

## การใช้คำถาม 5W1H

การระบุปัญหาที่ชัดเจนเป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาได้ตรงจุด สามารถรวบรวมรายละเอียดของปัญหาได้ตรงประเด็น โดยเทคนิคหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและช่วยให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การกำหนดกรอบของปัญหา คือ การใช้คำถาม 5W1H ซึ่งมีรายละเอียดแสดงดังตาราง

คำถาม	รายละเอียด
What (อะไร)	เกิดปัญหาอะไร
Who (ใคร)	ปัญหานี้เกิดกับใคร หรือใครเป็นผู้ที่ทำให้เกิดปัญหานี้
Why (ทำไม)	ทำไมจึงเกิดปัญหานี้
When (เมื่อใด)	ปัญหานี้เกิดขึ้นเมื่อใด
Where (ที่ไหน)	ปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน
How (อย่างไร)	จะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร

### ตัวอย่างการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาโดยใช้คำถาม 5W1H

#### สถานการณ์

ปัญหาขยะ เป็นปัญหาที่โรงเรียนส่วนใหญ่พบเจอกันอยู่เป็นประจำ แม้ว่าในโรงเรียนจะมีการรณรงค์ให้แยกขยะเพื่อทิ้งลงในถังแต่ละประเภท ซึ่งทางโรงเรียนได้จัดเตรียมถังขยะแยกประเภทไว้แล้ว แต่ก็ยังพบว่ามียังมีหลายปัญหาที่ยังเกิดขึ้นอยู่

จากการสำรวจและศึกษาปัญหาขยะของนักเรียนในโรงเรียนแห่งหนึ่งพบว่า ปัญหาขยะล้นถัง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ขยะมีกลิ่นเหม็น ขยะมีแมลงวันตอม จึงจำเป็นต้องแก้ไข ปัญหาขยะล้นถังก่อนเป็นอันดับแรก

เมื่อนำเทคนิคการใช้คำถาม 5W1H มากำหนดกรอบของปัญหา จะได้ดังนี้

5W1H	ปัญหาขยะล้นถัง
What (อะไร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขยะมีปริมาณมากจนล้นออกจากถัง</li> </ul>
Who (ใคร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทุกคนในโรงเรียนที่ทิ้งขยะ หรือมีส่วนในการทำให้เกิดขยะ (รวมถึงแม่ค้าที่เป็นผู้ขายและนักเรียนที่เป็นผู้ซื้อ)</li> </ul>
Why (ทำไม)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขยะมีปริมาณมากเกินไป</li> <li>• ถังขยะมีขนาดเล็กเกินไป</li> <li>• ขยะมีปริมาตร ทำให้มีที่ว่างในถังขยะ</li> </ul>
When (เมื่อใด)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การทิ้งขยะเกิดขึ้นทุกช่วงเวลา แต่จะมีปริมาณมากที่สุดคือ ช่วงพักกลางวัน</li> </ul>
Where (ที่ไหน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ที่ตั้งถังขยะบริเวณลานที่นั่งพักผ่อนใกล้โรงอาหาร</li> </ul>
How (อย่างไร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หาวิธีการลดปริมาตรของขยะ เพื่อเพิ่มพื้นที่ของถังขยะ</li> <li>• หาวิธีลดปริมาณขยะ</li> </ul>

เมื่อนำมากำหนดกรอบของปัญหาจะได้ว่า ต้องการหาวิธีการลดปริมาณขยะในถังขยะที่ตั้งอยู่บริเวณลานที่นั่งพักผ่อนใกล้โรงอาหาร ซึ่งมีขยะจำนวนมากจนล้นออกจากถังโดยเฉพาะช่วงเวลาที่พักกลางวัน