

## ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน

Key Performance Indicator (KPI)

## ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน

Key Performance Indicator (KPI) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลเป็นข้อมูลในรูปแบบของตัวเลข (รูปธรรม) เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจจะแปลงง่าย ๆ ได้ว่า KPI คือ “ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร”



## KPI กับวัฒนธรรมความเชื่อแบบไทย ๆ

KPI หรือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สำหรับคนทำงานแบบไทย ๆ ส่วนใหญ่มักจะถูกมองว่า เป็นเรื่องของการเพิ่มภาระงานที่ปกติก็มีท่วมหัวให้มากยิ่งขึ้น มากกว่าที่จะมองว่า KPI เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากความไม่เข้าใจที่สั่งสมกันมา และถูกถ่ายทอดกันแบบรุ่นต่อรุ่นจนกลายเป็นความเข้าใจผิดและหวาดกลัว หรือเบื่อหน่ายการทำ KPI ในที่สุด



Key Performance Indicator (KPI) ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้เรารายงานผลงานที่เราทำจริง ๆ ให้ผู้ตรวจสอบเห็นอย่างเป็นรูปธรรมจึงกลายเป็นเรื่องที่น่าเสียดาย ที่เราทำกันทั้งหลายที่ยังไม่เข้าใจกลับมามองข้ามประโยชน์ของ KPI ไป

## ประโยชน์ของการมี KPI ที่ดีในองค์กร

๑. ทำให้บุคคล, ทีมงาน, หน่วยงานได้ทราบว่าตนเองจะต้องทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (Result) หรือทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อะไร?
๒. ทำให้มีเครื่องมือในการวัดความสำเร็จในการทำงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน
๓. ทราบว่าเป้าหมายของการปฏิบัติงานนั้นคืออะไร และใช้มาตรฐานอะไรในการวัดค่าความสำเร็จนั้น
๔. บุคคล, หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนงานได้อย่างเต็มที่เพราะรู้ด้วยว่า จะถูกวัดด้วยผลงานใด ตัวชี้วัดใดและเป้าหมายมาตรฐานใด
๕. สามารถตรวจสอบผลงานได้ตลอดเวลา
๖. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานได้ทันที
๗. มีหลักเกณฑ์ในการวัดที่ชัดเจนในแต่ละตัวชี้วัด สามารถจัดระดับความสำเร็จได้ทุกตัวชี้วัด ทุกผลงาน และในภาพรวมได้เป็นอย่างดี
๘. สามารถนำไปปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของบุคคล ทีมงานและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และผลผลิต (Productivity) ที่สูงขึ้นได้ในอนาคต

