

Benchmarking/Best Practice ของเก่าที่ยังทิ้งไม่ได้

BENCHMARK

ฐิติ บุญประกอบ
ที่ปรึกษาอิสระ

ไป ใช้เรื่องใหม่แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องกลับมาเน้นย้ำ เพราะต้องการให้
นี่ก็ถึง เป็นของเก่าที่ไม่ควรมองข้ามไป ทุกๆ องค์การสามารถ
ทำได้ โดยไม่ต้องเปลืองค่าใช้จ่ายอะไรที่มากมาย ขออย่างเดียว
มุ่งมั่นทำจริง

เริ่มตั้งแต่กิจกรรม Bottom up Activity เช่น เรื่อง 5ส Kaizen
QCC ไปจนถึงการบริหารประจำวัน หรือที่เรียกว่า Daily Manage-
ment หรือ Shop floor Management และรวมถึงระบบต่างๆ ที่นิยม
ใช้กันอยู่ไม่ว่าระบบ TQM, TPM, TPS หรือระบบ Lean ตัวอย่างต่างๆ
เหล่านี้ หน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องการมีการพัฒนา ยกระดับอย่าง
รวดเร็ว ก็สามารถดึงวิธีการหรือเครื่องมือ Benchmarking / Best
Practice มาใช้ได้

Benchmarking เป็นการเทียบเคียงกับผู้ปฏิบัติที่เป็นเลิศ
(Best Practice) ทำให้เกิดปรับปรุงแบบก้าวกระโดด กระตุ้นการ
เปลี่ยนแปลง และสามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี
เยี่ยม โดยกระบวนการปรับปรุงนี้เป็นไปด้วยความประหยัด โดยเปรียบเทียบ
เทียบระหว่างผลการดำเนินงาน กับระยะเวลา

รูปแบบของ Benchmarking สามารถเทียบเคียงได้ในเรื่อง

- กลยุทธ์
- ผลการดำเนินงาน
- กระบวนการ
- สินค้า
- และบริการ

โดยเทียบเคียงได้กับหน่วยงานหรือกระบวนการ ภายใน
องค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร เช่น คู่แข่ง หุ่นส่วนทางธุรกิจหรือ
องค์กรที่มีแนวปฏิบัติเป็นเลิศ ทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือต่าง
อุตสาหกรรม

นอกจากนี้แล้ว ยังสามารถทำได้ ทั้งแบบเดี่ยว และแบบกลุ่ม
แบบเดี่ยว ระหว่างเรากับอีกองค์กรหนึ่งหรือแบบกลุ่ม เป็น
แบบภายในกลุ่มเดียวกันเอง โดยมีหน่วยงานกลางเป็นตัวเชื่อมโยง
ให้

กระบวนการ มีดังนี้

1. กำหนดเรื่องที่จะต้องทำ Benchmarking
2. กำหนดผู้ที่ต้องการเปรียบเทียบด้วย
3. กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล และการลงมือเก็บข้อมูลจริง
4. วิเคราะห์ความแตกต่าง (Gap) ในปัจจุบัน และคาดการณ์
ประมาณการแนวโน้มความแตกต่างในอนาคต
5. ส่งผลการวิเคราะห์ ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
6. กำหนดเป้าหมาย
7. จัดทำแผนปฏิบัติการ
8. นำไปปฏิบัติจริง ติดตามผล
9. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Benchmarking เป็นเรื่องการดูเขา ดูเรา แต่ควรดูเราก่อนดูเขา
ดูเรา เราอยู่ตรงไหน เป็นการประเมินตนเอง Self assessment
ดูเขา ใครเก่งเป็นเลิศ ดู Best Practice

ดูเขา เขาทำอะไร โดยเรียนรู้จากเขา นั่นคือ Learning
ดูเรา จะทำได้เท่าเทียมเขา หรือทำได้ดีกว่าเขา โดยวิธีการ
Improvement ตัวเราเอง

Best Practice

ถ้าจะทำ Benchmarking ต้องค้นหา Best Practice

Best Practice คือ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำอะไร
สิ่งหนึ่ง ให้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งเป็นผลสำเร็จจากการนำความรู้ ประสบ-
การณ์ มาปฏิบัติ จนเกิดผลเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง

Best Practice สามารถเกิดได้หลายช่องทาง เช่น

- เกิดจากตัวบุคคล จากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ จาก
การมีปัญหาก็ไข ปรับปรุง เช่น กิจกรรม Kaizen QCC สร้างสรรค์
สิ่งใหม่ๆ ค้นหาวิธีการที่ดีกว่า

- เกิดจากอุปสรรค ข้อจำกัดต่างๆ ต้องแสวงหาแนวทาง
กระบวนการ วิธีการที่ดีกว่า เพื่อให้ผลสำเร็จหรือความอยู่รอดของ
หน่วยงานหรือองค์กร

- เกิดจากผู้รับบริการ การต้องการสิ่งใหม่ ตอบสนองต่อ
ความพึงพอใจหรือสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นตลอดเวลา

มุมมองพิจารณาในสิ่งที่เรียกว่า Best Practice คือ

- เป็นเรื่องเกี่ยวกับภารกิจ กิจกรรม โดยตรงของหน่วยงาน
- สนองตอบนโยบาย การพัฒนา การแก้ไขปัญหา อย่าง
มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน
- สร้างสรรค์สิ่งใหม่
- ใช้เป็นมาตรฐานการทำงาน
- สามารถเปรียบเทียบในวิธีการเก่ากับวิธีการใหม่ และบอก
ได้ว่าวิธีการใหม่ดีกว่า เกิดประโยชน์กว่าวิธีการเก่าอย่างไร

ประเด็นพิจารณาในสิ่งที่ Best Practice พิจารณาจาก

- ปฏิบัติได้จนเห็นผลสำเร็จ เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วน
เสีย

- ทำตามวงจร PDCA ครบถ้วน

- มีความใหม่ และไม่เพิ่มภาระที่หนักกว่าหรือมากกว่าเดิม

- สามารถอธิบาย ทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) ทำไม่
ถึงต้องทำ (Why) ได้

เขาอยู่ไหน ใครเก่งที่สุด Benchmark กับเขา

เขาทำอะไร มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ Best Practice

จะดีกว่าเขาอย่างไร นำ Best Practice มาปรับ ประยุกต์
ใช้ให้เกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติ

Improvement จะเกิดได้ต้องเกิดการเรียนรู้ **Learning** จะเรียน
รู้ต้องเรียนรู้จาก **Best Practice** ผู้ที่เป็นเลิศ และจะเปรียบเทียบกับผู้เป็นเลิศ
ได้ต้องรู้ตัวเองก่อน ประเมินตัวเอง **Self assessment**

การพัฒนาอย่างรวดเร็ว และง่าย คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
จาก Best Practice หรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ถ้าจะให้ผลสำเร็จอย่าง
แท้จริง...ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการ กระบวนการที่ดี คือ Bench-
marking

ลงมือทำจริงจัง อะไรที่ที่ดีที่สุดจนแล้ว ไม่ต้องดั่งเลสงสัย ไม่
ควรปล่อยให้เสียโอกาส...ทำให้เกิดจึงจะเกิดผล

อ้างอิง

- เอกสารประกอบการบรรยาย การจัดการสู่ความเป็นเลิศ (TQA:
Organization Excellence Model) คุณศุภชัย เมืองรักษ์

โปรแกรมอบรมและสัมมนาฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

Budget Code	ชื่อหลักสูตร	วันที่จัด	เวลา สัมมนา	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
				(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	
กลุ่มวิชาการจัดการและบริหารบุคคล (A)					
A19LM290P	KAIZEN พัฒนาคิด/ตน/คนและงาน	3 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
A19LM291P	EQ พนักงานกับการรับมือลูกค้าและผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19LM292P	เทคนิคการพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,200	3,700
A19LM293P	ภาษาอังกฤษสำหรับองค์กร	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,200	3,700
A19LM294P	กลยุทธ์เพิ่มยอดขายโดยไม่ใช้ราคา	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP084S	สุดยอดเทคนิคการวางแผนปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพ	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
A19LM295P	เทคนิคการสั่งงานและติดตามงาน	6 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19LM296P	การจัดระบบจัดซื้อตามมาตรฐาน ISO 9001 Ver. 2015	6 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19LM297P	กฎหมายแรงงาน การว่าจ้าง การจัดการพนักงานและการเลิกจ้างพนักงานใน สถานการณ์แรงงานในปัจจุบัน	7 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500

Budget Code	ชื่อหลักสูตร	วันที่จัด	เวลา สัมมนา	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
				(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	
A19MP085S	การฟังเชิงรุก : สื่อสารอย่างไรให้ได้ทั้งงาน และสานสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ (ภาคปฏิบัติ)	7 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
A19MP073S	การบริหารงานบุคคลสำหรับหัวหน้างาน	11 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP129S	Self Click : ยกระดับศักยภาพเพื่อการทำงานสู่ความเป็นเลิศ (ภาคปฏิบัติ)	11 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
A19MP130S	กฎหมายแรงงานที่หัวหน้างาน / ผู้บริหารควรรู้	12 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP123S	เทคนิคสอนงานแบบ OJT และ การเป็นพี่เลี้ยงให้เกิดประสิทธิภาพในงาน	13 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP131S	3 นาที่ทองการบริหารสำหรับหัวหน้างานมืออาชีพ (ภาคปฏิบัติ)	13 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
A19LM114P	คิด-ทำ-นำเสนอ เปลี่ยนคุณให้เป็นมืออาชีพ	14 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP132S	ไคเซ็นในสำนักงาน : กำจัดความสูญเปล่าในการทำงาน	14 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
A19MP133S	พิชิตการสอนงาน สั่งงาน มอบหมายงานให้ได้ทั้งงานได้ทั้งใจ	14 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
กลุ่มวิชาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (E)					
E19KB059P	การจัดทำระบบการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001:2015	3 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,600
E19SH024J	คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สำหรับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น)	4 กุมภาพันธ์ 2563	2	8,500	9,500
E19KB060P	การดูแลระบบหม้อต้มไอน้ำในโรงงานอุตสาหกรรม	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,600
E19KB061P	การตรวจสอบระบบไฟฟ้า และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าเชิงป้องกัน	5 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,500
E19KB062P	การวิเคราะห์การสูญเสียของโรงไฟฟ้า	13 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,500
E19KB021E	ผู้ควบคุมก๊าซ สำหรับโรงงานใช้งาน หรือเก็บก๊าซ (ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ไนโตรเจน ออกซิเจน อะเซทิลีน อาร์กอน ฮีเลียม ไฮโดรเจน)	18 กุมภาพันธ์ 2563	3	8,500	8,500
E19SH025J	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร ชาวญี่ปุ่น	18 กุมภาพันธ์ 2563	2	8,500	9,500
กลุ่มวิชาเทคโนโลยีเครื่องมือวัดและการสอบเทียบ (I)					
I19NO125P	Process Instrumentation Part I : Measurement	3 กุมภาพันธ์ 2563	5	15,000	17,000
I19NO126P	แผนภูมิควบคุม (Control chart) สำหรับระบบวัด ทดสอบ สอบเทียบตามข้อกำหนด ISO/IEC17025	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,200	3,700
I19NO127P	ISO/IEC17025 : Documentation	4 กุมภาพันธ์ 2563	2	6,200	6,700
I19NO128P	การตีความ และวิเคราะห์ใบรายงานผลการสอบเทียบ	6 กุมภาพันธ์ 2563	2	6,200	6,700
I19NO124P	การสอบเทียบเครื่องมือวัดแรงบิด แรงกด แรงดึง (ทฤษฎีและปฏิบัติ) (จ.พระนครศรีอยุธยา)	11 กุมภาพันธ์ 2563	2	6,900	7,900
I19NO129P	การประมาณค่าความไม่แน่นอนในการวัด	12 กุมภาพันธ์ 2563	2	6,200	6,700
I19NO130P	ช่างสอบเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม Part I	13 กุมภาพันธ์ 2563	10	16,000	18,000
I19NO134P	การสอบเทียบตู้ควบคุมอุณหภูมิ และอ่างควบคุมอุณหภูมิ	18 กุมภาพันธ์ 2563	2	6,400	6,900
กลุ่มวิชาการบริหารการผลิต (M)					
M19PT150P	กลยุทธ์การตรวจเช็คผลิตภัณฑ์ประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT151P	โลจิสติก และห่วงโซ่อุปทาน	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT152P	การแก้ไขปัญหาด้วยเทคนิค 3 จริ่ง 5 Why (Workshop)	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT153P	เทคนิคการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาที่หน้างาน	6 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
M19PT154P	การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการตัดสินใจ สำหรับผู้บริหาร	6 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT115P	การจัดการทรัพย์สินเบื่องต้น	7 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500

Budget Code	ชื่อหลักสูตร	วันที่จัด	เวลา สัมมนา	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
				(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	
M19PT155P	หัวหน้าคลังสินค้ายุคใหม่	11 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT156P	เทคนิคป้องกันความผิดพลาด (POKA-YOKE) ในกระบวนการทำงาน	11 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT157P	การทำหนดตารางผลิต และควบคุม สำหรับผลิตตามสั่ง และผลิตเพื่อสต็อก	11 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
M19PT158P	การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดความล้มเหลว และการแก้ปัญหาด้วยเทคนิค FTA	13 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
M19PT159P	การประยุกต์เทคนิควิศวกรรมอุตสาหกรรม IE Techniques ภาคปฏิบัติ	13 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
กลุ่มวิชาบำรุงรักษาพิเศษ (P)					
P19PT112P	ระบบเชิงรุกบำรุงรักษา เครื่องจักรไร้ปัญหา	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
P19PT113P	การบำรุงรักษาเครื่องจักร ด้วยวิธีการวิเคราะห์น้ำมันหล่อลื่นด้วยตนเอง : ภาคปฏิบัติ	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
P19MP017S	การบำรุงรักษาด้วยตนเอง (ภาคปฏิบัติ)	6 กุมภาพันธ์ 2563	1	6,500	7,000
P19SU054P	การบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างปลอดภัยด้วยระบบล็อก และตัดป้ายทะเบียน	12 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
P19PT114P	การใช้โปรแกรมสำเร็จจัดทำประวัติ และค่าใช้จ่ายระบบบำรุงรักษา	12 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
P19MP019S	การบริหารการเพิ่มผลผลิต ลดความสูญเสีย สูญเปล่า ที่ทุกคนมีส่วนร่วม (เชิงปฏิบัติ)	13 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
P19PT115P	การบำรุงรักษาเชิงพยากรณ์	14 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,200	3,700
กลุ่มวิชาส่งเสริมคุณภาพและการมาตรฐาน (Q)					
Q19PT142P	การควบคุมคุณภาพที่หน้างานสำหรับระดับปฏิบัติการ	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
Q19PT143P	การวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยเทคนิคเชิงรูปภาพ	4 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
Q19PT144P	ความเข้าใจ และการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015	5 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
Q19PT145P	การบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับข้อกำหนด IATF 16949:2016	6 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
Q19PT146P	กระบวนการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต : Production Part Approval Process : PPAP	7 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,000	3,500
Q19MP009S	เคล็ดลับการนำเสนอผลงาน 5ส Kaizen Qcc สู่วิธีที่สาธิตอย่างมีชีวิตชีวา	11 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
Q19PT147P	QC Story : การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง	11 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,700	6,200
Q19PT160P	Root Cause Analysis with Why-Why Analysis Technique (Workshop)	11 กุมภาพันธ์ 2563	1	4,000	4,500
Q19PT159P	เจาะลึก AIAG & VDA FMEA 1st Edition 2019 สำหรับ IATF 16949:2016	12 กุมภาพันธ์ 2563	1	3,500	4,000
กลุ่มวิชาพิเศษ (K)					
K19KB108S	ระบบการจัดการผลิตแบบโตโยต้า : TOYOTA Production System (TPS)	13 กุมภาพันธ์ 2563	15	24,000	28,000
K19YW061S	Improve Phase : Taguchi DOE	15 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,000	6,000
K19YW062S	Improve Phase : Response Surface Methodology and Mixture Design (RSM)	22 กุมภาพันธ์ 2563	2	5,000	6,000
กลุ่มวิชาพิเศษ (K)					
S19YW003S	A3 Process Management/Human Side of Lean Manufacturing/ Lean Office	15 กุมภาพันธ์ 2563	1	2,800	3,300
S19YW004S	Zone Control & SQCDMEIF & Basic Problem Solving	16 กุมภาพันธ์ 2563	1	2,800	3,300

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม โทรศัพท 0 2717 3000-29 ต่อ 81 หรือ www.tpif.or.th