

# วิเคราะห์ถึงราก (Root Cause Analysis) ช่วยแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

กระบวนการทำงานในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามบริบทของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งสู่ผลลัพธ์การดำเนินการตามเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร อย่างไรก็ตามปัญหาที่ต้องนำมาแก้ไขหรือหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น ต้องคัดเลือกประเด็นที่มีความสำคัญ จำเป็น เร่งด่วน และส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญกับหน่วยงาน มาดำเนินการแก้ไขก่อน เนื่องจากมีทรัพยากรทั้งด้านเวลาและบุคลากรที่ค่อนข้างจำกัด เมื่อได้ประเด็นปัญหาแล้ว สิ่งที่สำคัญคือการค้นหาสาเหตุที่เป็นรากของปัญหา เพื่อจะนำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขได้ถูกจุดต้นตอของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก รวมทั้งยังช่วยป้องกันความสูญเสียเวลาและทรัพยากรด้วย



วิธีหาสาเหตุรากของปัญหา สามารถวิเคราะห์ได้จากเครื่องมือต่าง ๆ เช่น 5 Whys Analysis, Fish Bone Diagram, Tree Diagram เป็นต้น ในครั้งนี้ขอแนะนำการวิเคราะห์ด้วย **Fish Bone Diagram**

**Fish Bone Diagram** หรือ **ผังก้างปลา** เป็นวิธีการมองภาพรวมและความสัมพันธ์ของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหา เพื่อตัดสินใจหาแนวทางแก้ไข

โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดปัญหาไว้ที่หัวปลา
2. วิเคราะห์และกำหนดสาเหตุหลักของปัญหาไว้ที่ก้างปลาใหญ่/หลัก ให้ครบถ้วน โดยระบุปัจจัย (Factors) ที่เฉพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการระดมความคิด โดยแบ่งกลุ่มปัจจัย เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุหลักได้หลายวิธี ได้แก่

- **4M1E** : Man (คน/พนักงาน/บุคลากร), Machine (เครื่องจักร/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก), Material (วัตถุดิบ/อะไหล่/อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการ), Method (กระบวนการทำงาน), Environment (อากาศ/สถานที่/ความสว่าง/บรรยากาศการทำงาน)
- **4P** : Place (สถานที่), Procedure (กระบวนการ), People (คน), Policy (กฎระเบียบ/นโยบาย)

- **4S** : Surrounding (สิ่งแวดล้อม), Supplier (พัสดุ อุปกรณ์), System (ระบบ), Skill (ทักษะ)
- **MILK** : Management (การบริหาร), Information (ข้อมูล), Leadership (ภาวะผู้นำ), Knowledge (ความรู้)

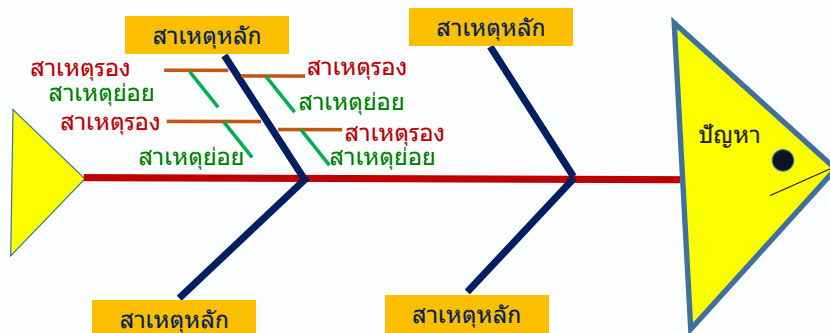
3. วิเคราะห์สาเหตุตรงและสาเหตุย่อยไว้ในก้างเล็ก โดยจัดกลุ่มสาเหตุเดียวกัน อยู่ในก้างเดียวกัน

ในการวิเคราะห์รากปัญหา สามารถนำหลัก 5 Whys มาใช้ประกอบ เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของปัญหาว่า “เหตุใด” จึงเกิด “ผล” เช่นนั้นขึ้น ด้วยการตั้งคำถามว่า ทำไมจึงเกิดขึ้น? เกิดจากอะไร?

จากสาเหตุของปัญหาทั้งหมดที่วิเคราะห์ได้ ต้องนำมาจัดลำดับความสำคัญ เนื่องจากสาเหตุเหล่านั้นอาจจะมีส่วนให้เกิดปัญหาได้ไม่เท่ากัน นอกจากนี้บางสาเหตุอาจมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นต้องใช้ข้อมูลของการเกิดสาเหตุนั้น ๆ มาประกอบการตัดสินใจเลือกประเด็นสำคัญ และนำมาปรับปรุงในจุดที่เหมาะสม เพื่อแก้ปัญหาที่ต้นตอ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำขึ้นอีก จึงจะเป็นการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

## Fish Bone Diagram (ผังก้างปลา)

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหลายที่เป็นไปได้ที่อาจส่งผลต่อปัญหาหนึ่งปัญหา



4M1E = Man, Machine, Method, Environment

4P = Place, Procedure, People, Policy

4S = Surrounding, Supplier, System, Skill

MILK = Management, Information, Leadership, Knowledge