

การจัดการเครือข่ายหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน Social Network Management for Health Security

โดย เกสัชกรสาธารณสุข แสนภักดี M.P.H. (ม.เชียงใหม่)

ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

<http://www.prachasan.com>

e-mail : dmindmap@yahoo.com

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ แก่นำวิทยากร
กระบวนการในงานหลักประกันสุขภาพระดับจังหวัด โดยเน้นไปที่การจัดการเครือข่าย
(Network Management) เพื่อทำงานด้านหลักประกันสุขภาพ มีประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. แนวความคิดเรื่องการทำงานในรูปแบบพหุภาคี (Multi-Party)
2. แนวคิดการทำงานแบบสหสาขา (Intersectoral)
3. หลักการจัดการเครือข่ายทางสังคม (Social Network Management)
4. หลักการทำงานกับเครือข่ายทางสังคม (10P and 4S)
5. คำถามเมื่อเครือข่ายทางสังคมจะเคลื่อนงานหลักประกันสุขภาพ
6. แผนที่ความคิดที่ประมวลความคิด (Conceptual Mind Map)

รายละเอียดสำคัญๆ ของแต่ละหัวข้อที่ผู้สนใจ และผู้เข้าร่วมประชุม/อบรมจะได้เรียนรู้มี
ดังต่อไปนี้

แนวคิดเรื่องการทำงานในรูปแบบพหุภาคี (Multi-Partite)

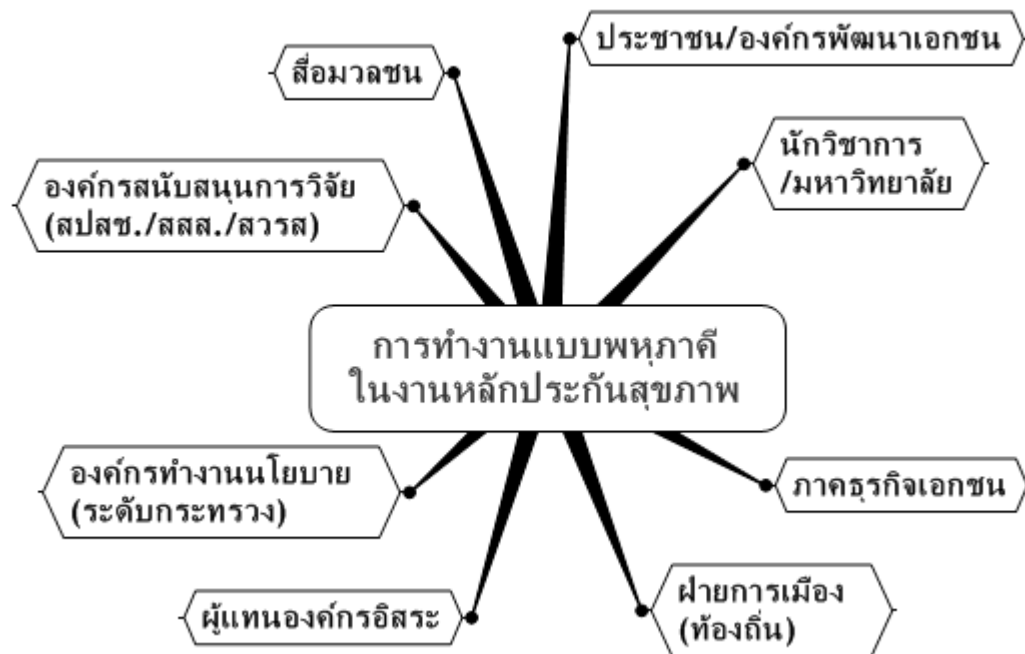
การทำงานในปัจจุบันของภาคสังคม โดยเฉพาะการทำงานของภาคประชาชน (People
party) จะต้องอาศัยพลังของพหุภาคีเป็นหลัก แนวคิดเรื่องพหุภาคีที่น่าสนใจ ที่เกี่ยวข้องกับการ
ทำงานเรื่องหลักประกันสุขภาพที่น่าสนใจ คือ ของท่าน นพ.ประเวศ วะสี ท่านได้นำเสนอเรื่อง
พหุภาคี ไว้ในเอกสาร ที่เกี่ยวกับ นโยบายสาธารณะ (Public Policy) ว่า พหุภาคี ในการเคลื่อน
งานภาคสังคม ควรจะให้มีการมีส่วนร่วมจากส่วนประกอบอย่างน้อย 8 ภาคส่วน ดังนี้

1. ประชาชน/องค์กรพัฒนาเอกชน (PO/NGOs)
2. สื่อมวลชน (Mass Media)
3. นักวิชาการ/มหาวิทยาลัย (Academician)
4. องค์กรสนับสนุนการวิจัยนโยบาย/ระดับนโยบาย เช่น สภาวิจัย สกว. สวรส. สปสช.
สสส. มสช. (Funding / R & D)
5. ภาคธุรกิจเอกชน (Private Sector)
6. องค์กรทำงานนโยบาย เช่น กระทรวงต่างๆ (Policy Maker)
7. ฝ่ายการเมือง เช่น รัฐบาล รัฐสภา ท้องถิ่น (Politician)

8. ผู้แทนองค์กรอิสระ เช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากแนวคิด ของ นพ.ประเวศ วะสี เมื่อเราจะประยุกต์มาใช้กับการทำงานในระดับพื้นที่ (จังหวัด / อำเภอ) เราจะเห็นพลังของพหุภาคีที่จะขับเคลื่อนงานได้อย่างชัดเจน เพราะแต่ละภาคส่วนจะมีจุดแข็ง หรือความสามารถหลัก ที่จะมาเสริมการทำงานรูปแบบของพหุภาคีได้เป็นอย่างดี และยิ่งหากสามารถทำให้เกิดความเป็นหุ้นส่วน (Partnership) ให้เกิดขึ้นภายในพหุภาคี ก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในงานหลักประกันสุขภาพได้เป็นอย่างดีเยี่ยม การประยุกต์ใช้แนวคิดการทำงานแบบพหุภาคีกับเครือข่ายหลักประกันสุขภาพ

เพื่อให้เห็นภาพการทำงานในรูปแบบพหุภาคี ให้ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ ลงมือปฏิบัติการด้วยการเขียนรายละเอียดของพหุภาคีในงานหลักประกันสุขภาพว่า ในภาพจริงของแต่ละพื้นที่ซึ่งแตกต่างกันมีใครบ้าง? ควรจะแสดงบทบาทอะไร? เชื่อมประสานกับใคร? แต่ละภาคส่วนมีองค์กร/เครือข่ายย่อยอีกหรือไม่? (ให้แตกประเด็น และรายละเอียด ใน แผนที่ความคิดที่ทำเป็นโครงเบื้องต้นไว้ให้แล้ว)



ในแต่ละแขนงองค์กรหรือภาคส่วนที่แตกออกไปให้วงเล็บ จุดแข็งหรือ ความสามารถหลักขององค์กร/เครือข่าย/ภาคส่วนนั้นๆ ไว้ด้วย เพื่อให้เห็นภาพของพลังพหุภาคี ซึ่งอาจจะเรียกว่า เป็น Entity ของภาคส่วนก็ได้ ซึ่ง Entity นี้ จะมีความสำคัญเมื่องานของเครือข่ายเกิดขึ้น การแสดงบทบาทของภาคส่วนจะมีความชัดเจน

แนวคิดการทำงานแบบสหสาขา (Intersectoral)

ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของภาคประชาชน จะต้องอาศัยมิติของการทำงานที่หลากหลายศาสตร์ ซึ่งเรียกว่าเป็นสหศาสตร์ ไม่สามารถอาศัยเพียงศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งได้ เนื่องจากสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบชีวิต ซึ่งชีวิตมีหลายระบบเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นแล้วผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพจะต้องเรียนรู้และเข้าใจเรื่องสหสาขา หลักๆ ในเบื้องต้นนี้ผู้เขียนขอให้ท่านผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม ลองใช้กรอบของ PEST ในการมองการทำงานหลักประกันสุขภาพดูแล้วจะเข้าใจว่า การทำงานต่อไปนี้ต้องอาศัย สหสาขามาช่วยกัน คิด ช่วยกันทำ PEST ประกอบด้วย

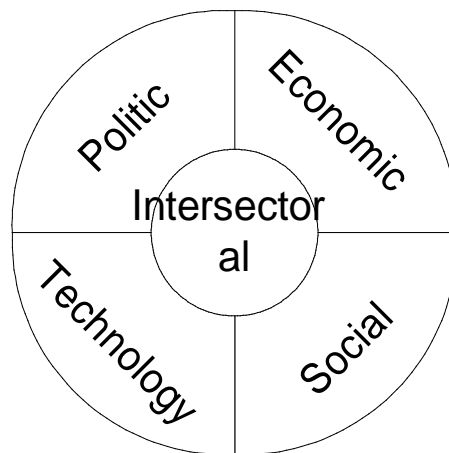
Politic – มิติการเมือง นั้นหมายถึง การทำงานต้องดูนโยบายการเมือง รวมทั้งบรรยากาศทางการเมืองของแต่ละท้องถิ่น รวมไปถึงความรู้ ความเข้าใจของนักการเมืองในท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย

Economic – มิติของเศรษฐกิจ เรื่องเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญอีกด้านหนึ่ง ในการทำงานหลายๆ อย่าง หากมีงบประมาณเพียงพอ หรือไม่จำกัด เราย่อมจะทำอะไรก็ได้ แต่หากงบประมาณมีจำกัด หรือมุมมองเรื่องต้นทุนในการทำงานมีความสำคัญ สิ่งนี้ก็ยังต้องสนใจ

Social – มิติทางสังคม การทำงานสุขภาพหากขาดมุมมองหรือมิติจากทางสังคมน้อยมถือว่า ไม่สมบูรณ์ โดยเฉพาะวิถีประชาชน วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อของสังคม ดังนั้นหากต้องการให้งานด้านสุขภาพประสบความสำเร็จต้องมองมิติทางสังคมด้วย

Technology – เทคโนโลยี ในยุคของการเปลี่ยนแปลง เราจะทำอย่างไรให้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน เพื่อเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความครอบคลุม เข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด

นี่คือ ตัวอย่างแนวคิดการทำงานแบบสหสาขา หรือสหศาสตร์ที่เวลามองประเด็นทางสังคมจะต้องมองให้รอบด้าน ครบถ้วน เพื่อจะได้ไม่ก่อปัญหาใหม่ไปเรื่อยๆ



มองให้รอบด้าน อย่าติดอยู่กับกรอบใด กรอบหนึ่ง แล้วจะรู้ว่า มีอีกหลายอย่างที่เราไม่รู้ และไม่เคยมองเห็น ลองไปมองในมุมมองของคนอื่นดูบ้าง

การประยุกต์ใช้หลักการสหสาขา (Apply Intersectoral)

การประยุกต์ใช้หลักการสหสาขา ในการดำเนินงานเครือข่ายหลักประกันสุขภาพ หลักๆ ก็คือ ในการทำงานจะต้องให้มีมุมมองที่หลากหลาย แตกต่าง จากภาคส่วนพหุภาคี เพื่อให้การทำงานเกิดความสมบูรณ์ ไม่ควรจะยึดถือ ยึดมั่นหรือ ยกให้ภาคส่วนใด ภาคส่วนหนึ่งมีอำนาจทางความคิดเห็นคนอื่น (Dominate) แล้วการทำงานก็จะเคลื่อนไปได้อย่างดี (ในการฝึกปฏิบัติให้ลองเขียนรายละเอียดการทำงานที่จะต้องอาศัยองค์ความรู้จากหลากหลาย ว่าจะต้องอาศัย sector ใดบ้าง)

หลักการจัดการเครือข่ายทางสังคม (Social Network Management)

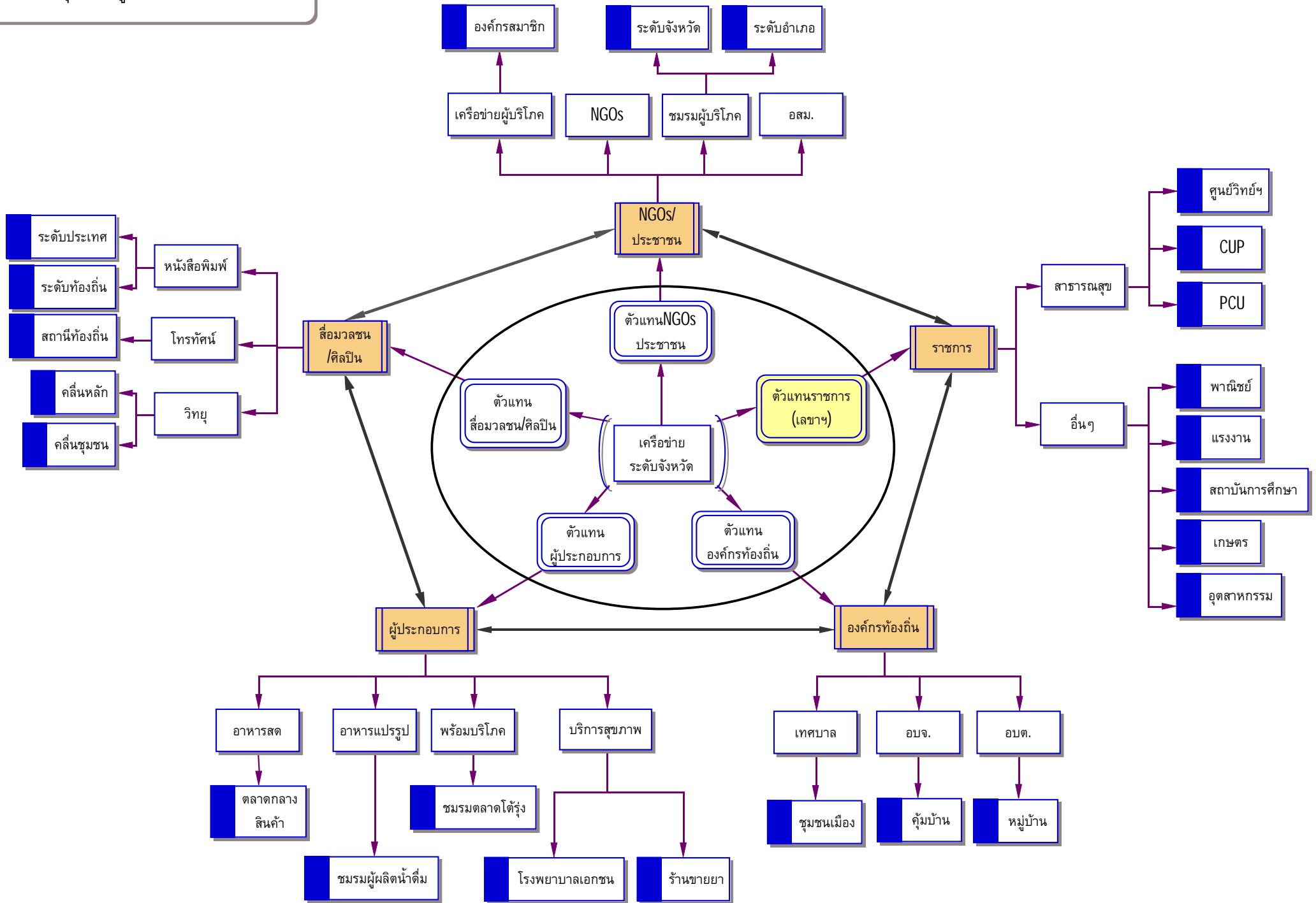
การดำรงอยู่ของเครือข่ายทางสังคม สิ่งที่สำคัญขาดไม่ได้ก็คือ เรื่องของการจัดการเครือข่าย อาจจะเรียกว่าเป็นพลังของการจัดการ (Power of Management) แนวคิดการจัดการเครือข่ายที่น่าสนใจในการประยุกต์มาใช้ในการดำเนินงานเครือข่ายหลักประกันสุขภาพ ที่ผู้เขียนมองว่า นำไปสู่การปฏิบัติได้ คือ แนวคิดของท่าน ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ โดยท่านได้นำเสนอองค์ประกอบของการจัดระบบการบริหารเครือข่ายประกอบด้วย

1. การจัดทำผังกลุ่มเครือข่าย (Network Mapping) เพื่อระบุว่าใครรวมอยู่ในเครือข่ายบ้าง ทำอะไร โดดเด่น เชื่อมโยงกับใครบ้าง อย่างไร
2. การจัดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในเครือข่าย (role and responsibility)
3. การจัดระบบติดต่อสื่อสาร (Communication system) ช่องทางการสื่อสารของเครือข่ายเป็นอย่างไร สื่ออะไรบ้างที่ใช้
4. การจัดระบบการเรียนรู้ร่วมกัน (learning system) จะมีระบบการฝึกอบรม การเรียนรู้ อะไรอย่างไร
5. การจัดระบบสารสนเทศ (information system) สารสนเทศของเครือข่ายมีอะไรบ้าง จัดการอย่างไร การเข้าถึงเป็นอย่างไร

จากองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนหากได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ ก็จะเป็นการเอื้อหนุนซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้เครือข่ายขับเคลื่อนไปอย่างตามเป้าหมายที่วางไว้



ผังเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น



หลักคิดการทำงานกับเครือข่ายทางสังคม

หลักคิดที่ผู้เขียนขอเสนอเมื่อจะทำงานกับเครือข่ายทางสังคมประกอบด้วย สองส่วน คือ 10P และ 5S โดยหลักคิดทั้งสองส่วนนี้จะช่วยเสริมกันและกันให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานมากยิ่งขึ้น

หลักการ 10 P

เมื่อเราจะต้องเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเครือข่ายทางสังคม มีประเด็นหลักๆ ที่จะต้องหาคำตอบ หรือจะต้องอธิบายได้ประกอบด้วย

1. **Principle** – หลักการ หลักการที่ต้องเข้าใจ เช่น หลักการหลักประกันสุขภาพ หลักการทำงานแบบพหุภาคี หลักการเครือข่ายทางสังคม ต้องเข้าใจและยังสามารถเข้าถึงชั้น ปรัชญา (Philosophy) ได้ยิ่งเป็นการดี
2. **Purpose** – วัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะดำเนินการในเรื่องอะไรเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ วัตถุประสงค์จะต้องชัดเจน ก่อนลงมือทำ เพื่อให้สามารถบรรลุได้ ไม่ใช่ทำไปตามสั่ง ตามนโยบาย ต้องกล้าที่จะมีความชัดเจนในเป้าหมายของตนเอง
3. **Population** – ประชากรเป้าหมาย ในการทำงานเรื่องหลักประกันสุขภาพจะต้องให้มีความชัดเจนว่า เรากำลังทำงานกับกลุ่มคนกลุ่มใด ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ หรืองานที่เรากำลังดำเนินการอยู่
4. **Personnel** – บุคลากร หรือคณะทำงานที่จะเข้าร่วมงานของเครือข่าย จะต้องมีความรู้ ความสามารถ หรือทัศนคติแบบไหน อย่างไร ใช้หลักการ KUSANA เพื่อเลือกทีมงานในการทำงาน
5. **Process** – กระบวนการ ในการทำงานก่อนจะเริ่มงานควรจะมีกระบวนการในการทำงานให้ครบตลอดกระบวนการ มองตั้งแต่ต้นจนจบว่าจะเกิดอะไรขึ้นตอนไหน เรียกว่า มองภาพ RoadMap ของการทำงานก็ว่าได้
6. **Problems** – ปัญหา ประเมินปัญหาหรือสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงาน เพื่อจะได้เตรียมทางเลือกไว้ ซึ่งอาจจะเรียกว่า เป็นการ เตรียม Plan – B หรือทางเลือกสำรอง
7. **Planning** – การวางแผน ในการดำเนินงานควรมีการวางแผนระยะสั้น แผนระยะยาว ประกอบกันไป เช่น ปีที่หนึ่งจะวางรากฐานเรื่องอะไร ปีที่สองจะต่อยอดประเด็นไหน ปีที่สาม จะสรุปบทเรียนและเคลื่อนงานอะไร
8. **Public relation(PR)** – จะประชาสัมพันธ์โครงการอย่างไรหรือจะเน้นส่วนไหน เพื่อให้เป็นที่รู้จักของเครือข่ายและสังคมในภาพกว้าง การเข้าใจหลักการประชาสัมพันธ์ จึงเป็นประเด็นที่ต้องไม่มองข้าม

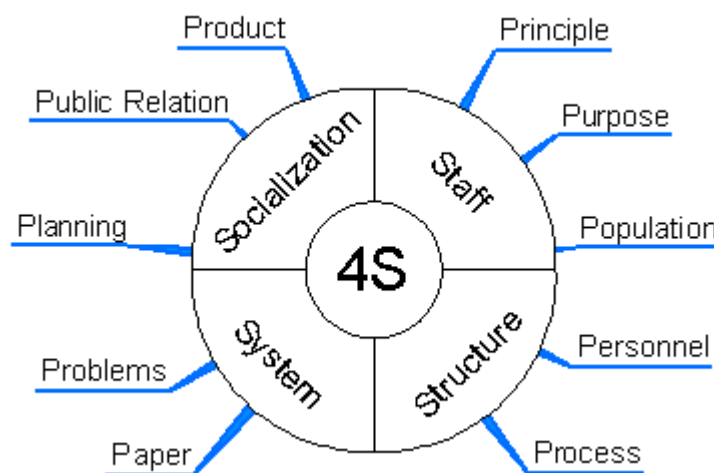
9. Paper – เอกสาร ในการทำงานเอกสารทุกชิ้นจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในอนาคต ควรจะมีการจัดเก็บ รวบรวมเรียบเรียงไว้ ซึ่งการจัดการกับเอกสารจะเป็นพื้นฐานให้กับการจัดการความรู้ของเครือข่ายในอนาคต
10. Product – ผลผลิต ในการทำงานไม่ว่างานใดๆ ก็ตาม ผลผลิตที่เกิดขึ้น จะต้องได้รับการดูแล เช่น อาจจะเป็นอาสาสมัคร เป็นสื่อ เป็นแนวคิด หรืออื่นๆ มันจะต้องได้รับการดูแล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง

ทั้งหมดนี้คือ หลักการ 10 P ที่จะเป็นแนวทางในการทำงาน กับเครือข่ายทางสังคม ในงานหลักประกันสุขภาพ

หลักการ 4S

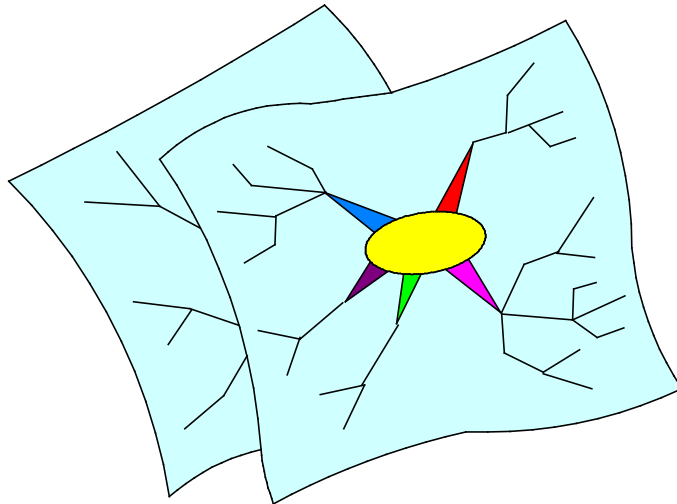
อีกหลักการหนึ่งในการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมคือ เรื่องของการ 5S ซึ่งจะเป็นกรอบในการจัดการเครือข่ายให้เข้มแข็ง 4S ประกอบด้วย

1. System – ระบบ ระบบเป็นสิ่งสำคัญมาก การจะดำเนินงานหลักประกันสุขภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการจัดการกับระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เช่น ระบบการชดเชย ระบบการร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น
2. Staff – บุคลากร คนทำงานจะต้องถูกจัดการ เริ่มตั้งแต่การคัดคนเข้าทำงาน การวางแผนให้ตรงกับความรู้ ความสามารถและความสนใจ การจัดการเครือข่ายจึงจะดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบ
3. Structure – โครงสร้าง โครงสร้างของเครือข่าย โครงสร้างของการสั่งการ การจัดการจะต้องออกแบบเป็นอย่างดี เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
4. Socialization – สังคมประภิต การจัดการเครือข่าย จะต้องเกิดจากธรรมชาติของคน คือ การอยู่กันแบบสังคม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการตรวจสอบกันและกัน มีการแบ่งปันทุกข์ สุข



คำถามเมื่อเครือข่ายทางสังคมจะเคลื่อนงานหลักประกันสุขภาพ

1. ใครจะเป็นเจ้าภาพหลักในการเคลื่อนงาน (ยังเป็นหน่วยงาน/องค์กรสาธารณสุขหรือไม่ หรืออย่างไร)
2. จะทำงานเฉพาะกิจหรือต้องการความยั่งยืน (ทำพอเสร็จปีงบประมาณหรือต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิต)
3. จะทำงานแบบแยกส่วนหรือต้องการบูรณาการงานหลักประกันร่วมกับระบบสุขภาพอื่นๆ เช่น การสร้างสุขภาพ
4. งานที่จะดำเนินงานได้ Put The People First in the project หรือยัง ประชาชนเป็นเจ้าของระบบสุขภาพของตัวเองหรือยัง
5. เมื่อโครงการที่จะเน้นการเสร็จสิ้น หรือมีอะไรต่อไปอีกหรือไม่
6. ที่สำคัญที่สุด คนทำงานมีความสุขกับงานที่กำลังทำอยู่หรือไม่ หากไม่มีความสุขก็จงรับรู้ไว้ว่า งานนั้น คืองานพอแล้วพอทั่ว

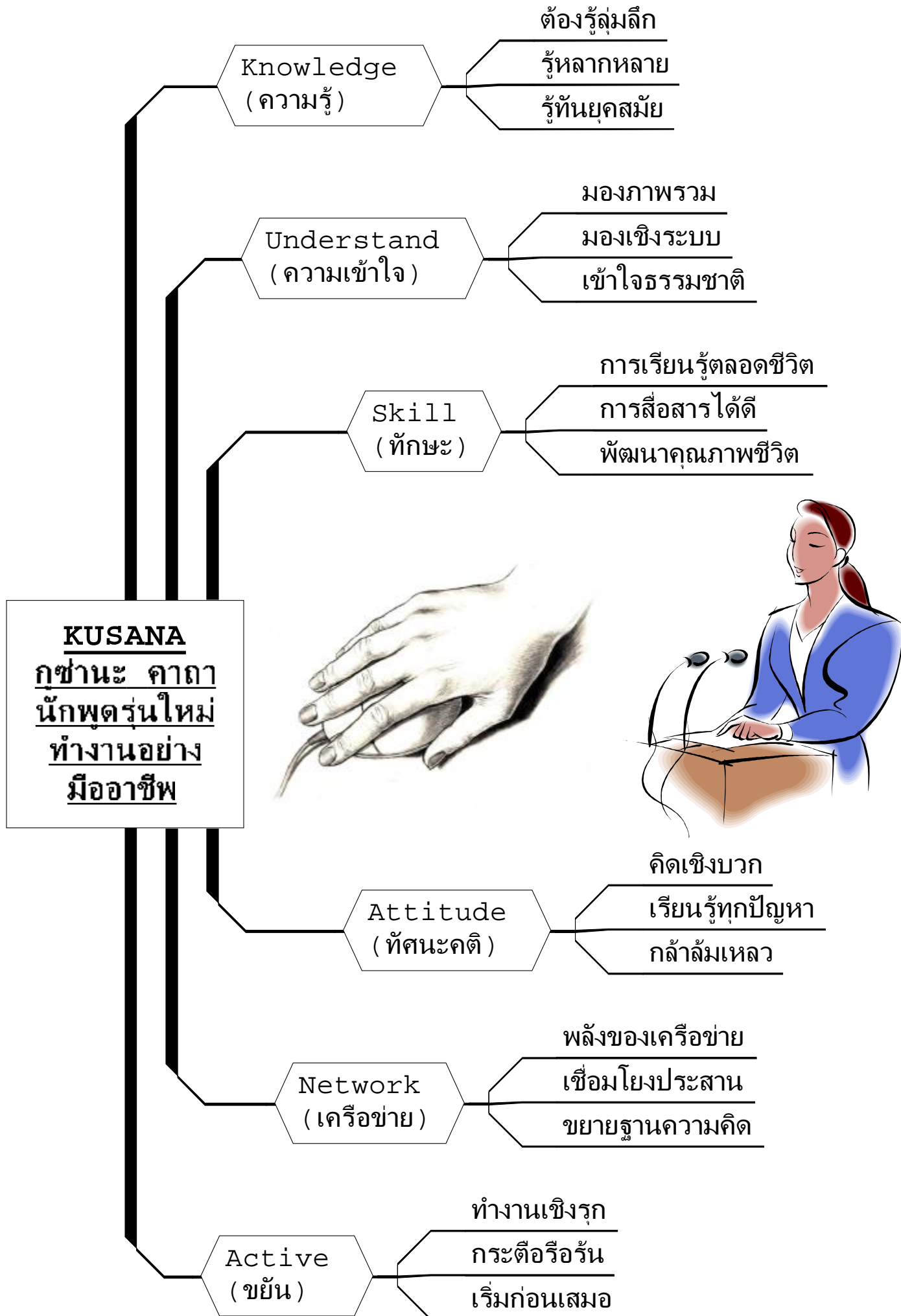


คำตอบสำหรับทุกคำถามข้างบน

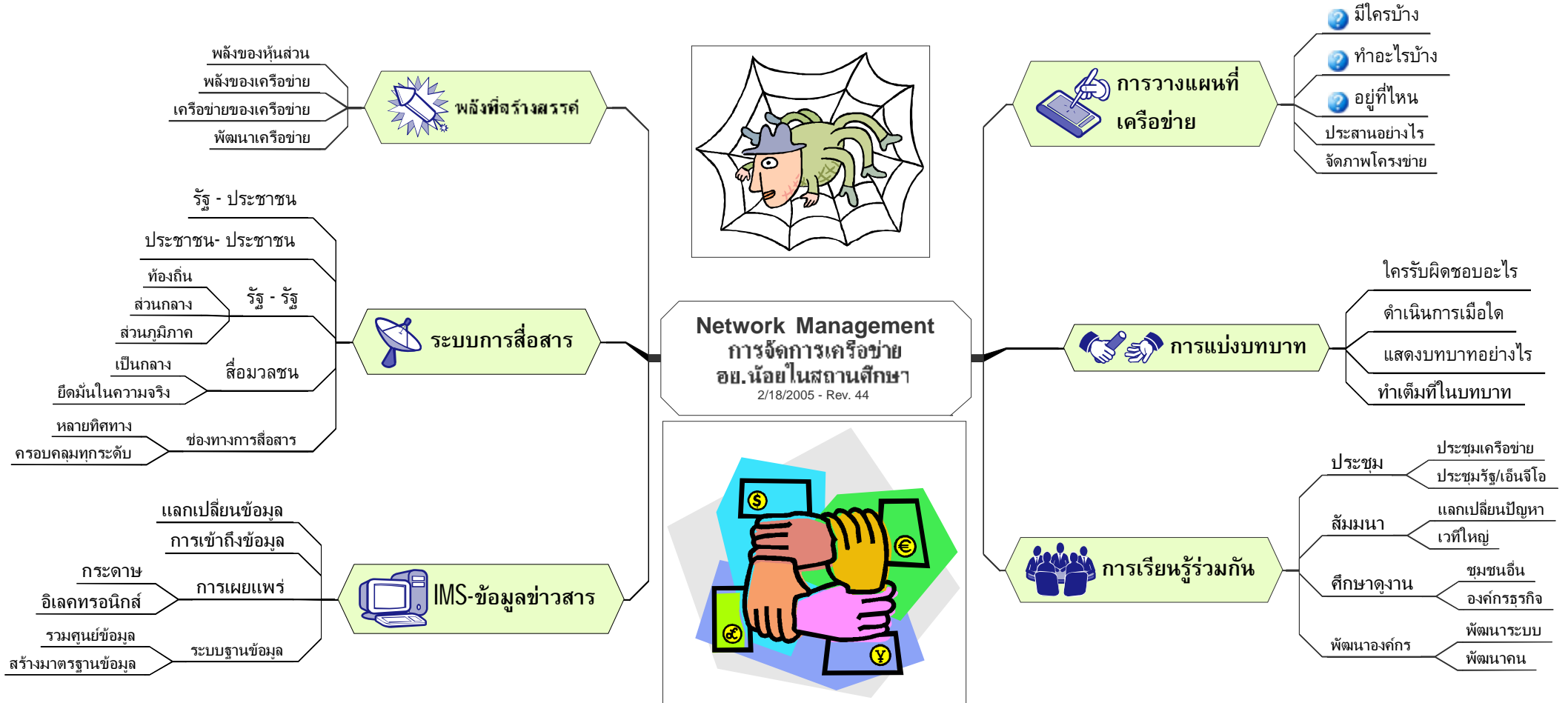
The Last Answer is Action !!

หนังสืออ่านเพิ่มเติม

1. การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการ ปฏิรูปการศึกษา โดย ศ.ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์
2. กระบวนการนโยบายสาธารณะ Public Policy Process โดย ศ.นพ.ประเวศ วะสี
3. เครือข่าย : ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ โดย พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ
4. www.prachasan.com



การจัดการเครือข่าย(สรุปจากแนวคิด ศ.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์) Mapping โดย เกษีชรประชาสรรค์ แสนภักดี



จากฟุ้งฟ้างและฟุ้งพา พัฒนาสู่ฟุ้งกัน

1. การกำหนดวิสัยทัศน์และ
แรงขับเคลื่อนส่วนตัว
(Proactive)

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายในใจ
(Begin with the End in Mind)

3. จัดลำดับความสำคัญในเรื่องต่างๆ
(First Thing First)



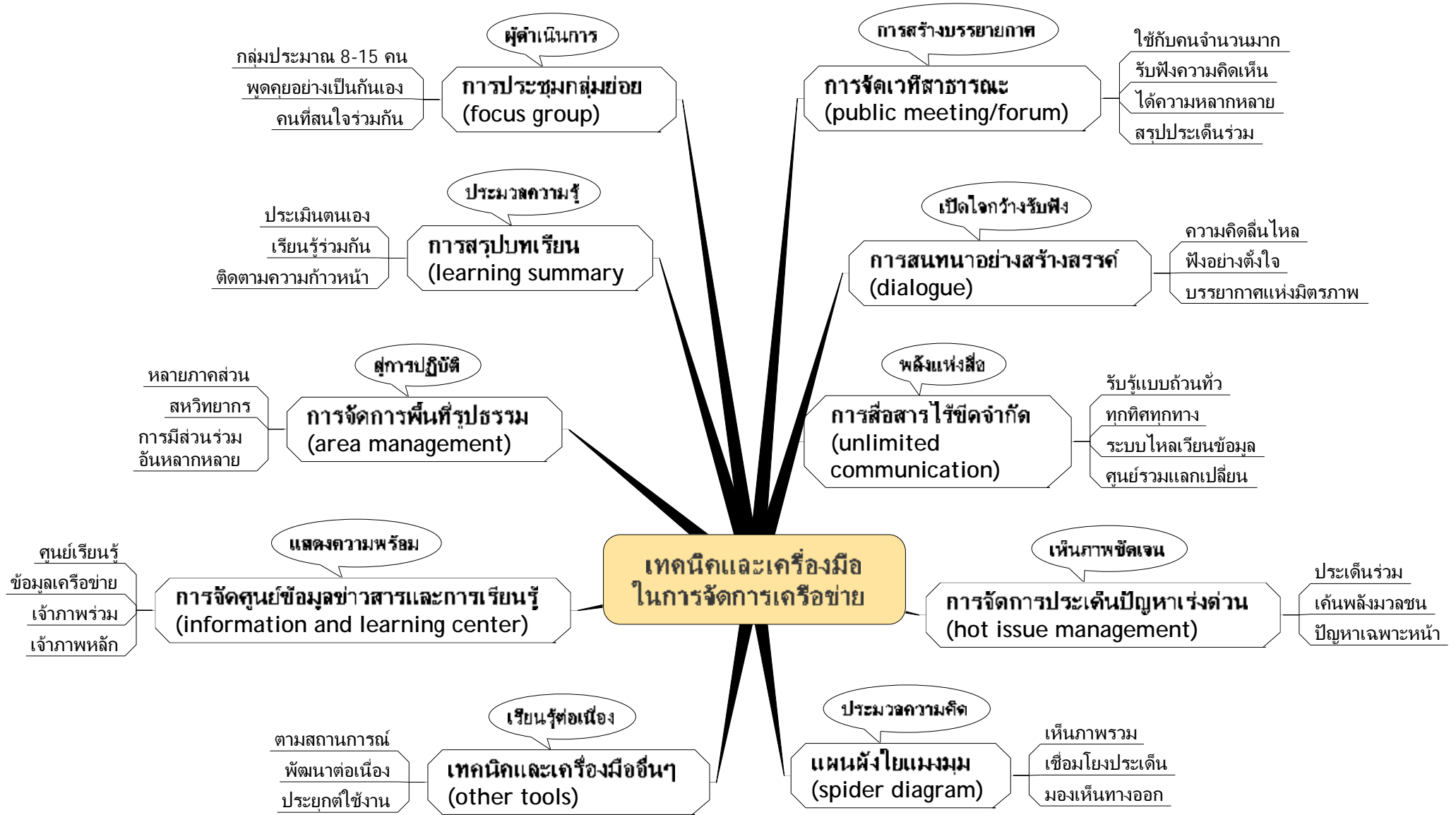
4. การพึ่งพาอาศัยกัน
(Interdependence)

5. การปฏิสัมพันธ์แบบชนะชนะ
(Win-Win Situation)

6. การเข้าใจคนอื่นก่อนที่คิดจะทำอะไร
(Seek first to understand)

7. การประสานพลัง
(Synergy)

7 อุปนิสัยสู่ความสำเร็จ
Stephen R. Covey



สรุปจากหนังสือ เครือข่าย : ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ
พระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอุ้น) เขียน/เรียบเรียง

การระดมสมอง- Brainstorming จากหนังสือ 17 เครื่องมือนักคิด
Mapping by เกษัชกรประชาธรรมน์ แสนภักดี ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

การระดมสมอง Brainstorming

การแสวงหาความคิดร่วมกัน
ระหว่างสมาชิก



เป็นแนวทางไปสู่การแก้ปัญหา

เป็นการคิดแบบไร้แบบแผน
(Free-Form Thinking)



ขั้นตอนในการระดมสมอง

ขยายมุมมองด้วยกัน
มองภาพรวม/ภาพใหญ่

สำรวจปัญหา
(Define Problems)

แยกแยะรายละเอียด
ลงลึกให้หลากหลาย

สร้างความคิด
(Generating Ideas)

โยงเข้าหากัน
บูรณาการความคิด

พัฒนาหนทางแก้ไข
(Developing the Solution)

ความถี่เวลาที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 30-40 นาที
แต่หากยังคงความคิดต่อเนื่องก็เพิ่มเวลาได้



แผ่นใหญ่

แผ่นเล็ก

กระดาษเปล่า

ปากกาสี 3 สี

Projector

Notebook

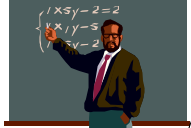
Softwares

กรณีใช้ Manual

กรณีใช้ Computer



อุปกรณ์ในการระดมสมอง



นำข้อมูลไปใช้ต่อ

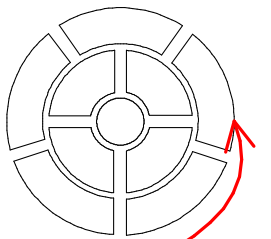
จัดระเบียบข้อมูล

ใช้เครื่องมืออื่นร่วม

รวบรวมความคิด

จัดทำผังเครือญาติ
(Affinity Diagram)

cz แผนผังแสดงเหตุและผล
(Cause & Effect Diagram)



เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดง
ความคิดเห็น ได้อย่างอิสระ

ฟังความคิดเห็นผู้อื่น

ปริมาณความคิดยิ่งมากยิ่งดี
ไม่จำเป็นต้องดูเหตุผล

ออกนอกกรอบนอกทางได้

ห้ามวิจารณ์ระหว่างแสดง
ความคิดเห็น

หลีกเลี่ยงการปะทะคารม

นำสิ่งที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป



ทุกความคิดมีค่า
เน้นปริมาณ
มากกว่าคุณภาพ

ทุกคนมีส่วนร่วม
ไม่มีใคร Dominate

เมื่อไรจะใช้เทคนิคระดมสมอง

เมื่อต้องการตั้งหัวข้อปัญหา
เพื่อจะใช้ทำกิจกรรมใดๆ

เมื่อต้องการวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อต้องการหาแนวทางในการ
แก้ไขปัญหา



ข้อระวัง

อย่าใช้พร่ำเพรื่อ

ประสิทธิภาพจะต่ำ

ผู้เข้าร่วมเกิดความเบื่อหน่าย

แผนผังสาเหตุและผล-Fish Bone Diagram จากหนังสือ 17 เครื่องมือนักคิด
Mapping by เกียรติกร ประชาสารธรณ์ แสนศักดิ์ ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

ผังก้างปลา Fish Bone Diagram

เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์
อย่างเป็นระบบระหว่างหลายๆ สาเหตุ
ที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิด
ปัญหาหนึ่งปัญหา

ผังสาเหตุและผลคืออะไร

ผังก้างปลา
Fish Bone Diagram

 ชื่อที่ใช้เรียก

แผนผังอีกชื่อว่า
Ishikawa Diagram

แผนผังสาเหตุและผล
Cause and Effect
Diagram

กำหนดประโยคปัญหา
ที่หัวปลา

กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำ
ให้เกิดปัญหานั้น ๆ

ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุ
ในแต่ละปัจจัย

หาสาเหตุหลักของปัญหา

จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ

ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น



วิธีการสร้างผังก้างปลา

เมื่อต้องค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

เมื่อต้องการเรียนรู้ปัญหาร่วม
ของแผนกหรือฝ่ายที่แตกต่าง

ต้องการนำไปสู่การระดมสมอง
ให้สมาชิกเห็นภาพรวม

 เมื่อไรจึงจะใช้ผังก้างปลา

- Man คนงาน
- Machine เครื่องจักร
- Material วัสดุดิบ
- Method กระบวนการ
- MIS สารสนเทศ
- Environment สิ่งแวดล้อม

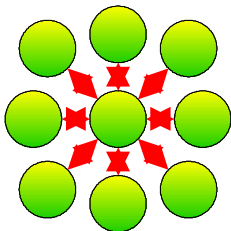
ส่วนปัญหา หรือผลลัพธ์ (Problem or Effect)
จะแสดงอยู่ที่ส่วนของหัวปลา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา
นิยม 5M 1E

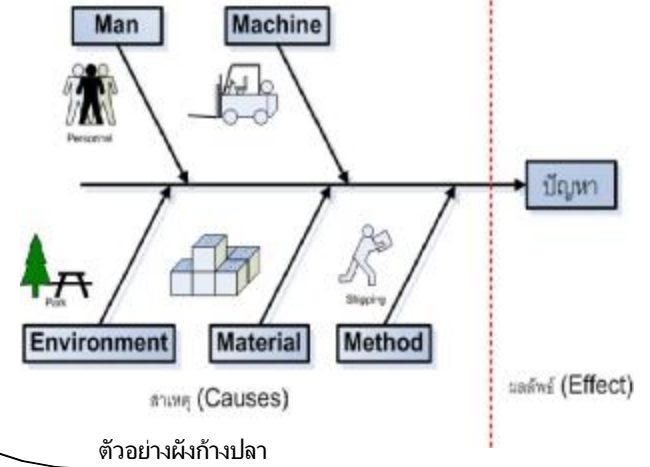
สาเหตุหลัก

สาเหตุย่อย

ส่วนสาเหตุ (Cause)



ส่วนประกอบของ
ผังก้างปลา



เป็นแผนภูมิที่ระบุหัวข้อของกิจกรรม (Activity and Task)

โดยมีหัวเวลาของโครงการกำกับ

แสดงเส้นเวลาเป็นแถบ (Bar)



แผนภูมิแกนต์คืออะไร



เมื่อไรจะใช้แผนภูมิแกนต์

เมื่อการวางแผนการทำงาน
ที่มีเวลาชัดเจน และงานอาจจะซับซ้อน

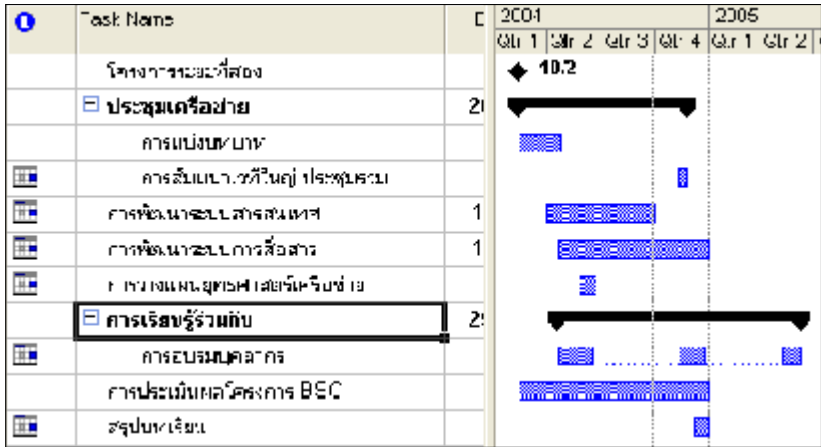
เมื่อต้องการเปรียบเทียบ
ความก้าวหน้าเทียบกับแผน

เมื่อต้องการดูแผนกต่างว่า
มีงานหรือกิจกรรมอะไรบ้าง

เมื่อต้องจัดลำดับ
ขั้นตอนในการทำงาน

Actual time

Planning Time



แผนภูมิแกนต์ Gantt Chart



วิธีการสร้างแผนภูมิแกนต์

สร้างตาราง (Matrix)

แถวและ Column

แสดงแถบเวลา

แถวเป็นงานหรือ
กิจกรรม (Row)

ย้ายสุดเป็นกิจกรรม

ถัดมาเป็นช่วงเวลา
ช่องสุดท้ายเป็นชื่อ
ผู้รับผิดชอบงาน

เป็นกราฟแนวอน
แสดงเวลาทำงาน

Actual time

Planning Time



ลักษณะของแผนภูมิแกนต์



การใช้งานแผนภูมิแกนต์

แผนผังต้นไม้ - Tree Diagram จากหนังสือ 17 เครื่องมือนักคิด
Mapping by เกษัชกร ประชาสารณ์ แสนศักดิ์ ศูนย์ฝึกอบรมภูมิปัญญาสู่สากล

