

# 運用 5 Why 法提升問題分析與解決

## ◆ 課程簡介

透過「運用5 Why法提升問題分析與解決能力」課程，可提升受訓幹部「找出問題發生的關鍵原因及解決問題」之核心能力，尤其是設計問題、製程不良與客訴事件之根因分析特別有效。

## ◆ 課程效益

- 1.學習問題分析與解決的正確架構與步驟
- 2.習得 5Why 的問題、原因&對策分析技巧
- 3.將所學應用於實際工作、可有效解決問題

## ◆ 適合對象

企業內製造、技術、品保、生管、設計與開發等部門工程師及主管。

## ◆ 實務討論-本次課程探討與解決下列實務問題

- 1.如何發掘問題?(分辨真問題與假問題)
- 2.如何分析問題?
- 3.如何展開原因分析?
- 4.如何找到根本原因(Root Cause)?
- 5.如何驗證真因?(分辨真原因與假因)
- 6.如何提出短期、長期對策?
- 7.如何真正解決問題?
- 8.如何防止問題再發?

◆ 課程大綱

項次	課程名稱(大綱)	課程內容
1	問題分析,解決的意義與步驟	1.1 何謂問題? 何為因果? 1.2 問題分析四大主要步驟 1.3 問題分析的 14 個詳細步驟
2	5 Why 法的步驟與分析	2.1 5 Why 法的意義 2.2 5 Why 法的五大步驟與內容 (1)把握現狀-識別與澄清問題 (a)問題的整理與劃分 (b)問題狀況的掌握 (c)作業流程與問題展開 (d)問題結構分析 (2)原因調查與聚焦 (a)原因分析之展開 (b)原因推導 (c)找出跟因 (d)真因驗證 (3)對策與執行 (4)效果確認-有形&無形成果 (5)防止問題再發 (a)系統修正 (b)防呆法
3	問題分析的相關工具與表達技巧及其與 5 Why 法之關聯	3.1 5 Why 法常用的相關工具介紹 (1)6 sigma 法 & Lean 法 (2)5W2H 法 & KT 法 (3)QC 七大手法 & 8D 法 3.2 MECE 報告方法
4	5 Why 法範例-討論與演練	4.1 問題與原因排列演練 4.2 數個問題分析之實際案例演練
5	運用 5 Why 法常見的實務問題與對策	5.1 避免主觀之推論&避免藉口 5.2 分析要充分而合理 5.3 廣度深度要夠

## ◆ 講師簡介

### 陳在和 講師

學歷	國立台灣大學商學研究所碩士 MBA(生管組)、國立清華大學軟體工程師認證合格、中華民國品管學會品質工程師、瑞士歐大 DBA。
現職	澳洲南昆士蘭大學 MBA 教授、大人物管理顧問有限公司講師兼顧問、中華汽車人才訓練中心講師、上海超躍模具廠董事長、上海泛太斯電子有限公司總經理。
經歷	台灣華展工業企劃部副理 ( 品管.採購.制度規劃 )、台灣華夏集團生產部副廠長 ( 品管.人資.專案推動 )、台灣冠軍磁磚生產部副理 ( 生管.品管.人資 )、台灣華源紙器協理 ( 生管.品管.人資 )、台灣華俊機模經理華楠光電經理 ( 生產管理.行政管理 )、上海華宏模具總經理、廣東惠州市茂園工藝有限公司顧問兼總經理.上海泛太斯電子總經理
資格與證照	國立清華大學程式設計、中華民國品管技術師、中華民國品質工程師、中華民國可靠度工程師、中華民國品質管理師、服務品質專業師、中華人民共和國 6 SIGMA 黑帶。

## 【 開 課 資 訊 】

主辦單位：工研院產業學院台南學習中心

課程地點：台南市歸仁區高發二路 360 號(沙崙綠能科技示範場域，高鐵步行 10 分鐘，實際上課地點依通知為主)

課程日期：112 年 9 月 26 日(二) 09:30~16:30，共 6 小時。

課程費用：(含稅、午餐、講義)

課程費用	價格
產業學習網會員價	5,400/人
10 天前報名及兩人團報優惠價	4,590/人
三人團報優惠價	4,320/人

報名方式：

1.至產業學習網 ( college.itri.org.tw ) 線上報名

2.E-mail 至 itritn@itri.org.tw

3.請以正楷填妥報名表，傳真至 06-3032289

報名洽詢：06-3636693~4 黃小姐

◆ 注意事項

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。
2. 如本課程因人數或其他因素造成課程取消，本院將無息辦理退費，敬請見諒！
3. 請收到上課及繳費通知後，於開課日三天前以匯款、支票或線上刷卡方式進行繳費（發票 於課程當日開立），若欲提早取得發票，請洽詢本學習中心。
4. 因課前教材、講義及餐點之準備及需為您進行退款相關事宜，若您不克前來，請於開課三日前告知，以利行政作業進行並共同愛護資源。
5. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
6. 為尊重講師之智慧財產權益，恕無法提供課程講義電子檔。

## 5 Why 法提升問題分析與解決

112 年 9 月 26 日 (二) 09:30~16:30 · 共 6 小時  
Email 至 [itritn@itri.org.tw](mailto:itritn@itri.org.tw) 或 FAX : 06-3032289

公司全銜			統一編號	
發票形式	<input type="checkbox"/> 個人發票 <input type="checkbox"/> 公司發票		用餐需求	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 蛋奶素
付款方式	<input type="checkbox"/> 公司電匯 <input type="checkbox"/> 信用卡 <input type="checkbox"/> 支票			<input type="checkbox"/> 全素 <input type="checkbox"/> 不用餐
地址				
姓名	部門/職稱	手機號碼/市話	E-mail	
聯絡人資訊				
姓名	部門/職稱	手機號碼/市話	E-mail	
 <b>歡迎您來電索取課程簡章，服務熱線 06-3636693</b> <b>~工研院產業學院台南學習中心 歡迎您的蒞臨~</b>				
為提供良好服務及滿足您的權益，我們必須蒐集、處理所提供之個人資料。				

本院已建立嚴謹資安管理制度，在不違反蒐集目的之前提下，將使用於網際網路、電子郵件、書面、傳真與其他合法方式。未來若您覺得需要調整我們提供之相關服務，您可以來電要求查詢、補充、更正或停止服務。

## 交通資訊



### 搭乘鐵路

#### 高鐵

高鐵台南站 → 步行至1號出口，出站後右轉直行 → 左轉歸仁十五路

#### 台鐵

台鐵沙崙站 → 步行至1號出口，出站後右轉直行 → 左轉歸仁十五路

### 自行開車

#### 一高

下仁德系統交流道 → 86快速道路 → 下大潭交流道 → 右轉中正南路二段 → 左轉歸仁八路 → 歸仁五路 → 右轉接高發二路

#### 二高

下關廟交流道 → 86快速道路 → 下大潭交流道 → 左轉中正南路二段 → 左轉歸仁八路 → 歸仁五路 → 右轉接高發二路