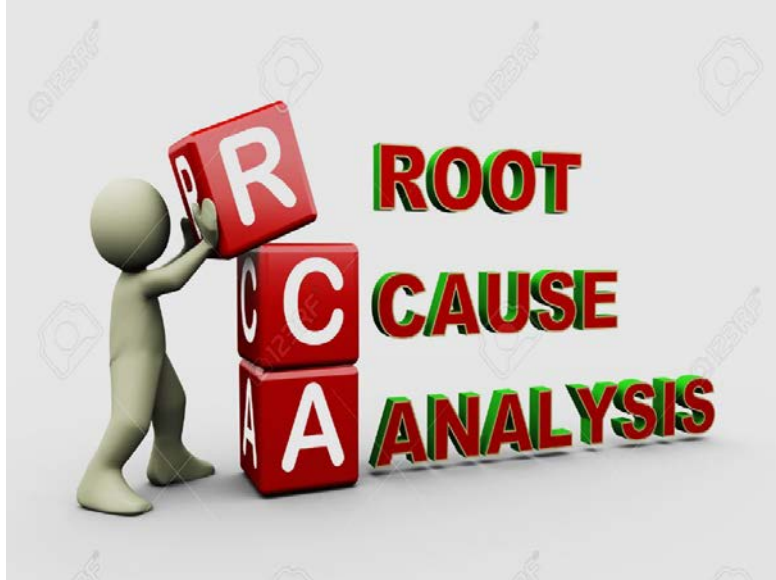


# ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)

## การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา



### หลักสูตร Root Cause Analysis

วันที่ 21 มีนาคม 2561 / รุ่่นถัดไปวันที่ 21 มิถุนายน

และวันที่ 22 พฤศจิกายน 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

St.James Bangkok Hotel

### หลักการและเหตุผล (About the Event)

จุดอ่อนของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก็คือไม่สามารถวิเคราะห์ Root Cause หรือรากเหง้าของปัญหาได้ ส่วนมากจะวิเคราะห์กันเพียงระดับอาการ (Symptom) ของปัญหา ถ้าหากเราไม่สามารถหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้ ก็จะส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาเดิมๆจะกลับมาเกิดครั้งแล้วครั้งเล่า เมื่อไม่รู้ไม่เข้าใจปัญหาที่รากเหง้า ดังนั้นการคิดการสร้างมาตรการป้องกันแก้ไขจึงไม่เกิดขึ้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงล้มเหลว วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Analysis) จึงหมุนไม่ได้เพราะไปชะงักตรง Analysis ดังนั้น Plan หรือการวางแผนสร้างมาตรการปรับปรุงแก้ไขจึงทำไม่ได้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือการที่ผู้บริหารระดับสูง มีความคิดริเริ่มในการนำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง PDCA มาใช้ เพื่อให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการแปลงนโยบายไปให้ผู้บริหารระดับกลางทำแผนปฏิบัติ และพนักงานระดับปฏิบัติการทำตามแผน แต่ถ้าหากผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติไม่มีขีดความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก จึงแก้ปัญหาย่างยั่งยืนไม่ได้

Root cause analysis training course เป็นการศึกษและทำ workshop ภาคปฏิบัติในการเพิ่มขีดความสามารถผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การสัมมนาในครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะได้เรียนทั้งหลักทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จนสามารถนำ Root Cause Analysis ไปใช้แก้ปัญหาด้านที่หลังจากการฝึกอบรมเสร็จ

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้องค์กรผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เรียนรู้กระบวนการสร้างทีม Kaizen พัฒนาความสามารถพนักงานระดับปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหาทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน
- เป็นการสร้างวิธีแปลงนโยบายจากผู้บริหารองค์กร หรือผู้บริหารระดับกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ โดยพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน วิศวกร หัวหน้างาน ให้สามารถแก้ปัญหาเองได้
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนารู้อาจจะเริ่มต้นทำการวิเคราะห์ Root cause analysis เมื่อไร ที่จุดไหน ทำอย่างไร
- เพื่อเป็นการกระจายความสามารถจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับกลาง และสู่ผู้ปฏิบัติ
- 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

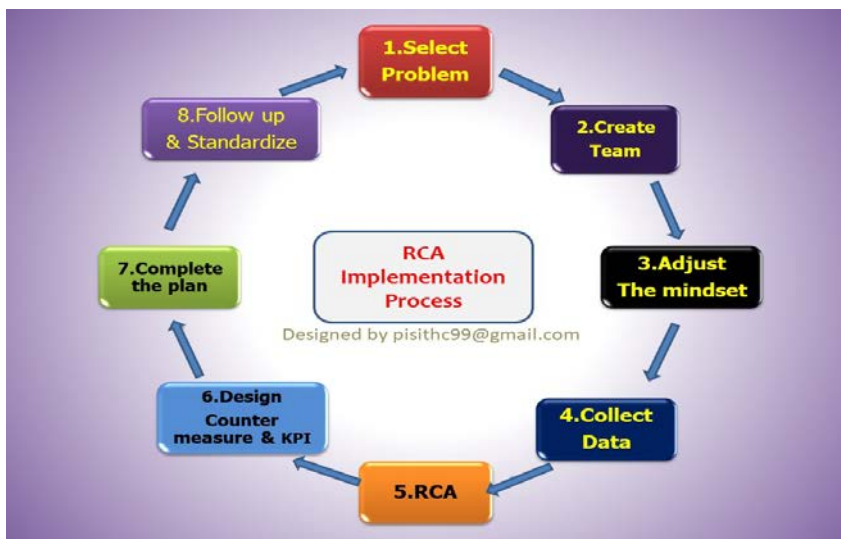
## กลุ่มเป้าหมาย

- 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)
- วิศวกรกระบวนการผลิต (Manufacturing engineer)
- วิศวกรอุตสาหกรรม (Industrial engineer)
- ผู้ทำงานเกี่ยวกับการผลิตแบบ Lean (Lean transformation leader)
- ผู้อบรมประจำองค์กรต่างๆ (Trainers, Speakers)

## ตารางอบรม Agenda

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

- การแนะนำตัวและประวัติวิทยากร
- Root cause analysis คืออะไร
- ชนิดของ Root cause analysis
- สิ่งที้องค์กรจะได้รับจาก 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? ใครควรเข้าร่วมทีม
- Idea หลักๆของทีมที่สำเร็จ

### 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 จากชื่อดัชนีเลขอย่างเดียว 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

#### 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

**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 จำลองการแก้ปัญหาจริงๆ**

**วิทยากร (About Speaker)**

**อาจารย์พิสิทธิ ชูยงค์** ผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity improvement ของ องค์การสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาการค้า UNCTAD (United Nations Conference for Trade Development) และ USAID (United State Aid for International Development) และผู้เชี่ยวชาญระบบ Lean ในระดับสากลซึ่งเป็นที่ปรึกษาในเอเชียอยู่หลายประเทศ อาจารย์มีประสบการณ์ตรงจากการเคยเป็นวิศวกรอุตสาหกรรม ผู้จัดการฝ่าย Industrial engineering, Production manager, Factory manager, General manager, และวางระบบ Lean ในโรงงานมาตั้งแต่ปี 1987 นอกจากนี้ยังได้มีส่วนในการช่วยให้องค์กรอื่น ๆ นำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จอย่างมหาศาล โดยในการสัมมนาครั้งนี้ อาจารย์พิสิทธิ ชูยงค์ จะมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับท่านถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้มา ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และพลังแห่งการปฏิบัติตามวิธีแห่งสิ้น ล่าสุด อาจารย์ทำงานเป็น Vice President Lean Management ของบริษัท Singapore โรงงานในกัมพูชา มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม

รูปแบบการอบรม:  บรรยาย  ปฏิบัติการ  สาธิต  
 คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม:  ระดับปฏิบัติการ  ระดับหัวหน้างาน  
 ระดับวิศวกร  ระดับบริหาร

**อัตราค่าลงทะเบียน**

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคา ก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 ท่าน	3,800	266	(114)	3,952
<b>Early Bird</b> ชำระล่วงหน้า(5วัน)	3,400	238	(102)	3,536

**ทุกหลักสูตรมอบวุฒิบัตร****วิธีการชำระเงิน:****1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้**

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา(ตุ้ม) 086-8929330**

Professional Training Solution

Tel 02-1753330 , 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิง โซลูชั่น  
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3  
แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

# Root Cause Analysis is the heart of continual improvement



Conducted lean transformation training in Bangladesh



Conducted lean implementation strategy training for engineers of BAMEA, Bangladesh



Conducted Kaizen training for German, UK, Hong Kong, Cambodian at Intercon hotel in Cambodia



3-day Lean course at Thai Wah



Lean transformation at Prince Songkla University

# My customers

