

ใบความรู้ เรื่องการตั้งคำถาม 5W1H

5W1H เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์รูปแบบหนึ่งด้วยการตั้งคำถาม เพื่อให้ได้องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจนซึ่งอาจเป็นวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือปัญหา สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือสารสนเทศเพื่อการแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด การวิเคราะห์โดยใช้ 5W1H จำเป็นต้องใช้ทักษะในการตั้งคำถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Who ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นกับใคร เป็นการระบุตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการ เช่น ผู้สร้างหรือผู้ผลิต ผู้ขนส่ง ผู้ขาย ผู้ใช้งาน ทั้งนี้ควรระบุรายละเอียดของผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นด้วย เช่น อายุ เพศ อาชีพ พฤติกรรม

Where ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นที่ไหน เป็นการบอกสถานที่ สภาพแวดล้อม หรือตำแหน่งที่เกิดปัญหาหรือความต้องการ

When ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นเมื่อใด เป็นการบอกช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่เกิดปัญหาหรือความต้องการ

What ปัญหาหรือความต้องการคืออะไร เป็นการบอกลักษณะของปัญหาหรือความต้องการว่าคืออะไร

Why ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือความต้องการ เป็นการบอกสาเหตุของปัญหาหรือความต้องการ

How ปัญหาหรือความต้องการมีลักษณะอย่างไร เป็นการบอกความต้องการที่เกิดจากผลของปัญหามีลักษณะอย่างไร และแนวทางการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการควรทำอย่างไร

ตัวอย่างสถานการณ์และการวิเคราะห์โดยใช้ 5W 1H

การกลับเข้าที่พักในเวลากลางคืน ซึ่งบริเวณโดยรอบมืดมากและไม่สามารถเปิดไฟบริเวณประตูรั้วได้ เนื่องจากสวิตช์อยู่ภายในบ้าน ผู้พักอาศัยเกิดความไม่สะดวกในการไขกุญแจประตูรั้วเพราะมองไม่เห็นกุญแจรวมทั้งอาจได้รับอันตรายจากสัตว์ต่าง ๆ หรือไม่ปลอดภัยจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่อาจหลบซ่อนอยู่ในบริเวณดังกล่าว หากเปิดไฟทิ้งไว้ก่อนออกจากบ้านก็จะทำให้สิ้นเปลืองพลังงานโดยไม่จำเป็น ผู้พักอาศัยควรจะแก้ปัญหาได้อย่างไร



สภาพแวดล้อมบริเวณหน้าบ้านที่มีความมืด

เมื่อนำตัวอย่างสถานการณ์ดังกล่าว มาวิเคราะห์ด้วยการตั้งคำถาม 5W1H อาจได้แนวคำตอบดัง

ตาราง

คำถาม 5W1H	ตัวอย่างคำตอบ
Who ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นกับใคร	ผู้พักอาศัย และผู้ที่จำเป็นต้องกลับเข้าที่พักตอนกลางคืน
Where ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นที่ไหน	บริเวณประตูรั้วบ้านที่พักอาศัย
When ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นเมื่อใด	เมื่อเดินทางกลับเข้าที่พักในเวลากลางคืน
Why ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือความต้องการ	เวลากลางคืนบริเวณบ้านไม่มีแสงสว่าง บริเวณประตูรั้วจะมีตมมาก และสวิตช์ไฟรั้วอยู่ในบ้าน
What ปัญหาหรือความต้องการคืออะไร	บริเวณประตูรั้วบ้านมีตมมาก และไม่สามารถเปิดสวิตช์ไฟซึ่งอยู่ในบ้านได้ เมื่อผู้พักอาศัยเดินทางกลับมาอาจได้รับความไม่สะดวกสบาย หรืออาจได้รับอันตราย ไม่ปลอดภัยจากสัตว์ต่าง ๆ หรือผู้ไม่ประสงค์ดีที่อาจหลบซ่อนอยู่ในบริเวณดังกล่าว
How ปัญหาหรือความต้องการมีลักษณะอย่างไร	ต้องการแสงสว่างที่บริเวณประตูรั้วบ้านเมื่อผู้พักอาศัยเดินทางกลับถึงที่พักในเวลากลางคืน

จากวิเคราะห์ด้วยการตั้งคำถาม 5W 1H จึงกำหนดเป็นกรอบของปัญหาหรือความต้องการ คือ “ต้องการแสงสว่างที่บริเวณประตูรั้วบ้านเมื่อผู้พักอาศัยเดินทางกลับถึงที่พักในเวลากลางคืน” เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการต่อไป