



**P3: PROBLEM** (What problem are you facing?)

คือการถามถึงปัญหาในการปฏิบัติตามแผนงาน ที่ทีมงานเผชิญอยู่ การถามประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานที่ปฏิบัติ โดยภายหลังจากเมื่อพบปัญหาอุปสรรคใด ๆ ให้ร่วมกันหาแนวทางการแก้ไข และรับดำเนินการแก้ไข โดยกำหนดเป็น PLAN ในสัปดาห์ต่อไป หากไม่มีปัญหาที่ต้องแก้ ก็ให้ทบทวนแผนงานสำหรับการทำงานในสัปดาห์ต่อไป โดยมีตัวอย่างคำถาม ดังนี้

“กิจกรรมที่ทำในสัปดาห์ที่แล้วมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง”

“ท่านจะแก้ไขปัญหาที่ท่านกำลังเผชิญอยู่ในเรื่องนี้อย่างไร”

“มีความเสี่ยงอะไรบ้างที่จะทำให้ท่าน ไม่สามารถทำกิจกรรมตามแผนงานในสัปดาห์หน้า”

“หากท่านจะมั่นใจว่าจะทำกิจกรรมให้สำเร็จตามแผนงานในสัปดาห์ ท่านจะต้องมีทรัพยากรอะไรเพิ่มเติมอีก”

โดยเทคนิคในการตรวจติดตามความคืบหน้าในการขับเคลื่อน Objective and Key Results: OKRs ที่ผู้เข้าร่วมประชุมควรคำนึงถึง ประการแรก คือ ควรเริ่ม และสิ้นสุดการประชุมให้ตรงเวลาเพื่อการรักษาเวลาเป็นการแสดงวินัยในการทำงาน และเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงาน เพราะเวลาเป็นต้นทุนสำคัญในการบริหารที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องให้ความสำคัญ และอีกประการหนึ่งในการประชุม คือ ควรจะมุ่งเน้น (Focus) ในประเด็นเฉพาะ OKRs โดยจะไม่นำเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ OKRs เข้ามาพูดคุยในการประชุม เพราะจะทำให้การประชุมใช้เวลาเกิน

ความจำเป็น และที่สำคัญการนำประเด็นอื่น ๆ มาพูดคุยก็จะทำให้คุณภาพของการประชุมในประเด็นหลักที่เกี่ยวกับ OKRs มีปัญหาได้ เพราะใช้เวลาได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ และประการสุดท้ายคือการสร้างบรรยากาศที่ดีในการประชุม โดยไม่เคร่งเครียดจนเกินไป ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องหมั่นสังเกตภาวะทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วมประชุม ว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใด และที่สำคัญจะต้องทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกผ่อนคลาย หรือไม่รู้สึกลัว หรือไม่ให้เขารู้สึกว่าการตรวจติดตามเป็นการจับผิด เพราะจะทำให้การเปิดเผยข้อมูลไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ เพราะผู้ปฏิบัติงานอาจกลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หรืออาจทำให้ขาดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการตรวจติดตามการปฏิบัติตาม OKRs เป็นเรื่องสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประกันความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบ OKRs ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบ OKRs ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องให้ความสนใจ สนใจ และตั้งใจในการตรวจติดตามความคืบหน้ากันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มอัตราความสำเร็จของ OKRs ขององค์กร ของหน่วยงาน และของบุคคล ซึ่งถือได้ว่าเป็นการแสดง ความรับผิดชอบแบบ Accountability คือความรับผิดชอบต่อสิ่งที่พร้อมที่จะถูกตรวจสอบหรือติดตามอย่างโปร่งใส (Transparent)

