

KPIs

กลยุทธ์เพิ่มกำไร

วิธีการเพิ่มกำไร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ลดความสูญเสียและความสูญเปล่า
ภายในองค์กรด้วย KPIs อย่างเป็นระบบ



KPIs

กลยุทธ์เพิ่มกำไร

วิธีการเพิ่มกำไร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ลดความสูญเสียและความสูญเปล่า
ภายในองค์กรด้วย KPIs อย่างเป็นระบบ



KPIs

กลยุทธ์เพิ่มกำไร

สงวนลิขสิทธิ์หนังสือเล่มนี้ตามพระราชบัญญัติ
(ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ.2558 ห้ามคัดลอกเนื้อหา ภาพ
ประกอบ รวมทั้งดัดแปลงเป็นแถบบันทึกเสียง ตลับ
วีดิทัศน์ หรือเผยแพร่ด้วยรูปแบบและวิธีการอื่นใด
ก่อนได้รับอนุญาต

เผยแพร่ในรูปแบบ E-book : กรกฎาคม 2567

ผู้เขียน : WP Coaching

ภาพประกอบ : WP Coaching

ภาพปก : WP Coaching

พิสูจน์อักษร : WP Coaching

ราคา : 290 บาท

ISBN (e-book)



CONTENTS

CHAPTER 1 : **2**

รู้จัก KPIs

ความหมาย

ประเภทประเภท KPIs

ประโยชน์ของ KPIs

CHAPTER 2 : **43**

เทคนิคการกำหนด KPIs

Effectiveness & Efficiency

SMART

Systematic Approach

Improvement KPIs (PDCA)



CONTENTS

CHAPTER 3

87

ความสูญเสีย และความสูญเสียเปล่าในองค์กร

มุมมอง Value Chain

มุมมอง 7 Wates

มุมมอง 4 M 1E

CHAPTER 4

112

แนวทางการลดความสูญเสีย ลดความสูญเสีย เปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพด้วย KPIs

แนวทางการลดความสูญเสีย ความสูญเสีย
เปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

กรอบแนวทางการขับเคลื่อนสร้างกำไร
อย่างยั่งยืน



CONTENTS

KPIs ตามกรอบแนวทางการขับเคลื่อน
สร้างกำไรอย่างยั่งยืน

ตัวอย่าง KPIs เพื่อลดความสูญเสี่ย ลด
ความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพ

CHAPTER 5

167

ตัวอย่าง KPIs เพื่อลดความสูญเสี่ยใน
ธุรกิจค้าปลีก

ความสูญเสี่ยในธุรกิจ

กรอบแนวทางในการลดความสูญเสี่ยใน
ธุรกิจ

ตัวอย่าง KPIs เพื่อลดความสูญเสี่ยใน
ธุรกิจค้าปลีก



คำนำ

หนังสือเล่มนี้ ถ่ายทอดจากประสบการณ์ของผู้เขียน ซึ่งปฏิบัติงานในแวดวงของตัวชี้วัด (KPI) ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ผ่านการทดลองทำ ทดลองใช้งาน จนเกิดประสิทธิผลที่วัดผลลัพธ์ได้จริง และเป็นที่ยอมรับในสายงานอย่างกว้างขวาง รวมถึงสร้างมูลค่าให้กับองค์กรมากกว่า 80 ล้านบาท ต่อปี โดยได้นำเทคนิคในการกำหนด KPIs มาเป็นกลยุทธ์และเครื่องมือในการลดความสูญเสีย ลดความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้อ่านทุกท่าน

WP Coaching





CHAPTER 1

รู้จัก KPIs



ถ้าคุณเป็นพนักงาน ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ ที่จะมีโอกาสเพิ่มผลกำไร เพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเสีย และความสูญเปล่าให้กับตัวของตนเอง และองค์กร คุณจะลงมือทำมันไหม ?

จะดีกว่าไหมถ้าจะมีวิธีการซึ่งช่วยให้บุคลากรทุกคนภายในองค์กรไม่ต้องปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ลดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ลดการตรวจสอบ ลดต้นทุน ลดเวลาการรอคอย มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ในช่วงเวลา 2-3 ปี ที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว อันมีผลมาจากวิกฤติด้านสาธารณสุขจากโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างในหลายธุรกิจ

KPIs กลยุทธ์เพิ่มกำไร

ตั้งแต่กิจการขนาดเล็กไปจนถึงกิจการขนาดใหญ่ หลายองค์กรที่ปรับตัวไม่ทันต้องปิดตัวลงอย่างน่าเสียดาย ในขณะที่หลายองค์กรพยายามแบกรับผลกำไรที่ลดลง หรือผลขาดทุนอย่างต่อเนื่องหลายปี

นอกจากนี้ หลายๆ องค์กรก็หันมาปรับนโยบายและกลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อลดความสูญเสีย ลดความสูญเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแทนเพื่อเพิ่มผลกำไรในธุรกิจ

หนังสือเล่มนี้ จะพาทุกท่านไปเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร ด้วยการบริหารจัดการ ลดความสูญเสี ลดความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพให้การปฏิบัติงานของตนเองควบคู่ไปกับองค์กร โดยการนำตัวชี้วัด หรือ KPIs มาใช้ในการบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบ

ความหมาย

“KPI” คำสามัญประจำองค์กร ที่ได้ยินกันบ่อยๆ แท้จริงแล้วมันคืออะไร แถมมาให้ได้ทำกันทุกฤดู ไม่ว่าจะเป็ฤดูร้อน ฤดูฝน หรือฤดูหนาว ก็ได้สัมผัสแบบร้อนๆ หนาวๆ ไปตามๆ กันในทุกตำแหน่งงาน หนังสือเล่มนี้จะเล่าให้ฟัง

KPI ย่อมาจาก **Key Performance Indicator** หรือ **ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ** เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ นิยมใช้จากหลายๆ เครื่องมือ มีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงานของบุคลากร กระบวนการและผลลัพธ์ทั้งองค์กร สอดคล้องไปในทิศทาง นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรต้องการ



ประเภทของ KPIs

ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานในทุกระดับ ทุกตำแหน่ง จะประกอบไปด้วยการกระทำ และผลของการกระทำ ดังนั้นจากความเชื่อมโยงดังกล่าวทำให้เราสามารถแบ่ง KPIs หรือ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญภายใต้แนวคิดผลลัพธ์ที่ดีมาจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี ออกเป็น 2 ประเภทคือ

- 1) **Leading KPIs** หรือ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านกระบวนการ
- 2) **Lagging KPIs** หรือ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านผลลัพธ์

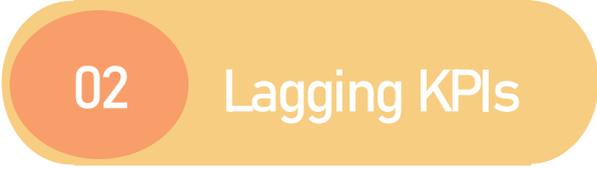


Remark

ประเภทของ KPIs



01 Leading KPIs



02 Lagging KPIs

01

Leading KPIs

Leading KPIs หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ด้านกระบวนการ หรืออีกชื่อเรียกว่า KPIs ที่เป็นเหตุ มีความหมายถึง KPIs หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ใช้ในการควบคุม ตรวจสอบกระบวนการหรือการกระทำ ซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ของกระบวนการ หรือความสำเร็จในงาน โดยทั่วไปมีความหมายถึง กระบวนการ หรือการกระทำที่ส่งผลทางตรงต่อผลลัพธ์ หากไม่ทำจะไม่ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการ

ทั้งนี้ เราสามารถนำ Leading KPIs มาใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานเบื้องต้น หรือเป็นจุดตรวจสอบเบื้องต้นในการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานอนาคตว่าจะได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากประเมินแล้วพบว่ากระบวนการดังกล่าวอาจไม่สามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้สามารถหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ทันที

Remark

ลักษณะสำคัญ

Leading KPIs

- วัดกระบวนการ
- วัดความเร็ว
- วัดประสิทธิภาพ
- วัดความซับซ้อน
- Check Point
- เชิงปริมาณ

ตัวอย่าง Leading KPIs

- ลดต้นทุนสินค้าเดิม 10 รายการต่อปี
- จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรม
- จำนวนครั้งที่ปิดบัญชีไม่ทันกำหนด
- จำนวนครั้งของความเสียหายจากการหยิบสินค้าผิด
- จำนวนการออกงานแสดงสินค้าต่อปี
- %ประสิทธิภาพการโฆษณา
- จำนวนสินค้าใหม่ (New Product) ต่อปี
- % ความพึงพอใจของลูกค้า
- % การซื้อซ้ำของลูกค้า
- จำนวนการซื้อซ้ำของลูกค้า
- จำนวนครั้งในการทำ Preventive Maintenance
- %ประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าให้ร้านสาขา
- %ประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าให้ร้านสาขา

- จำนวนการรณรงค์
ป้องกันการเกิด
อุบัติเหตุ
- ประสิทธิภาพการ
จัดส่งสินค้าให้ร้าน
สาขา
- จำนวนพนักงานที่
เข้าร่วมกิจกรรม
5 ส.
- จำนวนการจัด Team
Building
- จำนวนโครงการด้าน
ความยั่งยืน
- % ลูกค้าเข้าใช้
บริการซ้ำ
- % การออกเอกสาร
ลดหนี้สูญค่าได้
รวดเร็ว
- จำนวนครั้งในการ
เข้าตรวจสอบ

02

Lagging KPIs

Lagging KPIs ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ
ด้านผลลัพธ์ หรืออีกชื่อเรียกว่า KPIs ที่เป็นผล

มีความหมายถึง รูปแบบของ ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลลัพธ์
หรือประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จาก
กระบวนการหรือระบบงานด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์
และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรที่
กำหนด

Remark

ลักษณะสำคัญ

Lagging KPIs

- วัดผลลัพธ์
- วัดความถูกต้อง
- วัดคุณภาพ
- วัดประสิทธิผล