

## Objectives and Key Results (OKRs)

**Objectives and Key Results** คือ วิธีการตั้งเป้าหมายของแต่ละบุคคลในองค์กรให้มีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก (Objectives) ซึ่งเป็นการบอกจุดมุ่งหมายขององค์กรใน ระดับต่างๆ และมีผลลัพธ์หลัก (Key results) คือ วิธีการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยกำหนดค่าความสำเร็จที่ทำให้จุดมุ่งหมายนั้นบรรลุผล ซึ่งระบบ OKR จะทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรทราบวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในทิศทางเดียวกันซึ่งจะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว

OKR เป็นเครื่องมือตัวหลักสำหรับตั้งเป้าหมาย และขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงาน นอกจากนี้แนวคิดนี้สามารถนำไปใช้ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาตัวเองรายบุคคลได้อีกด้วย ข้อดีของOKRคือทุกคนทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน สามารถสร้างวินัย และการใส่ใจจดจ่อกับงาน ตลอดจนการสร้างกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้

### การนำOKRไปใช้ในองค์กรหรือหน่วยงาน

ในการนำOKRไปใช้ในองค์กรหรือหน่วยงาน ควรให้ทุกคนในองค์กรมองเห็น OKR ของคนอื่นได้ด้วย เพื่อให้การสามารถวิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลักของบุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรให้มีความสอดคล้องกัน และควรมีการใช้งาน OKR อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดทำOKR ของแต่ละบุคคลเป็นรายไตรมาส รายครึ่งปี หรือรายปี OKR ควรมาจากพนักงานเสนอขึ้นไปยังผู้บริหารโดยผ่านการระดมความคิด

### การตั้งวัตถุประสงค์ (Objective)ที่ดี ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. Actionable Goal (ที่ทีมหรือระดับบุคคลสามารถทำได้จริง)
2. Challenging (การตั้งเป้าหมายต้องท้าทาย แต่สามารถทำได้ โดยมีอัตราความสำเร็จอยู่ที่ 70-80% ถ้าบรรลุ 100% แปลว่าเราตั้งเป้าหมายง่ายไป...ถือว่าผิด!)

### ผลลัพธ์หลัก (Key Result)ที่ดี ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. Measurable สามารถวัดผลได้
2. Achievable สามารถทำได้ (ไม่ตั้งเป้าสูงจนเกินตัว)
3. Relevant มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ Objective ที่เราตั้งไว้
4. Time-bound มีกรอบเวลาที่ชัดเจน สำหรับ OKR จะสิ้นสุดทุกๆ Quarter (3 เดือน)

การตั้ง OKR ไม่ได้คิดมาลอยๆตามเนื้องานที่เราทำ แต่ทุกๆ Objective จะถูกร้อยเรียงมาจาก พันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กร และแตกออกมาเป็นเป้าหมายในแต่ละปี จากนั้นจึงมากำหนดเป็นเป้าหมายรายไตรมาส (Quarterly Objective) และจึงแตกออกมาเป็น Key Result ของแต่ละเป้าหมาย ซึ่งหลังจากกำหนด Key Result จึงไปแตกออกมาเป็น Action Plan ในแต่ละวัน

จากตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีของการตั้งOKR อัตราส่วนของ Objective ที่แต่ละบุคคลควรถือ คือ 70:20:10 ได้แก่

70 % สำหรับทำหน้าที่หลัก On the Job (ประมาณ 3 Objectives)

20% ทำงานที่ช่วยคนอื่น Support other (ประมาณ 2 Objectives)

10% พัฒนาตนเองเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น Improve yourself เช่น การเรียนรู้เพิ่มเติม ไปอบรมสัมมนา เป็นต้น

### ตัวอย่างการพัฒนาค่านิยมองค์กรหรือหน่วยงานด้วยOKRs

Objective ต้องการพัฒนาอะไร	Key Results จะพัฒนาอย่างไร	Activity กิจกรรมเป็นอย่างไร
1.การสร้างวินัยในการทำงาน	1.ฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการทำงานทุกเดือน  2.สร้างพนักงานวินัยดีเด่นต้นแบบ หน่วยงาน/ฝ่ายละ 1 คน	1.1สร้างหลักสูตรจิตสำนึกการทำงาน 1.2จัดทำแผนการฝึกอบรม 1.3จัดอบรมให้บุคลากร 1.4ติดตามและประเมินผลบุคลากรหลังการอบรม 2.1ตั้งคณะทำงานรับผิดชอบ 2.2คณะทำงานกำหนดหลักเกณฑ์ 2.3ประชาสัมพันธ์กิจกรรม 2.4ส่งรายชื่อผู้เข้าประกวด 2.4กรรมการตัดสินคัดเลือก 2.5ประกาศผลผู้ได้รับรางวัล

## ตัวอย่างการพัฒนาค่านิยมองค์กรหรือหน่วยงานด้วยOKRs

Objective ต้องการพัฒนาอะไร	Key Results จะพัฒนาอย่างไร	Activity กิจกรรมเป็นอย่างไร
1.การสร้างจิตบริการในการทำงาน	1. ประชุมหารือรับฟังข้อคิดเห็นในการทำงานด้วยจิตบริการ <b>ทุกเดือน</b>  2. ประชาสัมพันธ์และอัปเดต <b>ข้อมูลทุกเดือน</b>	1.1 รวบรวมความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 1.2 หาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ 1.3 ติดตามข้อมูลสะท้อนกลับและประเมินผลจากผู้ที่มาติดต่อและรับบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการ 1.4 ปรับทัศนคติตนเองในการให้บริการ 1.5 ทำขั้นตอนในการบริการที่ดีออกมาเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในแผนกหรือฝ่าย