7 เทคนิคสร้าง KPI ยกระดับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

นำเสนอเมื่อ : 17 พ.ย. 2557

หนึ่งในเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงาน หรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรด้วย KPI (Key Performance Indicators) ถูกใช้อย่างแพร่หลายทั้งองค์กรไทยและระดับสากล แต่การนำไปสู่การวัดผลที่เหมาะสมและตอบโจทย์หรือไม่ขึ้นอยู่กับเทคนิคที่ เลือกใช้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม ร่วมกับองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (APO) จัดสัมมนาหัวข้อ "**KPI Performance Architecture**" เพื่อเรียนรู้พื้นฐานเรื่องการบริหารจัดการเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนิน งาน ให้กับผู้บริการได้เรียนรู้เทคนิคโครงสร้าง และองค์ประกอบของการบริหาร ผลการปฏิบัติงาน เรียนรู้วิธีการออกแบบและใชแดชบอร์ด โดย "**ออเรี่ยว บรูเดน**" วิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากประเทศออสเตรเลีย

"ออเรี่ยว" บอกว่า การออกแบบเครื่องมือการวัดผลองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคัดเลือก KPI ให้เหมาะสมในแต่ละองค์กรซึ่งหลายองค์กรยังละเลยในการคัดกรองการใช้ KPI ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง

"การเลือกใช้ KPI ที่เหมาะสมจะช่วยดำเนินการปรับปรุงการเพิ่มผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสร้างและขยายฐานองค์ความรู้ที่เกิดจากการปรับปรุงการเพิ่มผลิตภาพใน องค์กรอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กร รวมทั้งยังสามารถสร้างทีมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารขับเคลื่อน และขยายผลกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพให้มีความต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโต และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไปได้"

การคัดเลือก KPI ที่เหมาะสม สามารถออกแบบได้จาก 7 เทคนิคดังนี้

หนึ่ง หลักการเขียน KPI ต้องตอบโจทย์วัตถุประสงค์ เพื่อทำให้รูปแบบการเขียนขององค์กรเป็นมาตรฐานเดียวกันก่อนจะตั้งเป็นเป้า หมายลงสู่ระดับล่าง

สอง Charity Define ต้องทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน และสื่อสารตรงกันว่า KPI คืออะไร ประกอบด้วยอะไรบ้าง

สาม Balance บางครั้ง KPI จะวัดทั้งเชิงปริมาณ (Quantity) และคุณภาพ (Quality) หรือเชิง Effectiveness (การวัดว่าเราทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่) หรือ Efficiency (ได้แก่ ต้นทุน/ราคา)

สี่ Value Flow KPI ประกอบด้วย ข้อมูล กระบวนการ ผลลัพธ์

ห้า Design and Use PM แนะนำด้วยเครื่องมือ 2 ตัว คือ KPI เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร แสดงถึงผลลัพธ์ความก้าวหน้าที่ใช้ในระดับองค์กร เป็นรูปแบบตาราง Scorecard และส่วนที่เป็น Matrix คือตัวชี้วัดต่าง ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการ Dashboard ที่เป็นกราฟสีแดง สีเขียว สีเหลือง

ซึ่งเราสามารถเจอได้ในชีวิตประจำวันเช่น บนหน้าปัดของรถยนต์ที่สีเขียว แสดงถึงความร้อนของรถยนต์ในระดับปลอดภัย ส่วนสีแดง แสดงถึงความร้อนของระดับที่กำลังมีปัญหา โดยแนะนำให้ใช้ในระดับ Operation ที่ช่วยในการตัดสินใจ เช่น กรณีขับรถยนต์ เราจะดู Matrix ใน Dashboard ถ้าเราต้องการควบคุมความเร็ว เราควรวิ่งทางตรงห้ามเกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง พอเหยียบเกินเราต้องตัดสินใจลดความเร็วลง

หก Cascade การถ่ายทอดจากบนลงล่าง ซึ่งในการประเมินผลสำหรับพนักงานระดับล่าง

เจ็ด Review ประกอบด้วยโปรแกรม Learning และ Next Step

ทั้ง 7 เทคนิคนี้ "ออเรี่ยว" บอกว่า สามารถช่วยองค์กรวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

"โดยสามารถประเมินได้จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากนั้นเช็กว่าKPI ที่ใช้อยู่เหมาะสมหรือไม่หรือควรต้องปรับให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร หลังจากที่เราดำเนินการไปแล้ว 1 ปี เราอาจทำเพื่อเปรียบเทียบภายในองค์กรหรือนอกองค์กรได้ทั้ง 2 กรณี"

"สำคัญคือเราต้องมีข้อมูลพอสมควรที่จะทำเป็นโมเดลเพื่อวิเคราะห์คุณภาพองค์กรในอุตสาหกรรม รวมถึงสามารถทราบถึงระดับการสร้างความผูกพันภายในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพภายในองค์กรอย่างยิ่ง เพื่อมุ่งสู่การเสริมสร้างประสิทธิภาพในองค์กรและคุณภาพของบุคลากรไปพร้อม ๆ กัน"

ภายใต้การยกระดับเครื่องมือในการวัดผล เพื่อสร้างคุณภาพขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ที่มา มติชนออนไลน์ วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557