

การเขียน Action Plan ให้ประสบผลสำเร็จ ด้วยแนวทางของ PDCA



บทความโดย : ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์

วิทยากร นักเขียน ที่ปรึกษา

อีเมล : tpongvarin@yahoo.com

โทร:089-8118340

ที่โต๊ะทำงานของผู้จัดการฝ่ายผลิต

"วันนี้ MD เขากำหนดแผนงานประจำปี ของแผนกเราดังนี้"

1. ส่งมอบสินค้าทันเวลา (On Time Delivery) ได้มากกว่า 98%
2. ปริมาณของดี เทียบกับของเสีย (Yield) 0.05%
3. อัตราการเพิ่มผลผลิต (Productivity) เพิ่มขึ้น 5%

ดังนั้นเป็นหน้าที่ของคุณที่จะต้องไปเขียนแผนงานมาผมกำหนดให้พ่วงนี้เย็นคุณต้องส่งให้ผม

อย่าลืมนะ เพราะอีกสองวันผมต้องนำข้อมูลเข้าประชุมด้วย ใครมีคำถามอะไรไหม?" ผู้จัดการสั่งหัวหน้างาน 3 แผนกที่นั่ง
อิงอยู่กับคำสั่งนั้น

หลังจากที่ทุกคนกำลังมืดแปดด้าน สรุพล ก็พูดขึ้นมาว่า

"แล้วเราจะทำยังไงล่ะครับ ผมไม่รู้จะเขียนยังไงเหมือนกัน เพราะ จากที่เขียนมาเมื่อปีก่อน ก็ทำได้บ้างไม่ได้บ้าง ทำจริง
บ้าง หรือเขาบ้าง พี่ช่วยแนะนำหน่อยเถอะครับ"

ผู้จัดการทำหน้าง เพราะไม่ทันคิดว่าลูกน้องจะกล้าถาม เลยรีบตอบสวนขึ้นไปว่า

"ผมให้เกียรติพวกคุณเต็มที่ คุณคิดอะไรมาก็ได้ทั้งนั้น คิดมาก่อน แล้วผมจะช่วยแก้ไขให้" เข้าไปทำงานต่อได้
แล้วเดี๋ยวผมจะรีบเข้าประชุม" ผู้จัดการรีบไล่ลูกน้อง แล้วรีบเดินไปชดก้าแพด้วยความสบายใจ

ท่านเคยประสบเหตุการณ์แบบนี้บ้างหรือไม่? และถ้าเคย ท่านอยู่ในสถานะใดครับ? ถ้าหากเป็นผู้จัดการก็คงดี
หน่อย แต่ถ้าเป็นหัวหน้างานละก็จะทำอย่างไรดีละที่นี้

เหตุการณ์นี้ผมเคยประสบมาก่อนครับ แต่โชคดีที่ผมเป็นหัวหน้างานครับ (มองโลกในแง่ดีหน่อย) เลยได้มีโอกาส
ทดลองใช้เครื่องมือต่างๆ สำหรับวันนี้เลยอยากที่จะนำเอาเดียนั้นมาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนๆครับ เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า
การเขียนแผนปฏิบัติการ หรือ Action Plan จึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นตัวกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งหมด
ดังคำพูดที่ว่า "วางแผนดีมีชัย ไปแล้วกว่าครึ่งหนึ่ง" ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้างาน หรือผู้ที่เขียนแผนงานต่างๆ

ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปเขียนแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเขียน Action Plan ที่ผมนิยมใช้ คือ วงล้อของเดมिंग หรือ Deming Circle ซึ่งเป็นแนวคิดของ ดร.เดมिंग ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักดังนี้ คือ PDCA คือ P (Plan) คือการวางแผน D (Do) คือการนำไปปฏิบัติ C (Check) คือการตรวจสอบ และ A (Action) คือการประเมินผลที่เกิดขึ้น เพราะคิดว่าเป็นหลักการที่เป็นเหตุ เป็นผลดี มีที่ไปที่มาชัดเจน (ช่วยแก้อาการ มีน หรืออาการมั่วได้ดี) สำหรับแนวทางในการประยุกต์ใช้ PDCA เพื่อการเขียน Action Plan หรือแผนงานต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยกำหนดให้ชัดเจนให้เป็นตัวเลข และต้องมีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน เช่น จำนวนของเสียลดลง 5% จากปีก่อน ภายในระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ง 1 มกราคม 2553- 30 มิถุนายน 2553
2. ตรวจสอบสภาพจริงที่เกิดขึ้น ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง สภาพเครื่องจักร คน อุปกรณ์ สิ่งแวดล้อม โดยต้องลงไปดูข้อมูล จากบันทึก รายงาน สภาพพื้นที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เห็นภาพที่แท้จริงที่ครอบคลุมทั้งหมดก่อน
3. วิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดทั้งหมด นำวัตถุประสงค์นั้นมาเขียนแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) หรือ Mind Mapping แล้ววิเคราะห์ให้ครอบคลุมทุกมิติ วิธีการนี้จะทำให้เราได้มองภาพรวม และเห็นรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายนั้น เช่น เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขาย เพื่อเพิ่มจำนวนการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลา
4. เขียนแผนงาน (Action Plan) โดยเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากแผนภูมิต้นไม้มาเขียนเป็นแผนงานแกนต์ (Gantt Chart) สำหรับรายละเอียดในแผนงานส่วนใหญ่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะได้รับ กำหนดเวลา ผู้รับผิดชอบ วิธีการติดตาม และประเมินผล ซึ่งใช้โปรแกรม Excel ทำง่ายๆ
5. นำแผนงานที่เขียนไว้ไปสื่อสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบอะไร ก็ต้องไปทำให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มิให้ขาดตกบกพร่องแม้แต่น้อย
6. นัดประชุมกันเป็นระยะเพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผล ซึ่งโดยที่นิยมส่วนใหญ่ก็สัปดาห์ละครั้ง อย่างสองสัปดาห์ครั้งตามความเหมาะสมครับ
7. สรุปกันเมื่อถึงเวลาที่กำหนด ถ้าบรรลุเป้าหมายก็ฉลองกันหน่อย อาจไปกินข้าว กินกาแฟ หรือขนมเล็กๆ น้อยๆ แต่ถ้าไม่สำเร็จ (ธรรมชาติครับ ไม่มีใครทำครั้งเดียวแล้วแก้ไขได้สำเร็จเลย) ก็เรียกทีมงานมานั่งคุยกัน แล้วพิจารณาดูซิว่า เราวิเคราะห์ปัญหาได้ตรงจุดหรือไม่ หรือเราไม่นำแผนงานไปปฏิบัติกันอย่างจริงจัง แล้วค่อยๆ พิจารณาดูกันใหม่อีกที จากนั้นก็มานั่งเขียนแผนงานกันใหม่อีกครั้ง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในระหว่างที่มีการปฏิบัติงานนั้นหากมีข้อสงสัย ไม่แน่ใจ หรือติดขัด ให้รีบแจ้งทีมงาน หรือหัวหน้าทีมทันที อย่าทำไปด้วยความรู้สึกถูกบังคับ หรือทำเพราะหน้าที่ ควรทำไปด้วยความมุ่งมั่นที่อยากเห็นความสำเร็จของงาน หรือสนุกกับสิ่งที่ทำนะครับ นะครับ เพราะโอกาสความสำเร็จจะมีสูงกว่าด้วย

สุดท้ายสำหรับท่านใดที่ต้องการวิธีการเขียน Action Plan โดยใช้แผนภูมิต้นไม้ สามารถส่ง email มาได้ที่ tpongvarin@yahoo.com หรือ โทร 089-8118340 ครับ ขอให้โชคดี กับ KPI ในปีนี้ และสนุกกับการเขียน Action Plan กันทุกคนนะครับ

ปล. ขอฝากข้อคิดในการเขียน Action Plan ดังนี้

"เขียนในสิ่งที่ทำได้จริง	ไม่เพื่อฝันจนเกินกำลังความสามารถ"
"เขียนให้ครอบคลุมในทุกประเด็น	ไม่ให้ขาดแม้แต่ประเด็นเดียว"
"เขียนในสิ่งที่รัฐจริง	ไม่มีว่า หรือเดาเอา"
"เขียนเมื่อมั่นใจ	ไม่มั่นใจอย่าเพิ่งเขียน"
"เขียนไม่ดี	เขียนใหม่รอให้ดีกว่าก่อนนำไปใช้จริง"
"ไม่รีบ ไม่ดี ไม่ทำ" โชคดีครับ	