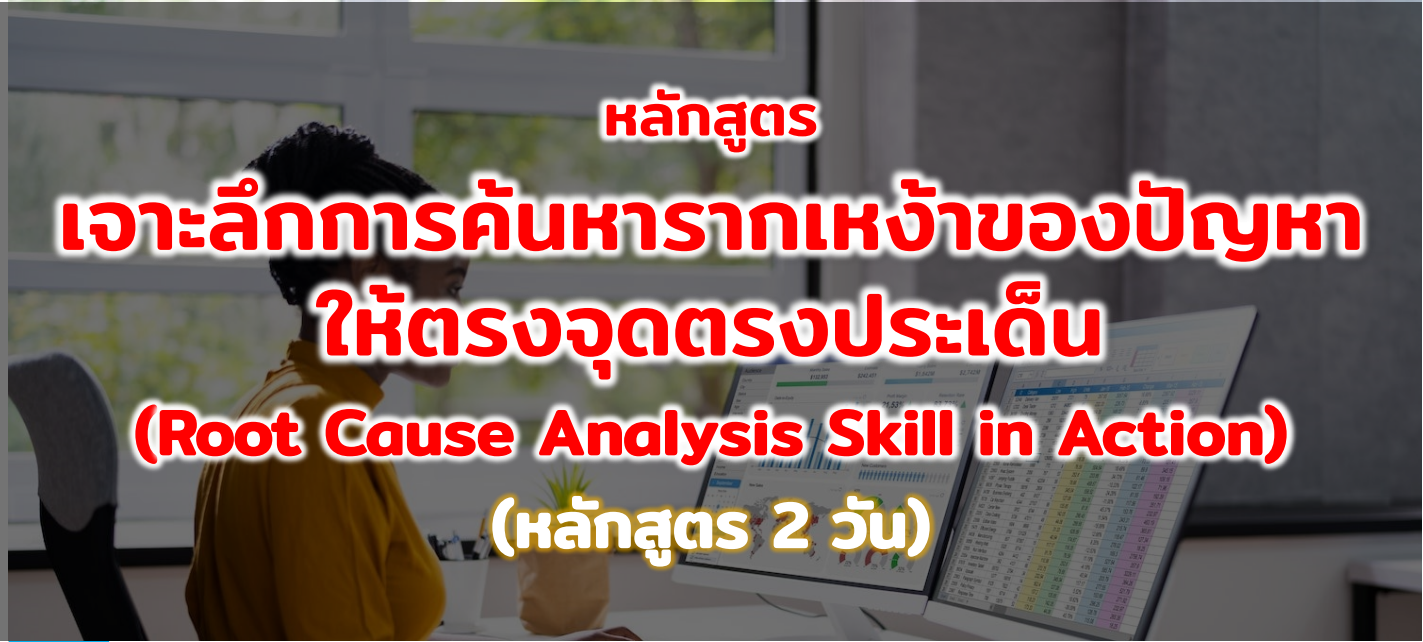




หลักสูตร เจาะลึกการค้นหารากเหง้าของปัญหา ให้ตรงจุดตรงประเด็น (Root Cause Analysis Skill in Action) (หลักสูตร 2 วัน)

❑ หลักการและเหตุผล

การทำงานของพนักงานทุกระดับล้วนแต่ต้องมีการแก้ปัญหาตลอดเวลา แต่เมื่อต้องแก้ปัญหาจริงๆ เรามักเกิดอาการกลัวปัญหา หนีปัญหา เห็นเป็นเรื่องยุ่งยาก แก้ไม่จบ จนบางครั้งเลิกแก้ปัญหาถึงแม้แก้ปัญหาได้แล้ว ก็ผิดพลาดล้มเหลว แก้ปัญหาไม่ตรงจุด แก้ไขปัญหาผิดพลาด ทำให้เกิดความเสียหาย เสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลา **เพราะความสามารถในการแก้ปัญหาที่แท้จริงหรือวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้ (Root Cause Analysis) และสามารถวางแผนการการแก้ไข รวมทั้งมีการวางแผนป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นทำให้เกิดประสิทธิผล เป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน** เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งหน้าที่ใดจะต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ที่จะต้องแก้ปัญหาอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรนี้มุ่งเน้นอยู่บนหลักการ และข้อมูล การคิดวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง การแก้ปัญหา การวางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหาโดยใช้พื้นฐานการจัดระเบียบความคิดให้เป็นระบบ ประยุกต์ใช้กับเครื่องมือต่างๆ ให้เกิดเป็นทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหาในทุกสถานการณ์ได้อย่างประสบความสำเร็จ

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความสำคัญของการกำหนดปัญหาและเจาะจงปัญหา
2. มีความรู้และสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง(สาเหตุรากเหง้า)ได้อย่างเป็นระบบ
3. มีความรู้ในการใช้เครื่องมือและเทคนิคในการกำหนดปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง และวางแผนการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันปัญหา
4. รู้จักคิดในเชิงเหตุ และผล การคิดในเชิงระบบ อันเป็นพื้นฐานในการแก้ไขปัญหในเชิงป้องกัน และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักสูตร เจาะลึกการค้นหารากเหง้าของปัญหาให้ตรงจุดตรงประเด็น

□ เนื้อหาหลักสูตร

Day 1 : (09.00-16.00 น.)

09.00 - 10.30 Systematic Thinking Skill in action

- การเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความคิดเห็น และความเป็นจริง
- ระบบกระบวนการคิดของสมองอย่างเป็นระบบทั้ง 3 มิติ
- มิติที่ 1 : Analytical Thinking
- มิติที่ 2 : Logical Thinking
- มิติที่ 3 : Creative Thinking

10.30 - 10.45 พักรับประทานอาหารว่าง

10.45 - 12.00 Root Cause Analysis Skill in action

(Problem Case Issue from Group Team Workshop)

- ทำความเข้าใจในปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง(รากเหง้า)
- ขั้นตอนการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา -->Identify Cause

Workshop : Cause and Effect Analysis

12.00 - 13.00 พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00 - 14.30 Root Cause Analysis Skill in action (ต่อ)

- ความสัมพันธ์สาเหตุของปัญหา -->Relation Cause
- ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา -->Root Cause

Workshop : Why-Why Analysis (5-Whys)

14.30 - 14.45 พักรับประทานอาหารว่าง

14.45 - 16.00 Solution and Prevention Skill in action

- มาตรการการแก้ปัญหา --> Alternative/Measure

Workshop : Tree Diagram

- ชั่งน้ำหนักมาตรการที่ดีที่สุดและจัดลำดับ

Workshop : Weigh Score Diagram (เชิงปริมาณ)

- ตรวจสอบวัดความก้าวหน้า

กำหนดจุด PNR (Point of No Return)

มาตรการสำรอง (Scenario Alternative)

- การวางแผนป้องกันและลดปัญหาที่เกิดขึ้น

****ประกาศผลทีมชนะเลิศเงินรางวัลสะสมสูงสุดตลอดการฝึกอบรมของวันที่ 1 ของรางวัลเป็นรายบุคคลจากทีมวิทยากร

หลักสูตร เจาะลึกการค้นหารากเหง้าของปัญหาให้ตรงจุดตรงประเด็น

□ เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

Day 2 : (09.00-16.00 น.)

09.00 - 09.30 Problem Case Issue from Company Actual Case Study

09.30 - 10.30 Root Cause Analysis Skill in action

- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา --> Identify Cause

Workshop : Cause and Effect Analysis

10.30 - 10.45 พักรับประทานอาหารว่าง

10.45 - 12.00 Root Cause Analysis Skill in action (ต่อ)

- ความสัมพันธ์สาเหตุของปัญหา --> Relation Cause

Workshop : Cause Relation Analysis

12.00 - 13.00 พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00 - 14.30 Root Cause Analysis Skill in action (ต่อ)

- ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา --> Root Cause

Workshop : Why-Why Analysis (5-Whys)

14.30 - 14.45 พักรับประทานอาหารว่าง

14.45 - 16.00 Solution and Prevention Skill in action

- มาตรการการแก้ปัญหา --> Alternative/Measure

Workshop : Tree Diagram

- ชั่งน้ำหนักมาตรการที่ดีที่สุดและจัดลำดับ

Workshop : Weigh Score Diagram (เชิงปริมาณ)

- ตรวจวัดความก้าวหน้า

กำหนดจุด PNR (Point of No Return)

มาตรการสำรอง (Scenario Alternative)

- การวางแผนป้องกันและลดปัญหาที่เกิดขึ้น

***ประกาศผลทีมชนะเลิศเงินรางวัลสะสมสูงสุดตลอดการฝึกอบรมของวันที่ 2 ของรางวัลเป็นรายบุคคลจากทีมวิทยากร

Remark : รบกวนให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เตรียมปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในหน่วยงานล่วงหน้าก่อนเข้าฝึกอบรมเพื่อจะนำมาฝึกปฏิบัติในกิจกรรมการเรียนรู้

หลักสูตร เจาะลึกการค้นหารากเหง้าของปัญหาให้ตรงจุดตรงประเด็น

☐ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทุกระดับของแต่ละหน่วยงานในองค์กร

☐ ระยะเวลาการอบรม 2 วัน (09.00 -16.00 น.)

☐ รูปแบบการฝึกอบรม

- ◎ การบรรยาย =40% , กิจกรรมการเรียนรู้ = 60%
- ◎ กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ (Learning in Action)
- ◎ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (Workshop)
- ◎ สรุปทบทวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ