



Laboratory

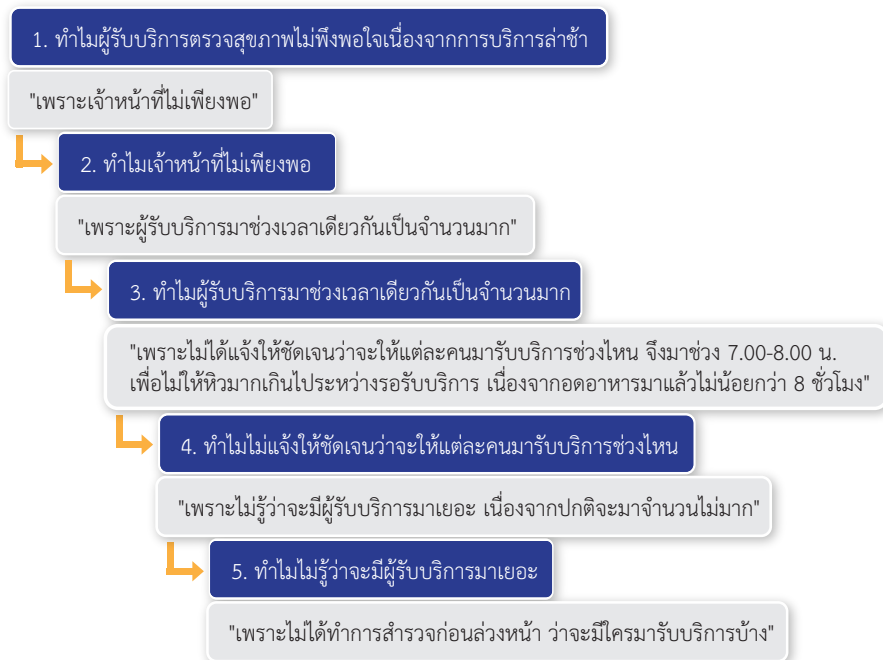
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสงค์ แคน้ำ
ศูนย์พัฒนามาตรฐานและการประเมินผลิตภัณฑ์
คณะเทคนิคการแพทย์
มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิเคราะห์สาเหตุที่รากของปัญหาด้วยหลักการ ทำไม ทำไม ทำไม ทำไม และทำไม (5 ทำไม)

การทำงานไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด แผนกใด หรือมีประสบการณ์ในงานนั้นมานานแล้วก็ตาม ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเจอปัญหา แนวทางในการแก้ปัญหาของแต่ละคนอาจจะไม่เหมือนกัน แต่ถ้าจะทำให้ปัญหานั้นหมดไปจริง ๆ ก็ต้องหาสาเหตุหรือรากของปัญหาให้เจอ เพื่อกำจัดสาเหตุนั้น หรือถ้าไม่สามารถกำจัดได้ก็ต้องแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหานั้น

ดูเหมือนจะเป็นเรื่องง่าย แต่ความจริงแล้วการค้นหารากของปัญหามีเทคนิคให้เรียนรู้อยู่หลายเทคนิคเลยทีเดียว แต่ในบทความนี้จะขอแนะนำเทคนิค “5 ทำไม” ให้รู้จัก เนื่องจากเป็นเทคนิคที่ทำได้ง่าย โดยการถามคำถามว่า ทำไม ทำไม ไปเรื่อย ๆ 5 รอบ แบบต่อเนื่อง เพื่อหาสาเหตุของปัญหาให้เจอ

จะขอยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น การรับตรวจสอบคุณภาพของโรงงานแห่งหนึ่ง พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบคุณภาพไม่พึงพอใจ เนื่องจากการบริการล่าช้า ลองตั้งคำถามทำไม 5 รอบ ดังนี้



จะเห็นว่าการตั้งคำถาม ต้องตั้งจากสิ่งที่เป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเจอปัญหาแล้ว จะต้องไม่ปกปิด ปิดบัง หรือกล่าวโทษผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหา แต่ต้องนำรากของปัญหาเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพิ่มเติม และแก้ไขให้เหมาะสม เช่น ในกรณีนี้อาจจะแก้ไขโดยทำการสำรวจล่วงหน้าก่อนว่าจะมีใครมารับบริการตรวจสอบคุณภาพบ้าง ส่วนใหญ่ การตั้งคำถาม ทำไม 5 ครั้ง ก็เพียงพอสำหรับการค้นหาสาเหตุของปัญหาแล้ว แต่หากยังไม่สามารถหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้ ก็อาจจะตั้งคำถาม ทำไม เพิ่มเติมอีกได้