



Benchmarking

Benchmarking เป็นกระบวนการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติ กับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย 2 หลักใหญ่ๆ คือ

- 1 การเปรียบเทียบวัด (Benchmark)
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดี/เป็นเลิศ (Best Practices)

การปรับปรุงองค์กรโดยการเปรียบเทียบวัดและ เรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีกว่าจึงต้องมีการทำ
อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากผู้ที่ทำได้ดีกว่าก็ย่อมมีการปรับปรุงตลอดเวลา
วิธีปฏิบัติของผู้ที่ทำได้ดีกว่า/ เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงองค์กร

ประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจให้ถูกต้อง ในการทำ Benchmarking

1. การปรับปรุงตนเองด้วยการเรียนรู้จากผู้อื่นไม่ใช่การลอกเลียนแบบ
2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำ Benchmarking
 - หลักการด้านกฎหมาย
 - หลักการด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล
 - หลักการด้านความลับ
 - หลักการด้านการใช้ข้อมูล
 - หลักการด้านการติดต่อ
 - หลักการด้านการเตรียมตัว
 - หลักการด้านการทำให้สำเร็จ
 - หลักการด้านความเข้าใจและการปฏิบัติ
3. เป้าหมายที่แท้จริง (Ultimate Purpose)

ประโยชน์ของการทำ Benchmarking

- **Benchmarking** เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงองค์กรที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้มีการ ปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดดจึงขยายผลอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบัน มีการทำ Benchmarking ทั่วทั้งองค์กร ปัจจุบัน Benchmarking ได้รับการยอมรับและนำมาใช้มากขึ้น เนื่องจากเหตุผลดังนี้
 - **เพื่อความยั่งยืนขององค์กร** : สภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การที่องค์กรจะยั่งยืนจำเป็นต้องรักษา และยกระดับ ความสามารถของตนเองเพื่อให้แข่งขันได้ จึงต้องมีการเรียนรู้และปรับปรุงตนเอง อย่างต่อเนื่องโดยเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้คือ Benchmarking
 - **เพื่อการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด** : ความเร็วในการปรับปรุงตนเองเป็นเงื่อนไขสำคัญข้อความ ได้เปรียบในการแข่งขัน Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นนวัตกรรม (Innovation) ในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลายาว สั้นเนื่องจากเป็นการเรียนรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี ที่สุดจากภายนอกองค์กรทำให้สามารถ “เรียนลัด” เพื่อก้าวให้ทันองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นการ ปรับปรุง แบบก้าวกระโดด

กระบวนการทำ Benchmarking

- 1 ขั้นตอนการวางแผน (Planning stage)
- 2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Stage)
- 3 ขั้นตอนการบูรณาการ (Integration Stage)
- 4 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Action Stage)

กระบวนการ Benchmarking

