

ตัวชี้วัด

(Key Performance Indicator : KPI)

สำคัญอย่างไร

“สวัสดิ์ปีกระต่าย” ผู้อ่านทุกท่านนะคะ เราพร้อมกระโดดเข้าสู่ปีแห่งความสำเร็จ ด้วยกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศกันหรือยังคะ วันนี้เรามาดูกันดีกว่าว่า KPI ที่เราได้ยินกันบ่อยๆ ในการทำงานนั้นจริง ๆ แล้วคืออะไร? สำคัญอย่างไร? มีประโยชน์อย่างไรกับตนเองและองค์กร เพื่อจะได้นำไปใช้ให้เกิดการปรับปรุง พัฒนางานกันนะคะ

KPI คืออะไร?

KPI ย่อมาจาก

“Key Performance Indicator”

K
Key

- หัวใจหลัก
- เป้าหมายหลัก
- กุญแจสำคัญของความสำเร็จ

P
Performance

- ประสิทธิภาพ
- ประสิทธิผล
- ความสามารถในการทำงาน

I
Indicator

- ดัชนีชี้วัด
- ตัวชี้วัด

Key Performance Indicator (KPI) หมายถึง ตัวชี้วัด/ดัชนีชี้วัด/เครื่องชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเป็นการเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่างๆ จึงควรแสดงเป็นตัวเลขที่นับได้ และต้องสื่อถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำคัญในการปฏิบัติงานนั้นๆ ต้องมีความชัดเจนในการกำหนด เพื่อใช้ในการถ่ายทอดสู่ผู้เกี่ยวข้อง ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อย่างถูกต้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั่วไปมีมิติคุณภาพมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพ (Quality) 2) ความปลอดภัย (Safety) 3) การส่งมอบ (Delivery) ซึ่งมีกำหนดถึงระยะเวลา 4) ต้นทุน (Cost) และ 5) ความพึงพอใจ (Satisfaction)/ความผูกพัน (Engagement) ต้องเลือกและกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ จึงไม่ควรมีมากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความสับสน และใช้เวลาในการจัดเก็บ และติดตามประเมินผล

ดังนั้น ประโยชน์ของ KPI คือ เป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดเป้าหมายการทำงาน ทำให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกัน และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการรองรับให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายร่วมกัน ถ้าผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ต้องจัดทำเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และปรับเป้าหมาย/ตัวชี้วัดให้ท้าทายยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่บรรลุเป้าหมาย ควรทบทวน วิเคราะห์หาสาเหตุที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ/สร้างนวัตกรรมต่อไป นอกจากนี้ควรมีการทบทวนขั้นตอนในการกำหนด/เลือกตัวชี้วัด และเป้าหมายเป็นระยะ เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่าในการทำงาน อันแสดงว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

โดยสรุปการกำหนดตัวชี้วัด มีกระบวนการดังนี้

1

• กำหนดวัตถุประสงค์และเลือกประเด็นสำคัญที่ต้องการวัด เป็นการมุ่งเป้าความสำเร็จให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานมากที่สุด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Lagging Indicators) ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) โดยมีการกำหนดค่าเป้าหมาย (Targets) เทียบกับค่ามาตรฐานหรือค่าเทียบเคียงจากสถาบันทั้งภายในและต่างประเทศ

2

• กำหนดตัวชี้วัด โดยใช้หลัก SMART และกำหนดบุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3

• จัดทำระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานผลที่ถูกต้องให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานต่อไป

KPI ที่ดี จึงเป็นเสมือนกุญแจสำคัญที่จะบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กร/หน่วยงาน โดยสร้างความสอดคล้องเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์ บริษัท ผ่านการกำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติ ให้สามารถนำไปออกแบบกระบวนการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าของผลลัพธ์ทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน ทั้งระดับองค์กร หน่วยงาน ทีมงาน และรายบุคคลที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน และใช้ผลได้จริง มีการวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น/สร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน