



Book Review

“Operational Performance Measurement” เป็นหนังสือเล่มหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในจำนวนหนังสือในแนวนี้อีกหลายเล่มที่มีอยู่ในตลาด หนังสือเล่มนี้แต่งขึ้นโดย Will Kaydos ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประเมินผลองค์กร สิ่งที่ทำให้หนังสือเล่มนี้มีความโดดเด่นกว่าหนังสือเล่มอื่นคือความครบถ้วนของกระบวนการในการออกแบบและการนำเอากระบวนการวัดผลองค์กรไปใช้ในทางปฏิบัติ จากความหนาของหนังสือจำนวน 264 หน้า หนังสือเล่มนี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 9 บท โดยในบทแรกจะเป็นการปูพื้นเพื่ออธิบายถึงเหตุผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยมีการระบุถึงประโยชน์ที่ผู้บริหารและพนักงานจะได้รับจากการวัดผลองค์กร ในบทถัดมาจะเป็นการให้นิยามของคำว่า “การประเมินผล” ซึ่งจะรวมไปถึงวิธีการวัดผลทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการวัดผลตามค่ามาตรฐานและการวัดผลในเชิงสัมพัทธ์

ในบทถัดมา ผู้แต่งได้อธิบายถึงแนวทางในการออกแบบระบบการประเมินผล โดยใช้มุมมองที่แตกต่างกันหลายมุมมองได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการ มุมมองด้านแผนงาน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านบริษัท มุมมองเชิงกลยุทธ์ และการมองหลายมุมมองพร้อมๆ กัน ในบทที่ 4 จะเป็นเรื่องการเตรียมองค์กรให้พร้อมก่อนที่จะนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าไปใช้ โดยแบ่งเป็นความพร้อมทางด้านเทคนิคและความพร้อมทางด้านวัฒนธรรม ซึ่งเกี่ยวกับการลดความกลัวของพนักงานในเรื่องระบบการประเมินผล การสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้น เพื่อให้การนำเอาระบบไปใช้สามารถเป็นไปได้อย่างสะดวก

Book Review: Operational Performance Measurement: Increasing Total Productivity

Publisher: CRC

Publication Year: 1998

Author: Will Kaydos

Language: English

Length: 264p

หลังจากนั้นในบทที่ 5 ในหนังสือเล่มนี้จะเป็นเรื่องการค้นหาสิ่งที่ควรจะถูกประเมินในองค์กร โดยได้มีการแนะนำกระบวนการหลักได้แก่การค้นหาความต้องการของลูกค้าและแปลงออกมาเป็นปัจจัยหลักที่องค์กรต้องให้ความสนใจ จนกระทั่งขยายไปสู่ปัจจัยทางด้านคุณภาพในกระบวนการหลักขององค์กร โดยได้รวมถึงการแนะนำเครื่องมือต่างๆ เพื่อค้นหาปัญหาในองค์กร เช่น การใช้แผนผังกระบวนการ แผนผังแสดงเหตุและผล รวมทั้งการทำ การสำรวจและการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ในส่วนหลังของหนังสือเล่มนี้จะเป็นเรื่องการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรไปใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งได้มีการแนะนำถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงาน เพื่อลดแรงต่อต้านและยอมรับระบบวิธีการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงแนวทางในการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับมา ผู้แต่งยังได้

เน้นในส่วนของการหาผู้รับผิดชอบในตัววัดผลและการสร้างรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงาน ในหนังสือยังได้กล่าวถึงแนวทางในการแปลค่าตัววัดผล โดยได้เน้นว่าการวิเคราะห์ควรจะทำต่อเมื่อการเปลี่ยนแปลงผลของตัววัดนั้นมีนัยสำคัญเพียงพอ และองค์กรควรจะทำการวิเคราะห์ผลไม่ว่าจะเป็นผลทางบวกหรือทางลบ ตลอดจนเน้นว่าการวิเคราะห์ควรทำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนท้ายสุดของหนังสือจะเป็นเรื่องเทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้แน่ใจได้ว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ออกแบบมานั้น ได้ถูกนำไปใช้จริงในทางปฏิบัติและก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร อาทิ เช่น เทคนิคการทดสอบว่ารายงานได้ถูกนำไปใช้หรือไม่ จากการตั้งใจ

ส่งรายงานล่าช้า หรือสร้างความผิดพลาดให้เกิดขึ้นในรายงานเพื่อรอดูว่าจะมีผู้ทักท้วงหรือไม่ประการใด รวมถึงในส่วนภาคผนวกซึ่งจะเป็นการแสดงกรณีศึกษาในการนำเอาแนวทางทฤษฎีที่กล่าวมาในหนังสือเพื่อไปใช้ในทางปฏิบัติ

จุดเด่นของหนังสือเล่มนี้อยู่ที่ความครบถ้วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรเริ่มตั้งแต่การออกแบบจนถึงการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ เรียกว่าหากผู้อ่านต้องการหนังสือเล่มที่จะอธิบายถึงแนวทางเหล่านี้ หนังสือเล่มนี้จะเป็นหนังสือที่ผู้อ่านจะไม่ผิดหวัง นอกจากนี้ในหนังสือเล่มนี้ยังมีตัวอย่างของเครื่องมือการเก็บข้อมูลมากมาย ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างง่ายดาย ในเรื่องของลำดับเรื่องราวของหนังสือเล่มนี้ก็เป็นไปอย่างมีระบบ ทำให้ผู้อ่านติดตามได้อย่างชัดเจนถึงแนวคิดและวิธีการต่างๆ

จุดเด่นของหนังสือเล่มนี้อยู่ที่ความครบถ้วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กร เริ่มตั้งแต่การออกแบบจนถึงการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ เรียกว่าหากผู้อ่านต้องการหนังสือเล่มที่จะอธิบายถึงแนวทางเหล่านี้ หนังสือเล่มนี้จะเป็นหนังสือที่ผู้อ่านจะไม่ผิดหวัง นอกจากนี้ในหนังสือเล่มนี้ยังมีตัวอย่างของเครื่องมือการเก็บข้อมูลมากมาย ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างง่ายดาย

อย่างไรก็ตามเนื่องจากหนังสือเล่มนี้จะเน้นในการปูพื้นฐานในภาพกว้างของระบบการประเมินผล จึงทำให้ไม่ได้ลงรายละเอียดในแต่ละเรื่องในเชิงลึกมากนัก เช่นในเรื่องของการสร้างตัววัดผล หรือในเรื่องการตั้งค่าเป้าหมาย ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จึงอาจจะไม่เหมาะสำหรับผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการที่ต้องการศึกษาในเชิงลึกในแต่ละเรื่อง นอกจากนี้

หนังสือเล่มนี้ได้ตีพิมพ์ตั้งแต่ปี 1998 จะทำให้ในหนังสือยังไม่ได้รวมถึงหัวข้อสำคัญๆ เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินผลองค์กร หรือกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรสมัยใหม่อื่นๆ แต่ในภาพรวมแล้วหนังสือเล่มนี้จัดเป็นหนังสือที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารองค์กรที่

มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการวัดผลองค์กร รวมทั้งผู้สนใจอื่นๆ โดยทั่วไป

บรรณานุกรม

Kaydos, W. (1998) *Operational Performance Measurement: Increasing Productivity*. Florida: CRC Press.

โดย.. ดร.นภดล ร่มโพธิ์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารอุตสาหกรรมและปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์