

## เทคนิคการจัดทำ KPIs ในชีวิตการทำงาน



บทความโดย : ณรงค์วิทย์\_แสนทอง  
อีเมล : narongwit\_s@hotmail.com

### "สิ่งใดวัดไม่ได้ เราจะไม่สามารถทราบได้เลยว่าสิ่งนั้นการเปลี่ยนแปลงหรือไม่"

ชีวิตการทำงานของคนเราก็เช่นเดียวกัน ถ้าเราไม่สามารถวัดอะไรได้เลย แล้วเราจะทราบได้อย่างไรว่าชีวิตเราก้าวหน้าหรือไม่ ถึงแม้บางคนจะมีการวัดในบางด้าน แล้วเราจะทราบได้อย่างไรว่าชีวิตโดยรวมของเราก้าวหน้าหรือไม่ เช่น วัดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากเงินเดือนที่ได้รับเพียงอย่างเดียว แล้วพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ว่าเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่ารักษาพยาบาลรักษาอาการป่วยของเรานั้นเนื่องมาจากการทำงานหนักได้หรือไม่ เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายจากครอบครัวได้หรือไม่ หรือเพียงพอที่จะซื้อความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูงคืนมาหรือไม่ ฯลฯ

การบริหารชีวิตคนทำงานทุกคนคงไม่แตกต่างอะไรไปจากการบริหารองค์กรที่จะต้องสร้างความสมดุลในด้านต่างๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง การดูแลครอบครัว การดูแลร่างกาย การดูแลจิตใจ รวมถึงการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ถ้าเราให้ความสำคัญกับบางด้าน มากกว่ามิติอื่นๆ แล้ว การเดินทางของชีวิตเรา คงจะไม่แตกต่างอะไรไปจากคนเมา ที่ก้าวไปข้างหน้าสองก้าว (เงินเดือนสูง ตำแหน่งสูง) แต่ต้องถอยหลังกลับมาตั้งหลักอีกสามก้าว (ชีวิตครอบครัวพัง สุขภาพย่ำแย่)

เราจะสังเกตเห็นว่าคนขับรถยนต์บางคนให้ความสำคัญแก่น้ำมันรถ โดยที่ขณะขับรถจะดูเพียงเข็มวัดน้ำมันเพียงอย่างเดียว โอกาสที่รถอาจจะน็อคเพราะเครื่องร้อนจัดก็ได้ บางครั้งเราอาจจะไม่ต่อไม่ได้เพราะยางแบน หรือฝนตกแต่ที่ปิดน้ำฝนไม่ทำงาน ฯลฯ ถ้าเป็นเช่นนี้ต่อให้เราเติมน้ำมันเต็มถังก็คงไม่สามารถช่วยให้เราขับรถต่อไปได้

คนเรามักจะมีเวลาทบทวนสิ่งเหล่านี้ก็ต่อเมื่อมันมีปัญหาเกิดขึ้นกับชีวิตแล้วเท่านั้น บางคนทำงานจนไม่มีเวลาออกกำลังกาย หาแต่เงิน เงิน และก็เงิน แต่เมื่อวันหนึ่งเกิดเจ็บป่วยขึ้นมา เวลาที่เคยบอกว่าไม่มีในการออกกำลังกายจะกลับคืนมาอีกเยอะทั้งๆที่เวลาในชีวิตยังมีเพียง 24 ชั่วโมงต่อวัน สาเหตุก็เพราะหมอบอกว่าถ้าคุณไม่ออกกำลังกายและทำกายภาพบำบัด คุณอาจจะเดินไม่ได้ตลอดชีวิต

ถ้าเราต้องการบริหารชีวิต โดยเฉพาะชีวิตการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นหรือมีปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุดแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีความจำเป็นคือ "การวัด" เพราะการวัดนี้จะถือเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำเราเข้าสู่การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในชีวิตที่เราต้องติดตาม นอกจากนี้ยังจะนำเราไปสู่การตั้งเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวว่าควรจะเป็นเท่าไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การกำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าในชีวิตต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

- **ต้องครอบคลุมทุกด้านของชีวิต**

ไม่ว่าด้านการเงิน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ความอบอุ่นในครอบครัว ด้านการศึกษาและการเรียนรู้ สุขภาพกายและสุขภาพจิต

- **ต้องสามารถวัดได้จริง**

ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นมาต้องมีข้อมูลข้อเท็จจริง และสามารถวัดด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งได้

- **ต้องเป็นสากลเทียบเคียงกับผู้อื่นได้**

ตัวชี้วัดบางตัวอาจจะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดทั่วไปที่มีอยู่แล้ว เช่น อายุงานเฉลี่ยใน การเป็นผู้จัดการของคนในบริษัท อัตราเงินเดือนเฉลี่ยของผู้จัดการ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการ เทียบเคียงกับผู้อื่น เพื่อใช้ในการสร้างแรงจูงใจเชิง จิตวิทยาการแข่งขันให้กับตัวเอง

เมื่อกำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าในชีวิตเรียบร้อยแล้ว ให้กำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดว่าเป็นเท่าใด เพราะถ้ามี แต่ตัวชี้วัด แต่ขาดเป้าหมายแล้ว เราจะไม่ทราบว่าเป็นแต่ละช่วงเวลานั้นเราต้องไปอยู่ตรงจุดไหนของเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายจะต้องกำหนดให้เป็นไปได้แต่ต้องมีความท้าทายอยู่ในตัว จะขอยกตัวอย่างตัวชี้วัดและเป้าหมายของชีวิตในบางด้าน ดังนี้

ด้าน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายในอนาคต (5 ปีข้างหน้า)	สิ่งที่มีในปัจจุบัน	ช่องว่างของเป้าหมาย
การเงิน	- จำนวนเงินออม	1,000,000 บาท	300,000 บาท	700,000 บาท
	- %หนี้ต่อรายได้	10%	30%	ลดลง 20%
	- ค่าสินทรัพย์	บ้านเดี่ยวหนึ่งหลัง ขนาด 200 ตร.ว.	เช่าบ้าน (ยังไม่มีบ้าน)	มูลค่าประมาณ 2 ล้านบาท
หน้าที่การงาน	- ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่าย	ซูเปอร์ไวเซอร์	2 ขั้น (ผจก.แผนก->ผจก.ฝ่าย)
	- การไปดูงานต่างประเทศ	อย่างน้อย 10 ประเทศ	เคยไปแล้ว 2 ประเทศ	เหลืออีก 8 ประเทศ
	- ระดับผลงาน	ผลงานไม่ต่ำกว่า A ทุกปี	ผลงานเฉลี่ย B+	เพิ่มขึ้นอีก 2 ขั้น (จาก B+ □ A- □ A)
สุขภาพกาย	- จำนวนครั้งที่ออกกำลังกายเฉลี่ยต่อเดือน	10 ครั้ง	2 ครั้ง	เพิ่มขึ้นอีก 8 ครั้ง
	- จำนวนครั้งที่เจ็บป่วยต้องนอนโรงพยาบาล (ไม่ใช่อุบัติเหตุ)	ไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี	เฉลี่ยในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา 4-5 ครั้ง	ลดลง 2-3 ครั้งต่อปี

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้จะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทำไม่ได้ไม่ยากเลย ขึ้นอยู่กับว่าเราจะทำหรือไม่ทำเท่านั้นเอง การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายให้เป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจนนี้ จะช่วยลดความฟุ้งฝันในชีวิตลงได้มากนะครับ คนหลายคนมักจะติดกับดักแห่งความฟุ้งฝันของตัวเอง เพราะไม่ได้กลับกรองความฝันออกมาเป็นความจริงโดยผ่านการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของชีวิต

ความสำคัญในการบริหารชีวิตให้ก้าวหน้าไม่ได้อยู่ที่ความสำเร็จของเป้าหมายเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่เราจะสามารถรักษา พัฒนา และติดตามตัวชี้วัดในชีวิตของเราได้นานเพียงใด เพราะการติดตามความเป็นไปของตัวชี้วัดอยู่ตลอดเวลา นั้น เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อบกพร่องของการดำเนินชีวิตไปพร้อมๆกัน ดังนั้น ถ้าเราได้มีโอกาสตรวจสอบความเป็นไปในชีวิตอยู่ตลอดเวลาแล้ว โอกาสที่เราจะพลาดและนำไปสู่ "ความเสียหาย" ในชีวิตก็จะมัน้อยลง

สรุป การจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายของความก้าวหน้าในชีวิตถือเป็นการวางแผนชีวิตเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพราะถ้าเราวัดความเปลี่ยนแปลงในทุกๆด้านของชีวิตได้แล้ว โอกาสหรือช่องทางในการพัฒนาตัวเองย่อมมีมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกัน โอกาสเข้าใกล้ความสำเร็จในด้านต่างๆก็มีมากยิ่งขึ้น ผมขอยืนยันว่าคนที่มีความก้าวหน้าในชีวิตย่อมมีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นที่สูงกว่าคนอื่นอย่างแน่นอน .....สวัสดิ์ครับ