

WHY WHY ANALYSIS

การวิเคราะห์สาเหตุและแก้ไข้ปัญหา



การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย (Why Why Analysis)



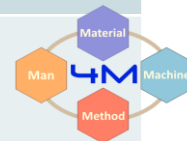
เป็นเครื่องมือหาสาเหตุหลักของปัญหา โดยถาม
“Why” ซ้ำ ๆ เพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นตรรกะ ช่วยให้
เข้าใจสาเหตุที่แท้จริง แก้ไขได้ตรงจุด และป้องกัน
ไม่ให้อุปกรณ์เกิดซ้ำ



ต้นกำเนิด: เทคนิคนี้ถูกคิดค้นโดย ซากิชิ โทโยดะ (Sakichi Toyoda)
ได้นำเทคนิคนี้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง (Kaizen)

แนวคิดและหลักการเบื้องหลัง

 แนวคิด	 อธิบาย
• Kaizen (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)	Why Why Analysis เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด Kaizen เน้นการพัฒนาและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ปัญหากลับมาอีก
• ทุกปัญหามีสาเหตุรากเหง้า (Root Cause)	หากแก้ที่ "อาการ" แต่ไม่แก้ที่ "สาเหตุ" ปัญหาจะกลับมาอีก
• โฟกัสที่กระบวนการมากกว่าการหาข้อผิดพลาดที่ตัวบุคคล	มุ่งหาสิ่งที่ผิดปกติมากกว่าหาคนผิด
• การถาม "ทำไม" ซ้ำ ๆ ช่วยขุดลึก	ช่วยค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยทั่วไปถามประมาณ 5 ครั้ง (แล้วแต่สถานการณ์)
• ใช้หลักการ 3G ในการวิเคราะห์ปัญหา	1. วิเคราะห์ปัญหาลงพื้นที่จริง (Genba) 2. ตรวจสอบของจริง (Genbutsu) 3. เข้าใจสถานการณ์จริง (Genjitsu)
• สนับสนุนการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)	มองปัญหาแบบองค์รวม เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของ 4M Man, Machine, Material, Method



จุดประสงค์ Why Why Analysis



เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญ และคิดวิเคราะห์ให้เชิงทฤษฎีได้



เพื่อให้เข้าใจระบบการทำงานและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้



ทำให้สามารถวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา



เกิดแนวคิดที่จะหามาตรการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหา



สามารถนำหลักการ Why Why Analysis ไปค้นหาปัญหาได้จริง

การวิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause Analysis)



คือ การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งหากแก้ไขได้ จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก การวิเคราะห์ Root Cause ต้องมุ่งหาต้นเหตุจริงของปัญหา ไม่ใช่เพียงอาการหรือผลที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการทำ Why Why Analysis



ระบุปัญหาหลัก อย่างชัดเจน



ถาม“ทำไม?” ครั้งที่ 1 เน้นสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุด



ถาม“ทำไม?” ซ้ำอีก ถามต่อจากคำตอบก่อนหน้านี้และทำต่อเนื่องจนได้ **สาเหตุที่แท้จริง (Root Cause)**



สรุปสาเหตุ ของปัญหาที่เป็นปัญหาหลัก



แนวทางแก้ไข วางแผนแก้ไขที่สาเหตุหลัก มุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ



เคล็ดลับการใช้ Why Why Analysis

👉 อย่าหยุดถาม "ทำไม" เร็วเกินไป

ปัญหา: สินค้าชำรุดหลุดออกจากไลน์ผลิต

ทำไม? → พนักงานตรวจสอบไม่พบสินค้าชำรุด
 ทำไมพนักงานไม่พบ? → ไม่ตรวจสอบละเอียด

❌ หยุดเร็วเกินไป

คำถามต่อ:

ทำไมไม่ตรวจสอบละเอียด? → ไม่มีเวลาเพราะไลน์ผลิตเร็วมาก
 ทำไมไลน์ผลิตเร็วมาก? → ต้องเร่งให้ทันเป้าหมายผลิต
 ทำไมต้องเร่ง? → วางแผนการผลิตไม่เหมาะสม

✅ สาเหตุรากอยู่ที่ "แผนการผลิต"

👉 ไม่ตอบแบบคาดเดา หรือไม่มีข้อมูลยืนยัน

ปัญหา: เครื่องจักรหยุดบ่อย

ทำไม? → น่าจะเป็นเพราะเครื่องเก่า ❌ (คาดเดา)

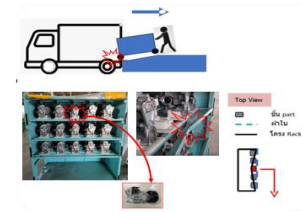
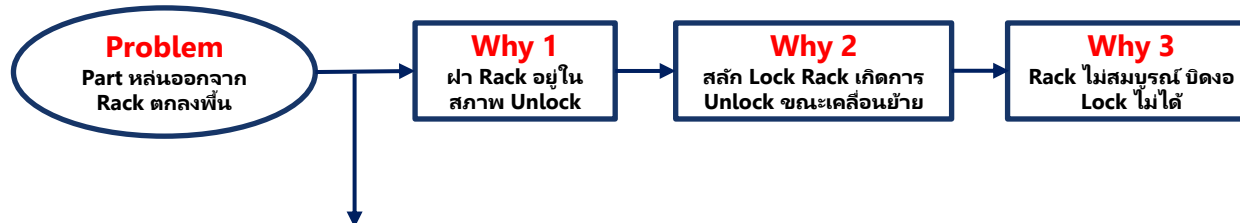
✅ ควรตรวจสอบข้อมูลก่อน:

- ตรวจสอบแล้วพบว่า: หยุดเพราะเซ็นเซอร์ผิดพลาดบ่อย
- ทำไมเซ็นเซอร์ผิดพลาด? → เซ็นเซอร์ไม่ได้ calibrate เป็นประจำ

ใช้ข้อมูลจริงในการวิเคราะห์ ป้องกันการแก้ปัญหาผิด

เคล็ดลับการใช้ Why Why Analysis

👉 ใช้ร่วมกับเทคนิคอื่นได้ เช่น Fishbone Diagram

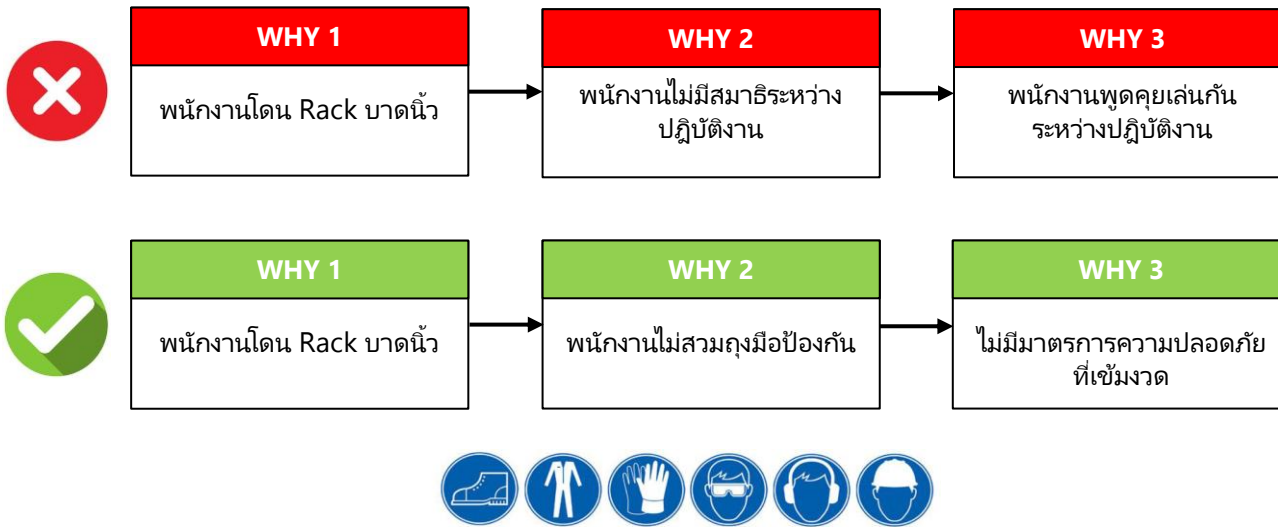


4 M 1 E	ปกติ	ไม่ปกติ
Man	✓	
Machine		✓
Material	✓	
Method	✓	
Environment	✓	



เคล็ดลับการใช้ Why Why Analysis

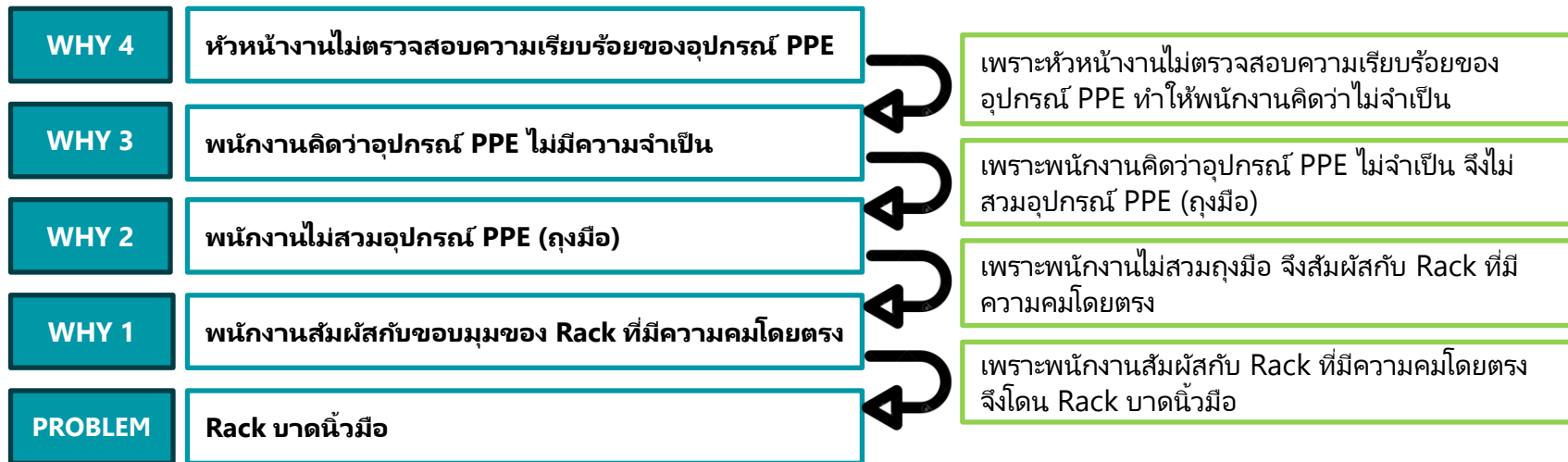
👉 หลีกเลี่ยงค้นหาสาเหตุที่มาจากสภาพจิตใจคน ให้เน้นไปที่วิธีการหรือเครื่องจักรมากกว่า



เคล็ดลับการใช้ Why Why Analysis



➡ อ่านย้อนกลับเพื่อดูตรรกะของการวิเคราะห์ ว่าที่วิเคราะห์มาสมเหตุสมผลหรือไม่



ตัวอย่างการใช้ Why Why Analysis

PROBLEM

จัดส่ง Part Rotation ผิด

**WHY
1**

จัดสินค้าผิด 1 รายการ

**WHY
2**

สินค้ายังไม่ถูกจัดเก็บเข้า Location

**WHY
3**

สินค้ายังไม่ถูกทำการ Receiving และคัดแยก

**WHY
4**

สินค้าเข้ามาเป็นจำนวนมากจึงทำให้ทำงานไม่

**WHY
5**

ไม่มีการวางแผนการทำงาน

ROOT CAUSE

รายละเอียด (Problem content)

Customer : Rotation (IL)
Address : MTT
Part no. : 91536-SZY-T000-m1
Part name : Clip, RR A/C Pipe
Quantity : 7/95 Carton Box

รูปภาพ / อาการ (Picture / Symptom)

PART WRONG 1 Item = 7 Carton Box (210 Pcs.)

สินค้าที่ผิด ✖



สินค้าที่ถูกต้อง ✔



สินค้าผิด Item ที่ 8



Problem

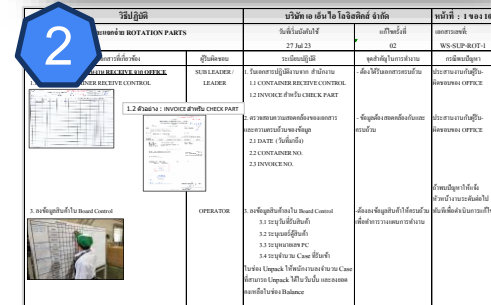
จัดส่ง Part Rotation ผิด



สาเหตุที่แท้จริง : ไม่มีการวางแผนการทำงาน



1. จัดทำ Board สำหรับวางแผนการทำงาน
2. แก้ไขมาตรฐานการทำงาน (WI) ให้ QC ตรวจสอบความถูกต้องทุก Package 100% ก่อนนำสินค้าใส่ Case โดยยืนยันการตรวจสอบด้วย QC PASSED Stamp ที่ Content





ข้อดีของการทำ Why Why Analysis



1. หาสาเหตุปัญหาได้ตรงจุด
เข้าถึง Root Cause



2. เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน



3. แก้ไขปัญหาอย่างถาวร



4. ส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ



ROOT CAUSE

5. ช่วยลดเวลาและลดความผิดพลาด
ในการแก้ปัญหา มุ่งตรงไปที่ต้นเหตุ