



วิธีการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติ กับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. จากวีดิทัศน์ เรื่อง "Benchmarking"

ผู้จัดทำ : ปิยะวดี นุชกุล

แนวคิด

องค์กรไม่ได้เก่งทุกเรื่อง ยังมีองค์กรที่เก่งมากกว่าในบางเรื่อง การศึกษาจากประสบการณ์ตรงขององค์กรอื่นแล้วนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมจะช่วยประหยัดเวลาและลดการลองผิดลองถูก Benchmarking จึงเป็นเส้นทางลัดสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด

การทำ Benchmarking

ไม่จำเป็นต้องทำเฉพาะกับคู่แข่งเท่านั้น สามารถทำกับใครก็ได้ที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีกว่า และเราต้องการที่จะเรียนรู้จากเขา เช่น แลกเปลี่ยนภายในองค์กรเดียวกัน แลกเปลี่ยนกับคู่แข่งโดยตรง แลกเปลี่ยนกับธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกัน แลกเปลี่ยนแบบข้ามห้วยระหว่างองค์กรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

กระบวนการ Benchmarking



กระบวนการ Benchmarking

Benchmarking

ขั้นแรก : Where are we?
ต้องวิเคราะห์ตนเอง รู้จักตนเอง โดยการทำ Self assessment รู้ว่าเรายืนอยู่ตรงจุดไหน มีจุดเด่น จุดด้อยอะไร

ขั้นที่ 2 : Who is the best?

มีใครเก่งและดีที่สุด หาค่า Benchmark จุดเปรียบเทียบที่เราต้องไปให้ถึง

ขั้นที่ 3 : How do they do it?

คนที่เก่งเขาทำได้อย่างไร ศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้น

ขั้นที่ 4 : How can we do it better?

เราจะทำให้ดีกว่าเขาได้อย่างไร โดยตั้งเป้าหมายและนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้นมาประยุกต์ใช้กับตนเอง

****ไม่ใช้การลอกเลียนแบบ แต่เป็นการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) และนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับตนเอง****

ประเภทการทำ Benchmarking

- ด้านกลยุทธ์
Strategic Benchmarking
- ด้านสมรรถนะ
Performance Benchmarking
- ด้านกระบวนการ
Process Benchmarking
(เป็นประเภทที่นิยม)
- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
Product Benchmarking

จรรยาบรรณของการทำ Benchmarking

1. ปฏิบัติตนในกรอบของกฎหมาย
2. ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. รักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับ
4. ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
5. ติดต่อกับองค์กรที่เราเปรียบเทียบโดยผ่านบุคคลที่กำหนดไว้เท่านั้น และไม่เปิดเผยชื่อของผู้ที่เราติดต่อ โดยไม่ได้รับอนุญาต
6. เตรียมตัวให้พร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรอื่น
7. ปฏิบัติตามสิ่งที่เราได้ตกลงไว้กับผู้ที่เราเปรียบเทียบโดยให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด
8. เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจและใช้ข้อมูลตามวิธีการที่คู่เปรียบเทียบต้องการ

