

การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาในระบบบริหารงานคุณภาพ (Root Cause Analysis, RCA)

เรียบเรียงโดย นางสาวปัทมา นพรัตน์

นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ

คำสำคัญ : Root Cause Analysis RCA

Root-Cause Analysis หรือ RCA คือ เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหา ที่ช่วยให้ค้นพบไปถึงรากของเหตุ (Root-Cause) ที่แท้จริงอันทำให้แก้ปัญหาได้ง่าย ครอบคลุม และครบถ้วนมากขึ้น ดังนั้น RCA จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยค้นหาต้นเหตุของข้อบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (Corrective action) หรือปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงจุด ครอบคลุม และครบถ้วน

หลักการของ RCA

1. มุ่งเน้นเป็นระบบและกระบวนการ ไม่ใช่การกระทำของบุคคล
2. เริ่มจากสาเหตุเบื้องต้นในกระบวนการไปสู่สาเหตุที่ซ่อนในระบบ
3. วิเคราะห์อย่างละเอียด ครบถ้วน อย่าด่วนสรุป
4. เจาะลึกด้วยคำถามทำไมซ้ำแล้วซ้ำอีก
5. ทำงานเป็นทีมเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง

เทคนิคในการทำ RCA

1. ตั้งโจทย์หรือระบุปัญหาให้ชัดเจน
2. ศึกษาปัญหา/สถานการณ์
3. หาสาเหตุเบื้องต้น
4. วิเคราะห์หาสาเหตุเบื้องหลัง
5. คัดเลือก root cause
6. ออกแบบและแก้ไขปัญหาเชิงระบบ

โดยทุกเหตุการณ์จะต้องตอบคำถามเหล่านี้ให้ได้ว่า เกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิด จะป้องกันอย่างไร ไม่ให้เกิดขึ้นอีก ซึ่งการทำ RCA อาจทำได้หลายแนวทาง ตั้งแต่เรียบง่าย ไปถึงแนวทางที่ซับซ้อน

RCA 1 : แบบเรียบง่าย

- วิเคราะห์จากเหตุการณ์จริง
- การเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจหรือพฤติกรรมตรงจุดใดที่อาจทำให้ผลลัพธ์เปลี่ยนไป
- ออกแบบระบบหรือสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไร เพื่อให้เกิดการตัดสินใจหรือพฤติกรรมที่คาดหวัง

RCA 2 : ย้อนรอยอดีต

ให้ผู้อยู่ในเหตุการณ์ย้อนรอยอดีตที่เกิดขึ้น และบอกเล่าความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ในขณะปฏิบัติงานออกมาต่างๆ

RCA 3 : Conventional WHY

เป็นวิธีดั้งเดิม โดยจะทำการเป็นแผนภูมิต้นไม้ และถาม “ทำไม” ซ้ำหลายๆ ครั้ง จนได้คำตอบที่ พอใจและนำไปแก้ปัญหาได้

RCA 4 : พิจารณาปัจจัยรอบด้าน เช่น

- ผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการ
- งาน
- ทีมงาน
- สิ่งแวดล้อม
- องค์กร

คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อหลีกเลี่ยง สาเหตุของปัญหาที่แยกได้

- สาเหตุ นั้น ต้องสามารถกระทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ จับต้องได้ และอยู่ในบริบทเดียวกับปัญหาที่วิเคราะห์
- สาเหตุ นั้น ต้องเกิดมาจากระบบที่อยู่ในปัญหาที่เลือกมาวิเคราะห์
- สาเหตุ นั้น ต้องเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเท่านั้น คือสามารถแสดงข้อมูลที่พิสูจน์ได้ว่าเป็นสาเหตุของปัญหาจริง

ประโยชน์ของการทำ RCA

1. องค์กรมองเห็นจุดเสี่ยงหรือจุดอ่อนในกระบวนการ สาเหตุที่อยู่เบื้องหลัง และแนวทางแก้ไขปรับปรุง
2. ลดโอกาสเกิดความเสี่ยง เนื่องจากการเจาะลึกถึงรากของปัญหา เน้นการปรับปรุงระบบ

สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้จัดฝึกอบรมหลักสูตร การใช้ Root Cause Analysis (RCA) ในระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างถูกต้อง ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <http://blpd.dss.go.th>

เอกสารอ้างอิง

1. AgileTools: Root-Cause Analysis (RCA) [ออนไลน์] [เข้าถึงวันที่ 19 เมษายน 2559] เข้าถึงได้จาก <https://chavp.wordpress.com/2014/02/26/agiletools-root-cause-analysis-rca/>
2. Root cause analysis (RCA) And Human factor engineering (HFE) [ออนไลน์] [เข้าถึงวันที่ 19 เมษายน 2559] เข้าถึงได้จาก http://www.med.cmu.ac.th/hospital/ha/ha/Plates/HA_602_25-26_มีนาคม_56/RCA-HFE_สำหรับสอน602_20101013.pdf

3. การวิเคราะห์หาสาเหตุรากล [ออนไลน์] [เข้าถึงวันที่ 19 เมษายน 2559] เข้าถึงได้จาก
http://www.si.mahidol.ac.th/Th/division/nursing/NDivision/N_qd/admin/news_files/49_72_1.pdf

สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โทร. 0 2201 7439

E-mail : nopparat@dss.go.th

เมษายน 2559