



ความรู้เกี่ยวกับ Benchmarking

Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยอาศัยการเปรียบเทียบการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน องค์กรทางธุรกิจได้นำ Benchmarking มาใช้จนต่างก็ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ในวงการการศึกษาก็ได้มีความพยายามนำกระบวนการ Benchmarking มาใช้ ดังเช่นทบวงมหาวิทยาลัย หรือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปัจจุบันได้มี “โครงการศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)” QA NEWS จึงได้นำสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Benchmarking ซึ่งโครงการดังกล่าวประมวลไว้มานำเผยแพร่ต่อให้ทราบ

ความหมาย

Benchmarking เป็นกระบวนการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติ กับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จากความหมายนี้สรุปได้ว่าการทำ Benchmarking ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่

1. การเปรียบเทียบวัด (Benchmark) ในส่วนนี้ต้องมีการกำหนดตัววัด หรือที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPIs) ว่า จะเปรียบเทียบกับใคร ในเรื่องใด

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดี/เป็นเลิศ (Best Practices) จากผู้ที่ได้ดีกว่า โดยเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการเปรียบเทียบวัดให้รู้ถึงผู้ที่ได้ดีกว่า และเข้าไปเรียนรู้วิธีการปฏิบัติซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จ หรือมีค่า Benchmark สูง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงองค์กรของตนเอง

ในการกำหนดว่าองค์กรควรเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติที่ดีกว่าในระดับใดนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการ

ขององค์กรว่าต้องการปรับปรุงไปสู่ระดับใด หรือต้องการแข่งขันกับคู่แข่งระดับใด เช่น ระดับอุตสาหกรรม ระดับภูมิภาค หรือระดับโลก อย่างไรก็ตาม ค่าของ Benchmark เป็นตัวเลขซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น การปรับปรุงองค์กรโดยการเปรียบเทียบวัดและเรียนรู้จากผู้ที่ได้ดีกว่าจึงต้องมีการทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากผู้ที่ทำได้ดีกว่าก็ย่อมมีการปรับปรุงตลอดเวลาด้วยเช่นกัน

วิธีปฏิบัติของผู้ที่ได้ดีกว่า/เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงองค์กร ในการทำ Benchmarking ปัจจุบันหลายองค์กรที่ทำ Benchmarking ยังมีความสับสนกับคำว่า “Best” ของ Best Practices โดยคิดว่าเป็นการยากที่จะพูดว่าเป็นวิธีปฏิบัติ “ที่ดีที่สุด” ทำให้หลายองค์กรที่ทำ Benchmarking ใช้คำว่า Good Practices หรือ Better Practices แทน อย่างไรก็ตาม ในที่นี้ Best Practices หมายถึงวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่สามารถทำได้หรือเหมาะสมกับทุกองค์กร ก็จะทำให้สามารถใช้คำว่า Best Practices ได้ ดังนั้นในการเรียนรู้ Best Practices จากผู้ที่ได้ดีกว่า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง ผู้ใช้ต้องนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเองด้วย

ประโยชน์ของการทำ Benchmarking

Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงองค์กร ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้มีการปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดด แต่สำหรับประเทศไทย Benchmarking ยังค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ เริ่มมีการนำเครื่องมือนี้มาใช้ในการปรับปรุงองค์กรอย่างเป็นระบบในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเท่านั้น แต่ในต่างประเทศมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบัน การทำ

Benchmarking ได้รับการยอมรับและนำมาใช้มากขึ้น เนื่องจากเหตุผลดังนี้

1. **เพื่อความยั่งยืนขององค์กร** : สภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การที่องค์กรจะยั่งยืนจำเป็นต้องรักษาและยกระดับความสามารถของตนเองเพื่อให้แข่งขันได้ จึงต้องมีการเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องโดยเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้ คือ Benchmarking

2. **เพื่อการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด** : ความเร็วในการปรับปรุงตนเองเป็นเงื่อนไขสำคัญของความได้เปรียบในการแข่งขัน Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นนวัตกรรม (Innovation) ในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลาดังนั้น เนื่องจากการเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดจากภายนอกองค์กร ทำให้สามารถ "เรียนลัด" เพื่อทำให้ทันองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด

3. **เพื่อสนับสนุนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ** : รางวัลเป็นแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาหลายประเทศ ริเริ่มให้มีรางวัลด้านการจัดการเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพด้านการจัดการ เช่น Malcolm Baldrige National Quality Award ในประเทศสหรัฐอเมริกา Singapore Quality Award ในสิงคโปร์ และ Thailand Quality Award ของประเทศไทย รางวัลเหล่านี้ใช้แนวทางของ Malcolm Baldrige เป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสิน ซึ่งได้กำหนดให้องค์กรที่จะได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินกระบวนการ Benchmarking

ฉบับหน้าจะนำกระบวนการทำ Benchmarking มาเสนอต่อไป

ที่มา : อารุณ ศรีสุกรี. รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking). สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2547.

ผศ.ดร.พัลลภ พิริยะสุวรรณศ ดร.พญง มีสัจ นางสาวทัศนีย์ ตรีธาร นายปิยะชาติ โชคพิพัฒน์ และนางสาวชาลินทร์ เกียรติสินยศ ทำหน้าที่กรรมการและเลขานุการ

ผลการตรวจเยี่ยมและประเมิน พบว่า ศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส เป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในการดำเนินงานของทุกฝ่าย ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบการผลิตอัตโนมัติ ฝ่ายเทคโนโลยีการกัดกร่อน ฝ่ายไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ฝ่ายมาตรวិทยาเชิงกล ฝ่ายเทคโนโลยีงานเชื่อม ฝ่ายส่งเสริมงานวิจัยและฝึกอบรม และฝ่ายพัฒนาโครงการและวิเทศสัมพันธ์

คณะกรรมการ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้ ควรกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนประจำปีให้ครอบคลุมงาน/กิจกรรมทุกด้าน เพื่อให้มีความชัดเจนและเกิดการพัฒนาเชิงรุกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการตรวจ และติดตามงาน ควรทบทวนวัตถุประสงค์เดิมตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางของงานที่ได้เริ่มดำเนินการ นอกจากนี้ควรแยกองค์ประกอบด้านการวิจัยออกจากองค์ประกอบที่ 5 เนื่องจากงานวิจัยเป็นภารกิจหลักด้านหนึ่งของศูนย์ฯ และเพิ่มเติมองค์ประกอบด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากศูนย์ฯ ควรมีส่วนส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมให้แก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และที่มาเยี่ยมชม/ฝึกอบรม เป็นต้น สำหรับข้อเสนอแนะต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับเกณฑ์ประเมินด้านการบริการวิชาการให้เป็นไปตามวงจร PDCA นำเสนอผลการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกัน รวมทั้งการอ้างอิงเอกสารหลักฐานควรมีความชัดเจนระหว่างเอกสารของระบบ ISO และระบบประกันคุณภาพของสถาบัน เป็นต้น

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส

ศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเมื่อวันที่ 23-24 พฤศจิกายน 2547 โดย ผศ.สถาพร ชาดาคม ทำหน้าที่ประธาน กรรมการประกอบด้วย

ดูผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานระดับคณะ ประจำปี พ.ศ. 2547 (รอบปีการศึกษา 2546) ได้ที่เว็บไซต์ ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สจพ.
<http://qa.kmitnb.ac.th>