[Thực hành] Điều tra nguyên nhân với 5WHYs

Hãy suy nghĩ về một vấn đề (không quá tầm thường) bạn vừa gặp phải, hoặc quan sát được, mô tả nó và bắt đầu điều tra nguyên nhân bằng cách sử dụng kĩ thuật 5 lần hỏi tại sao.

Sau đây là một ví dụ.

|  |  |
| --- | --- |
| Mô tả vấn đề: Báo cáo doanh thu nhà hàng bị sai | |
| Tại sao 1: *Tại sao gửi báo cáo sai* | *Trả lời: Vì kiểm tra không kỹ* |
| Tại sao 2: T*ại sao kiểm tra không kỹ* | *Trả lời: Vì áp lực thời gian phải hoàn thành sớm* |
| Tại sao 3: *Tại sao áp lực thời gian?* | *Trả lời: Vì phải xử lý khối lượng thông tin lớn cùng lúc* |
| Tại sao 4: *Tại phải xử lý khối lượng thông tin lớn cùng lúc?* | *Trả lời: Vì không xử lý thông tin theo từng ngày* |
| Tại sao 5: *Tại sao không xử lý thông tin theo từng ngày?* | *Trả lời: Vì không có kế hoạch cụ thể cho từng ngày* |