



สารสำนักหอสมุดกลาง

RU LIBRARY NEWSLETTER

<http://www.lib.ru.ac.th>



อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2310-8653, 0-2310-8646



▶▶▶ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

SCAN ME



TIKTOK

@RULIBRARY



เราให้บริการอะไรบ้าง

#ห้องสมุดราม
#RULIBRARY
#RAMLIBRARY
#มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

แนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ติดตามกิจกรรมจากสำนักหอสมุดกลาง



RAMLIBSERVICE



LIB.RU.AC.TH



@063SQRQE



02-310-8646

ขอบคุณภาพจาก
นางสาวพิลาสิทธิ์ นามเทพ และ นางสาวสุรณี แดบรรพกุล

บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รู้จัก KPI เข้าใจ OKRs เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

* นางศุภมาส กิจจาการ

การนำระบบ ISO มาใช้ในการบริหารจัดการนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายในการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือความไม่สอดคล้องอันอาจส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการได้ จึงได้ให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกกันว่า “KPI” การปฏิบัติงานภายใต้กรอบตัวชี้วัดของหน่วยงานที่จัดทำขึ้น สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและเกิดผลดีทั้งแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการเสมอมา

ทั้ง KPI และ OKRs เกี่ยวข้องอย่างไร หรือมีผลกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างไร ผู้เขียนจะนำมาสรุปไว้ให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้สนใจได้ลองศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป โดยในฉบับนี้ขอเริ่มเล่าจากการทำ KPI ให้ทราบกันก่อนในเบื้องต้น

KPI คืออะไร?

KPI เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความก้าวหน้า เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร หรือแม้แต่ประเมินการทำงานของตัวบุคคลว่ามีศักยภาพเพียงใด โดยเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ จึงมีการนำ KPI มาใช้เป็นตัววัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานด้วยเช่นกัน เพราะหากประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก หรือมีเท่ากับเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าการทำงานนั้นประสบความสำเร็จบรรลุผล KPI ย่อมาจากคำว่า Key Performance Indicator ซึ่งแต่ละคำก็มีความหมายดังนี้

- **Key** : จุดหลัก หัวข้อหลัก หรือ เป้าหมายหลัก
- **Performance** : ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือ ผลของการกระทำ
- **Indicator** : ตัวชี้วัดหรือดัชนีชี้วัด



KPI มีกี่ประเภท

การกำหนด KPI สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ประเภทวัดผลชัดเจน : KPI ทางตรง เป็นแนวทางการวัดผลผ่านสถิติ สามารถตรวจสอบที่มาของตัวเลขได้ เช่น จำนวนการขาด-ลา จำนวนข้อร้องเรียน จำนวนการผลิตสินค้า หรือร้อยละของความพึงพอใจ เป็นต้น ประเภทวัดผลทางอ้อม : KPI ทางอ้อม เป็นแนวทางการวัดผลผ่านภาพรวม ไม่สามารถตรวจสอบเป็นตัวเลขได้ เช่น พฤติกรรมการทำงาน หรือความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

การตั้ง KPI ให้สอดคล้องกับการทำงานในยุค New Normal

สำหรับการทำงานในยุค New Normal ที่แนวทางการทำงานปรับเปลี่ยนตามวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ดังนั้น แนวทางการตั้ง KPI จึงควรปรับเปลี่ยนตามไปด้วย เพื่อให้เป้าหมายของ KPI สามารถทำได้จริง ไม่ใช่เพียงแค่เป็นเป้าหมายที่ทำตามไม่ได้ โดยแนวทางการตั้ง KPI ให้สอดคล้องกับยุค New Normal มีดังนี้

1. ระบุขอบเขตในการวัดผล เนื่องจากการทำงานในยุค New Normal หลายองค์กรเริ่มใช้แนวทางการทำงานแบบ Remote Work ดังนั้น ดัชนีการวัดผลบางประเภทอาจวัดผลได้ยากลำบาก เช่น พฤติกรรมการทำงาน หรือการวัดผลในเชิงคุณภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายขอบเขตที่สามารถวัดผลได้แม้ไม่ได้ทำงานที่ออฟฟิศ ยกตัวอย่างเช่น

ดัชนีการวัดผลเชิงปริมาณ : Quantitative Indicators คือ การวัดผลจากตัวเลขเท่านั้น เช่น ปริมาณการผลิตชิ้นงานจากเครื่องจักร หรือจำนวนลูกค้าในแต่ละเดือน เป็นต้น

ดัชนีการวัดเชิงคุณภาพ : Qualitative Indicators คือ การวัดผลลัพธ์จากความพึงพอใจ ทั้งลูกค้าและพนักงาน รวมถึงเสียงตอบรับจากผลงาน เพื่อสะท้อนให้เห็นคุณภาพของชิ้นงาน

ดัชนีการวัดผลทางการเงิน : Financial Indicators คือ การวัดผลจากการเติบโตทางธุรกิจ เช่น ค่า ROI (Return on Investment), ROE (Return on Equity) และอัตราส่วนทรัพย์สินของบริษัท เป็นต้น

2. กำหนดเป้าหมายบนพื้นฐานความเป็นไปได้ในการวัดผล การกำหนดเป้าหมายบนความเป็นไปได้ในยุค New Normal มีหลายเป้าหมายที่มีความคลุมเครือและวัดผลได้ยาก ดังนั้น ซึ่งสามารถยึดตามหลัก SMART KPI ได้เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดเป้าหมาย โดย SMART KPI ดังนี้

S : Specific คือ การกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เช่น ใครบ้างที่มีส่วนร่วมกับเป้าหมายนี้ เป้าหมายที่ต้องการทำให้สำเร็จคืออะไร ทำให้ไม่ต้องบรรลุเป้าหมายนี้ และต้องการบรรลุเป้าหมายนี้เมื่อไร

M : Measureable คือ การวัดผลได้จริงผ่านเกณฑ์ที่ชัดเจน เช่น จำนวนเท่าไร ตัวบ่งชี้ว่าความสำเร็จของเป้าหมายนี้คืออะไร และสิ่งที่แสดงถึงความคืบหน้าของเป้าหมาย เป็นต้น

A : Achievable คือ การตั้งเป้าหมายที่มีโอกาสทำได้จริงผ่านการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งนี้ควรตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย เพื่อให้เกิดการพัฒนาขององค์กร

R : Realistic คือ ความสมเหตุสมผลของเป้าหมายผ่านการตั้งเป้าหมายบนพื้นฐานความจริงที่สามารถทำได้จริงและสมเหตุสมผล

T : Time คือ การกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนเพราะเป้าหมายที่ดีควรมีระยะเวลาสิ้นสุด เพื่อเป็นแรงผลักดันในการบรรลุเป้าหมาย ไม่ควรตั้งระยะเวลานานเกินไปเพราะจะทำให้ขาดแรงจูงใจ แต่ก็ไม่ควรตั้งกระชั้นชิดเกินไปจนไม่มีเวลาเพียงพอในการบรรลุเป้าหมาย



3. ระบุแนวทางการวัดผลที่ชัดเจน สิ่งสำคัญของการตั้ง KPI ในยุค New Normal คือ การระบุแนวทางการวัดผลที่ชัดเจน ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ KPI สำเร็จ โดยแนวทางการวัดผลมีหัวใจหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์ คือ หัวใจสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายผ่านการกำหนดกลยุทธ์ในภาพรวม เพื่อให้เห็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการวัดผลกลยุทธ์จะทำให้ทราบว่า องค์กรกำลังดำเนินตาม KPI มากน้อยแค่ไหน
2. กระบวนการ คือ การกำหนดวิธีการที่นำไปสู่เป้าหมาย โดยส่วนใหญ่การวัดผลกระบวนการมักใช้หลัก PDCA (Plan-Do-Check-Action) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตาม KPI อย่างต่อเนื่อง
3. ประสิทธิภาพ คือ การวัดผลว่าการดำเนินตามกลยุทธ์และกระบวนการที่ตั้งไว้นั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน ใกล้เคียงกับ KPI ที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถตั้งได้ตามดัชนีการวัดผลที่กล่าวไปข้างต้น เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

สรุป

KPI คือ ดัชนีที่วัดความสำเร็จ ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถตั้ง KPI ที่แตกต่างกันตามบริบทและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยการตั้ง KPI จะช่วยให้องค์กรมีแนวทางการบริหารและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน อีกทั้งยังช่วยพัฒนาองค์กรทั้งในเชิงภาพรวมและรายบุคคลอีกด้วย นอกจากนี้ การกำหนด KPI ควรมีความหมายที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทั้งองค์กรและบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจไว้ในท้ายที่สุด

ฉบับหน้าจะนำเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย OKRs มาให้อ่านกันอีกนะคะ



บรรณานุกรม

เอกชัย บุญยาธิฐาน. (2553). KPI หัวใจนักบริหาร ตัวชี้วัดสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

Cigna Thailand. (มปป.). KPI คืออะไร? พร้อมวิธีตั้งให้สอดคล้องกับการทำงานยุค New Normal. [ออนไลน์]. สืบค้นวันที่ 3 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.cigna.co.th/health-wellness/well-at-work/what-is-kpi-in-new-normal#:~:text=แนวทางการตั้ง%20KPI%20ให้เกิดประโยชน์สูงสุด&text=กำหนดกรอบเวลาที่เหมาะสม,สามารถบรรลุ%20KPI%20ได้สำเร็จ.>