

พัฒนาชีวิตด้วยแนวคิด Balanced Scorecard และ KPIs



บทความโดย : ณรงค์วิทย์ แสนทอง

อีเมล : narongwit_s@hotmail.com

กระแสของเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ที่เรียกว่า Balanced Scorecard และตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators) กำลังมาแรง จึงอยากจะเสนอแนะให้ท่านผู้อ่านฉกฉวยโอกาสของกระแสเข้ามาใช้ประโยชน์ในชีวิตให้มากขึ้นในความเป็นจริงแล้วไม่เพียงแต่เครื่องมือการจัดการที่กล่าวถึงเท่านั้น ทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มีคุณประโยชน์ และสามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชีวิตของเราได้ แม้แต่เมล็ดหนึ่งตัวที่กำลังงอกขึ้นในดินไปทำรังก็สามารถให้แนวคิดในการดำเนินชีวิตกับเราได้ว่า ความพยายามแม้จะเล็กน้อย แต่ถ้าพยายามบ่อยๆ วันหนึ่งความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ก็จะมาถึงเอง ต้นไม้ใบหญ้ายังแย่งกันงอกขึ้นชูใบชูช่อเพื่อรับแสงอาทิตย์ แล้วชีวิตเราไม่คิดจะเติบโตขึ้นไปสูงๆบ้างเลยหรือ

ลองมาคิดว่าแนวคิดแบบ Balanced Scorecard (BSC) นี้จะนำมาใช้ในการบริหารชีวิตอย่างไร BSC มุ่งเน้นการบริหารองค์กรโดยการสร้างความสมดุลในทุกๆด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการพัฒนาบุคลากร BSC เน้นการบริหารความสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้น ระยะปานกลางและระยะยาว นอกจากนี้เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ก็ต้องสร้างความสมดุลของเป้าหมายโดยการทำผลงานจริงให้เกิดขึ้นเท่ากับหรือมากกว่าเป้าหมายที่ต้องการ

สำหรับตัวชี้วัดผลงานหลักหรือตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ (Key Performance Indicators = KPIs) นั้น หมายถึงเครื่องบ่งชี้ย่อยที่จะบอกเราว่าเป้าหมายของ BSC แต่ละด้านนั้นบรรลุหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เช่น จะทราบได้อย่างไรว่าเป้าหมายด้านการเงินดีหรือไม่ดี สามารถดูได้จากตัวชี้วัดผลกำไร ตัวชี้วัดต้นทุน ฯลฯ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตก็เช่นเดียวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นใน 4 ด้านดังนี้

- ด้านการเงิน (Finance Perspective)
- ด้านสังคม (Social Perspective)
- ด้านร่างกาย (Physical Perspective)
- ด้านจิตใจ (Psychology Perspective)

ด้านการเงิน (Finance Perspective)

มุมมองของ BSC ของชีวิตในด้านนี้เป็นการตอบคำถามที่ว่า "ชีวิตต้องการอะไรจากเงินทอง" ซึ่งอาจจะได้คำตอบไม่ตรงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายสุดท้ายของชีวิตแต่ละคน (เปรียบเทียบนิสสัยทัศน์ขององค์กร) บางคนต้องการการยอมรับจากสังคม ดังนั้น มุมมองด้านการเงินจึงเป็นเพียงสิ่งหล่อเลี้ยงชีวิตให้อยู่รอดเท่านั้น สำหรับ KPIs หรือตัวชี้วัดผลความสำเร็จด้านการเงินอาจจะวัดจากตัวชี้วัดดังนี้

- จำนวนเงินที่หาได้ในแต่ละช่วงเวลา (เดือนหรือปี) ว่าได้ตามเป้าหรือไม่?
- จำนวนเงินที่เป็นหนี้ไม่ควรเกิน 20% ของรายได้
- จำนวนเงินออมต่อเดือนไม่น้อยกว่า 10% ของรายได้
- จำนวนเงินสำหรับ Entertainment (ดูหนังฟังเพลงฯลฯ) ไม่เกิน 5% ของรายได้

ด้านสังคม (Social Perspective)

หมายถึงการบริหารชีวิตให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นสังคมภายในครอบครัว สังคมทำงานหรือสังคมทั่วไป เพราะเราไม่ให้ความสำคัญกับด้านนี้แล้ว จะส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ มากเช่นกัน สำหรับตัวชี้วัดความสำเร็จของด้านสังคมอาจจะวัดจากตัวชี้วัดดังนี้

- จำนวนครั้งที่ช่วยเหลือผู้อื่น
- จำนวนความขัดแย้งกับคนในสังคม
- จำนวนครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม
- จำนวนครั้งที่ทำกิจกรรมร่วมกับคนในครอบครัว
- ฯลฯ

ด้านร่างกาย (Physical Perspective)

หมายถึงการดูแลบำรุงรักษาร่างกายให้มีความพร้อมหรืออยู่ในสภาพปกติอยู่เสมอ ถึงแม้ร่างกายจะไม่ใช่ว่าปัจจัยสำคัญที่จำเป็นบอกว่าคนเราจะประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน แต่ร่างกายสามารถทำลายความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น คนบางคนกำลังมีชื่อเสียงมีเงินทอง แต่ถ้าร่างกายย่ำแย่แล้ว สิ่งอื่นๆ ก็คงจะค่อยจางหายไปด้วย สำหรับตัวชี้วัดความสำเร็จทางด้านร่างกายมีดังนี้

- จำนวนครั้งในการเจ็บป่วยต่อปี
- จำนวนครั้งที่ต้องต้องไปโรงพยาบาลต่อปี
- จำนวนวันที่ต้องหยุดพักรักษาตัวต่อปี
- จำนวนครั้งในการออกกำลังกายต่อเดือน
- ฯลฯ

ด้านจิตใจ (Psychology Perspective)

หมายถึงการบริหารสมองและอารมณ์ (IQ & EQ) เป็นการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาให้สมองถูกดึงออกมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกได้ดีด้วย คนหลายคนละเลยในการดูแลชีวิตในด้านนี้ หลายคนขาดการพัฒนาศักยภาพของสมอง นับวันมีแต่เสื่อมถอยลงเรื่อยๆ เท่านั้นยังไม่พอ การควบคุมอารมณ์กลับผูกผันตรงกันข้ามคือ "สติแตก" มากขึ้น เราจะเห็นว่าคนหลายคนในบางช่วงของวัย ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานสูงมาก แต่เมื่อวันหนึ่งสมองเสื่อมลง อารมณ์บูดมากขึ้น ความชื่นชมในอดีตก็ค่อยๆ จางหายไปเช่นกัน สำหรับตัวชี้วัดผลความสำเร็จในด้านจิตใจมีดังนี้

- จำนวนครั้งที่ควบคุมอารมณ์ได้
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้
- % ของเวลาต่อสัปดาห์ที่ใช้สำหรับการคิดสร้างสรรค์ (พัฒนาสมอง)
- จำนวนความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นต่อเดือนหรือต่อปี
- ฯลฯ

สรุป การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเราไม่แตกต่างอะไรไปจากการพัฒนาองค์กร เพราะชีวิตต้องมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมาย (Vision) ต้องกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) ต้องบริหารชีวิตอย่างเป็นระบบ ชีวิตต้องทำการเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับคนที่เป็นตัวอย่างแห่งความสำเร็จ (Best Practice)

สุดท้ายนี้ อยากฝากคนทำงานและผู้บริหารองค์กรว่า ถ้าจึกข้อส่วนเล็กๆ ขององค์กร (ชีวิตแต่ละคน) ยังขาดระบบในการบริหารตัวเองแล้ว เมื่อนำไปต่อเป็นภาพใหญ่ระดับองค์กรแล้ว โอกาสที่ภาพจึกขอในระดับองค์กรจะประสบความสำเร็จนั้นคงมีน้อยมาก จึงอยากจะทำให้ทุกคนและทุกองค์กรมุ่งเน้นการพัฒนาคนตั้งแต่ระดับรากหญ้าก่อน เช่น ถ้าทุกคนนำ BSC และ KPIs ไปใช้ในชีวิตแล้ว คงไม่ยากที่จะตอบว่าการใช้ BSC และ KPIs ในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายมาก