

ใบความรู้ที่ 2.1

เรื่อง ระบุปัญหาโดยใช้ แนวคิดแบบลีนและการสัมภาษณ์



เตมเต้มและชินใจ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรียนวิชาการออกแบบและเทคโนโลยีกับคุณครูน้ำฝน เตมเต้มและชินใจ นัดกันไปสำรวจโรงอาหารในโรงเรียนในคาบพักกลางวันหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากครูน้ำฝน ให้ไปสำรวจ สังเกต และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้แนวคิดแบบลีน เพื่อระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขในโรงอาหาร



ชินใจ เราไปดูในห้องครัวของโรงอาหารกันเถอะ
ว่าคุณป้าแม่ครัวเขาทำอะไรกันอยู่

ระหว่างทางที่กำลังเดินทางไป เตมเต้มและชินใจก็เดินผ่านตะกร้าที่บรรจุมะเขือเทศ ผักกะหล่ำปลี เมื่อถึงห้องครัว

ว้าว ! คุณป้าแม่ครัวกำลังหั่นหมูกันอยู่เลยเตมเต้ม วันนี้อาหารกลางวันต้องอร่อยมากแน่ ๆ
ผัดผักกะหล่ำปลีใส่เนื้อหมูของโปรดเตมเต้มนี่นา



ใช่แล้วละ ชินใจ คุณป้ากำลังชนผักมาล้างแล้วดูสิ



แบบนี้ก็จะมีเศษผัก เหลือทิ้งเยอะแยะเลยสิรับคุณป้า
แล้วคุณป้าเอาไปทิ้งที่ไหนล่ะครับ



ป้าก็จะทิ้งไว้ในถังนี้จ้ะ เก็บไว้ก่อน รอเก็บเศษอาหารจากมือกลางวันของเด็ก ๆ รวมกัน
แล้วเอาใส่รถเข็น ลากไปทิ้งที่หลุมหลังโรงเรียนตอนเย็น

หลุมทิ้งเศษอาหารหลังโรงเรียนไกลไหมคะคุณป้า





ไกลพอสมควรเลยละจ๊ะ เดินผ่านอาคารสองอาคารตรงนั้นไป
อ้อมไปด้านหลังเดินต่อไปอีกหน่อยก็จะเห็นเลยจ๊ะ

ถ้าอย่างนั้น เราทานอาหารกลางวันเสร็จ
เราไปดูหลุมทิ้งเศษอาหารกันเถอะเติมเต็ม



รอไปพร้อมป่าตอนเย็นดีกว่านะจ๊ะ แลวนั้นสุนัขมันเยอะ อันตราย

ได้ครับคุณป้า ตอนเย็นพวกเราจะมาหาคุณป้าอีกครั้งนะคะ



ตกเย็น.....เติมเต็มและชื่นใจ ก็มาหาคุณป้าแม่ครัวตามนัด เติมเต็มและชื่นใจ ช่วยคุณป้าขนเศษอาหารใส่รถเข็น และ
เดินไปพร้อมกัน เพื่อนำเศษอาหารไปทิ้งในหลุมด้านหลังโรงเรียน



ถึงแล้วละจ้่า หลุมนี้แหละ เทเศษอาหารลงไปได้เลย
เดี๋ยวมันก็เน่า ย่อยสลายเป็นปุ๋ยไปเอง



รู้แล้วละ ชื่นใจ ว่าทำไมเวลาเรียนอาคารหลังนี้ บางครั้งเราก็จะได้กลิ่นเหม็น ๆ
เวลาลมพัดโชยมา หลุมมันไม่มีการฝังกลบนี่เอง

แน่นอนเลยละเติมเต็ม บางวันกลิ่นแรงมากนะ
คุณป้า มีสุนัขมารอคอยเศษอาหารเต็มไปหมดเลย



คุณป้าครับ แล้ววันเนีง ๆ นี้ เศษอาหารเยอะไหมครับ





แต่ละวันก็ไม่เท่ากันจ้ะ วันไหนเมนูมีผักเยอะ ก็จะมีเศษอาหารเยอะหน่อย เด็กนักเรียนไม่ค่อยชอบทานผักกัน อย่างเช่นวันนี้เป็นต้น เดี่ยวป่าต้องกลับไปขนอีกรอบสองรอบ ยังไม่หมดเลย รถเข็นก็คันเล็ก ใส่มารอบเดียวไม่ไหว แล้วโรงอาหารกับหลุมด้านหลังโรงเรียนก็ไกลกันมาก ๆ เลย เรียบร้อยแล้วล่ะรอบนี้ เดี่ยวรอบสอง ป้าขนมาเองก็ได้จ้า เด็ก ๆ กลับบ้านกันเถอะ

ขอบคุณค่ะคุณป้า สำหรับข้อมูล หากมีอะไรเพิ่มเติม หนูและเต็มเต็มจะมารบกวนสอบถามคุณป้าอีกครั้งนะคะ



จากการลงพื้นที่สำรวจห้องครัวในโรงอาหาร การทำอาหารของคุณป้าแม่ครัว และการกำจัดเศษอาหาร เต็มเต็ม และชื่นใจพบว่า ในขณะที่แม่ครัวกำลังเตรียมวัตถุดิบ จะมีเศษผักเหลือทิ้ง ซึ่งเป็นส่วนของผักที่ไม่สามารถนำไปประกอบอาหารได้ เมื่อปรุงอาหารเสร็จเรียบร้อย นักเรียนก็ต่อแถวรับอาหารไปรับประทาน เมื่อเต็มเต็มและชื่นใจ รับประทานอาหารเสร็จ ในขณะที่นำจานไปเก็บ ก็สังเกตเห็นว่า เศษอาหารที่อยู่ในถัง จากการรับประทานไม่หมด ของนักเรียนมีปริมาณมาก แม่ครัวเอาไปทิ้งในหลุมหลังโรงเรียน วันละ 1 ครั้ง เพราะต้องรอเศษอาหารในช่วงสายที่มีการเตรียมอาหาร รวมกับเศษอาหารที่นักเรียนทานเหลือ เพราะหลุมอยู่ห่างไกลจากโรงอาหาร แต่หากวันไหนที่มีเศษอาหารเหลือมาก เช่น วันที่มีเมนูผักเยอะ นักเรียนไม่ชอบทานผัก เศษอาหารก็จะมีเยอะ อีกทั้งยังมีผักและเนื้อสัตว์ที่เตรียมไว้แต่ใช้ไม่หมดก็ให้เด็กเก็บไปเสียบ้างในหลุมด้วย จะได้ลดการเน่าเสีย จำนวนเที่ยวที่ต้องขน ก็จะมีมากกว่า 1 เที่ยวได้ และหลุมไม่มีการฝังกลบ เพราะต้องทิ้งทุก ๆ วัน อีกทั้งยังอยู่เหนือทิศทางลม ทำให้มีกลิ่นเหม็นลอยเข้าอาคารเรียน



เต็มเต็มและชื่นใจ ทำการวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกันโดยใช้แนวคิดแบบลีนที่ครูน้ำฝนสอนมา ได้ดังนี้

1. งานที่ต้องแก้ไข : หลุมขยะส่งกลิ่นเหม็น เนื่องจากไม่มีการฝังกลบและอยู่ทิศทางเหนือลม
2. การผลิตสินค้าหรือบริการมากเกินไปเกินความต้องการ : แม่ครัวประกอบอาหารที่มีผักจำนวนมาก แต่นักเรียนไม่ชอบทานผัก จึงมีเศษอาหารจากผักปริมาณมาก
3. การรอคอย : แม่ครัวต้องคอยรวมเศษอาหารจากช่วงเตรียมอาหารกับเศษอาหารจากการทานเหลือไปทิ้งพร้อม ๆ กัน
4. การใช้คนไม่ตรงกับงาน : ใช้แม่ครัวทำหน้าที่กำจัดเศษอาหาร ซึ่งคลุกคลีกับสิ่งสกปรก แทนที่จะใช้นักการภารโรง ในการกำจัดเศษอาหาร ซึ่งอาจจะมียูทิลิตี้ดีกว่าการนำไปเททิ้งลงหลุม
5. การขนย้าย : ระยะทางจากโรงอาหารไปยังหลุมทั้งเศษอาหารห่างไกลกันมาก
6. การมีปริมาณสินค้าคงคลังมากเกินไป : เนื้อสัตว์และผักที่เตรียมไว้สำหรับวันต่อ ๆ ไป ในถังที่ใส่น้ำแข็งเกิดการเน่าเสีย
7. การเคลื่อนไหว : -
8. กระบวนการทำงานที่มากเกินไป : แม่ครัวมีการทำงานนอกเหนือจากในห้องครัว ต้องทำอาหารในครัว ต้องคอยเก็บเศษอาหารในครัว เก็บเศษอาหารในถัง รวมกันนำไปทิ้งลงหลุมหลังโรงเรียน

เต็มเต็มและชื่นใจ ช่วยกันสรุปปัญหาที่ได้จากการสำรวจ สังเกต และสัมภาษณ์ ออกมาดังนี้

1. มีเศษอาหารเหลือจากการรับประทาน สาเหตุเพราะ นักเรียนไม่ชอบทานผักและทานอาหารไม่หมด
2. การกำจัดเศษอาหารโดยการนำไปทิ้งลงหลุมหลังโรงเรียน ส่งปัญหากลิ่นเหม็น สาเหตุเพราะ การจัดการเศษอาหารไม่ดี ไม่มีการนำดินมากลบทับเศษอาหาร
3. มีสุนัขและแมวมารบกวนเศษอาหารบริเวณหลุมทิ้งขยะหลังโรงเรียน สาเหตุเพราะ ไม่มีที่กั้นป้องกันสุนัขและแมว และหลุมทิ้งขยะปิดไม่มิดชิด
4. ใช้เวลานานในการขนส่งขยะจากโรงอาหารไปหลุมทิ้งขยะ สาเหตุเพราะ หลุมขยะอยู่ห่างจากโรงอาหารเป็นระยะทางไกล
5. แม่ครัวต้องรอให้เศษอาหารมีปริมาณมากหรือตอนเย็น จึงนำขยะเศษอาหารไปทิ้งที่หลุมทิ้งขยะ สาเหตุเพราะ แม่ครัวไม่มีเวลา เนื่องจากต้องทำหน้าที่ทำอาหารและตักอาหารให้นักเรียนก่อน แล้วจึงค่อยกำจัดเศษอาหาร



ชื่นใจสนใจปัญหาไหนเป็นพิเศษหรือ

ชื่นใจว่าเราช่วยกันรณรงค์ทานอาหารให้หมด จะได้ไม่มีเศษอาหารเหลือทิ้ง
ดีไหม จากปัญหาเศษอาหารเหลือเป็นปริมาณมาก ๆ นะ เต็มเต็ม



อืม...แต่เราว่า ถ้านักเรียนคนไหนที่เขาไม่ชอบทานผัก เขาก็จะไม่ทานอยู่ดีนะ
และในการทำอาหารก็เกิดเศษผักเหลือทิ้งจากการประกอบอาหารด้วย
เศษอาหารก็ยังคงเหลืออยู่ เราลองศึกษาการกำจัดเศษอาหารวิธีการอื่น ๆ ดูดีไหม
ปัญหาการกำจัดเศษอาหารไปทิ้งที่หลุมหลังโรงเรียน เราว่าพวกเราสองคนน่าจะทำได้นะ

น่าสนใจดีนะ เต็มเต็ม



เต็มเต็มและชื่นใจจึงเลือกปัญหาที่สนใจแก้ไขคือ การกำจัดเศษอาหารในโรงอาหาร และสรุปขอบเขตของปัญหา
โดยใช้เทคนิค 5W1H ที่เคยเรียนมาแล้วช่วยในการสรุปปัญหาและสรุปขอบเขตของปัญหา



คำถาม 5W1H	รายละเอียด
Who ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นกับใคร	บอกรายละเอียดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือความต้องการเช่น อายุ เพศ อาชีพ พฤติกรรม
Where ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นที่ไหน	บอกสถานที่ สภาพแวดล้อม หรือตำแหน่ง ที่เกิดปัญหาหรือความต้องการ
When ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นเมื่อใด	บอกช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่เกิดปัญหา หรือความต้องการ
Why ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือความต้องการ	บอกลักษณะปัญหา หรือผลที่เกิดจากปัญหา หรือความต้องการ
What ปัญหาหรือความต้องการคืออะไร	บอกสาเหตุของปัญหาหรือความต้องการ
How ปัญหาหรือความต้องการมีลักษณะอย่างไร	บอกแนวทางการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการ ว่าควรทำอย่างไร

เติมเต็มและชื่นใจจึงสรุปขอบเขตของปัญหาที่สนใจคือ ต้องการหาวิธีกำจัดเศษอาหารที่เหลือจากการรับประทานและ
ประกอบอาหาร ไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน และก่อให้เกิดประโยชน์จากเศษอาหารดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าการระบุปัญหาโดยใช้แนวคิดแบบสืบและการสัมภาษณ์
จะช่วยให้เราเข้าใจสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และกำหนดขอบเขตของปัญหาให้สอดคล้องกับปัญหาได้