

Benchmarking

: The Process of listening to
the voice of customer



Visit Our Website

library.mju.ac.th





วัตถุประสงค์การเทียบเคียงสมรรถนะ

1. เพื่อการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ
ตนเองและหาโอกาสพัฒนาให้เทียบเท่า หรือดี
กว่าคู่เปรียบเทียบ
2. เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ โดยเน้น
กระบวนการการเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนา
ปรับปรุงกระบวนการและให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

MJU Library Team



อริศรา สิงห์ปัน
ที่ปรึกษา



สุวิชา ศรีวิชัย
ประธานกรรมการ



เบญจรัตน์ ศุกอุดมฤกษ์
กรรมการ



เพชรประกายแก้ว ดวงหฤทัย
กัพย์



ฐิติชญาณิ คำคำ
กรรมการ



นภัสกร โชติรณานันท์
กรรมการ



สิทธิชัย วิมาลา
กรรมการ



ศิริพร ยาวิชัย
กรรมการ



เยาวภา เชื้อนคำ
กรรมการ



ลัญฉพิชา พิมพา
กรรมการและเลขานุการ



กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

Benchmarking Process Stage

01 ▶ **การวางแผน (Planing)**

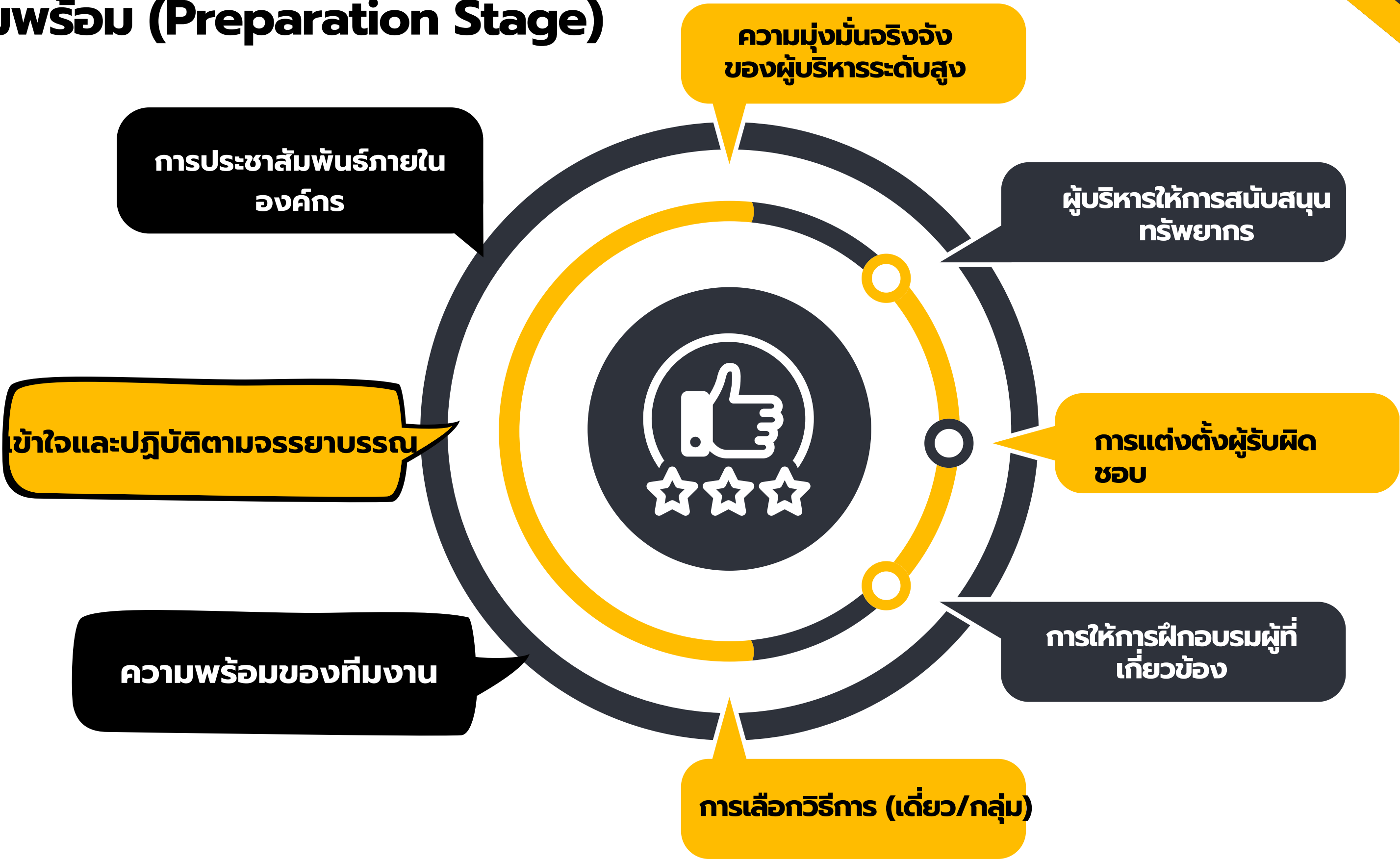
02 ▶ **การวิเคราะห์ (Analysis)**

03 ▶ **การบูรณาการ (Integration)**

04 ▶ **การปฏิบัติ (Action)**



การเตรียมความพร้อม (Preparation Stage)



1. Planing Stage

การกำหนดหัวข้อ

"กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับ
บริการ"

กำหนดองค์การเปรียบเทียบ

MJU & MFU

กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล และ เก็บข้อมูล

การกำหนดและออกแบบวิธีการเก็บข้อมูล

- ทบทวนตนเอง เพื่อทราบสถานการณ์ปัจจุบัน
- กำหนดประเด็นที่สนใจร่วมกัน ex ข้อมูลที่ต้องการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ฯลฯ
- การเตรียมคำถามและพัฒนาแบบสอบถาม : นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นคำถามและพัฒนาออกมาเป็นแบบสอบถาม (แบบสอบถามคือประเด็นทั้งหมดที่ต้องการเปรียบเทียบ)
- **วิธีการเก็บข้อมูล : 1)จากการแลกเปลี่ยนข้อมูล / ขอข้อมูลจากคู่เทียบ 2) เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ 3) Site Visit (18 มี.ค. 67)**

2. Analysis Stage

การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างตัวเรากับคู่แข่ง



เพื่อทราบว่าประสิทธิภาพหรือความสามารถของเราห่างจากคู่แข่งมากน้อยเพียงใด อาจใช้กราฟ หรือ ตารางเปรียบเทียบข้อมูล ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

การคาดคะเนช่องว่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



การคาดคะเนความแตกต่างกับคู่แข่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตภายใน 3-5 ปี ข้างหน้าหรือนานกว่านั้น ขึ้นอยู่กับกระบวนการนั้นๆ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากน้อยเพียงใด เพื่อประเมินว่าในอนาคต ประสิทธิภาพการทำงานของเราจะเท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งอย่างไร



3.Integration Stage

การนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง
ยอมรับและตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงร่วมกัน มีขั้นตอน
ดังนี้

**การสื่อผลที่ได้หลังจากการทำ Benchmarking ให้ผู้
เกี่ยวข้อง และสร้างการยอมรับ**



เพื่อสร้างการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการ
ปรับปรุงองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และกลุ่ม
เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

การตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน



นำผลการเปรียบเทียบมาพิจารณาตั้งเป้าหมายการ
ดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันว่ามีความใกล้เคียง
กับความจริงและสมเหตุสมผลกับสถานการณ์มาก
น้อยเพียงใด เพื่อจะได้กำหนดค่าเป้าหมายใหม่ให้ใกล้
เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้นโดยต้องดำเนินการภาย
ใต้ความเห็นชอบของผู้บริหาร



4.Action Stage

การนำผลจากการ Benchmarking มาจัดทำแผนปฏิบัติการและลงมือปฏิบัติจริงตามขั้นตอนดังนี้

การจัดทำแผนดำเนินการ

นำผลการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน อาจแบ่งเป็น แผนระยะสั้น/ระยะยาว ขึ้นอยู่กับผลการวิเคราะห์ข้อมูล แนวนโยบาย และวิธีการดำเนินงานที่ได้รับจากผู้บริหาร จะต้องระบุผู้รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ วิธีติดตามความก้าวหน้า ระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุด



การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ การควบคุม กำกับดูแลให้ผลเป็นไปตามแผนที่วางไว้

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ติดตามดูแลแผนให้เป็นไปตามที่กำหนด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ



การสอบทวนผลโดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

การกลับไปทวนสอบผลการดำเนินการ ดังนี้

- บรรลุเป้าหมายหรือยัง
- Benchmark ดีขึ้นหรือไม่
- ต้องทบทวนเป้าหมายใหม่หรือไม่
- ควรหาคู่เปรียบเทียบกับเพิ่มหรือไม่
- สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Benchmarking ครั้งนี้คืออะไร
- อะไรคือจุดอ่อน จุดที่ต้องปรับปรุง



แผนการดำเนินงานการเทียบเคียงสมรรถนะกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขั้นตอน	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม
Planning stage	กำหนดหัวข้อการเทียบเคียง (15 ก.ย. 65, 10 ก.พ 66)	กำหนดองค์การเปรียบเทียบ (15 ก.ย. 65)	อบรมให้ความรู้ (16 ส.ค. 66)	รวบรวม/ลำดับขั้นตอน/ ดำเนินการรับฟังเสียง ผู้รับบริการประจำ ปีงบประมาณ 2566 (พ.ย 66-ก.ย 66)	วิเคราะห์กระบวนการ รับฟังเสียงผู้รับบริการ (Gap analysis) (ต.ค. 66)	กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล (เชิงปริมาณ/เชิง คุณภาพ)และการเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม/การ สัมภาษณ์) (พ.ย - ส.ค. 66) Site Visit MFU (18 มี.ค 67)
Analysis stage	การวิเคราะห์ช่วงห่างระหว่างตัว เรากับองค์กรเปรียบเทียบ (เม.ย. 67)	การคาดคะเนช่วงห่างที่จะเกิดขึ้น ในอนาคต (เม.ย. 67)				
Integration stage	การสื่อสารที่ได้หลังจากการทำ Benchmarking ให้กับผู้ เกี่ยวข้อง และสร้างการยอมรับ (พ.ค. 67)	การตั้งเป้าหมาย (พ.ค. 67)				
Action stage	การจัดทำแผนดำเนินการ (พ.ค. 67)	การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ การ ควบคุมและกำกับดูแลให้ผลเป็น ไปตามแผนที่วางไว้(พ.ค.-ส.ค. 67)	การสอบทวนผลโดย เทียบค่ากับผู้ที่ดีที่สุด หรือคู่เปรียบเทียบ (ก.ย 67)	สรุปผลการเทียบเคียง สมรรถนะ (ก.ย. 67)		

Benchmarking Process

START

Planing

1. กำหนดหัวข้อ

2. กำหนดคู่เปรียบเทียบ

3.วิธีการเก็บข้อมูล+การเก็บข้อมูล

Site Visit MFU

Analysis

4.การวิเคราะห์หาช่วงห่างระหว่างเราและคู่เปรียบเทียบ

5.การคาดคะเนช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

Integration

6.การสื่อสารที่ได้จากการทำ Benchmarking ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและสร้างการยอมรับ

7.ตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน

Action

8.จัดทำแผนการดำเนินงาน

9.นำแผนไปสู่การปฏิบัติ

10.สอบทวนผล สรุปผล

FINISH

กิจกรรมการเทียบเคียงสมรรถนะระหว่าง



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้



**ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**

จัดการบรรยายพิเศษ เรื่อง “การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking): แนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ”

วิทยากร โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัศร วรรณสทิติย์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566
ณ ห้อง Co Marker Space ชั้น 1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

**กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) :
แนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ**

วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566
ณ ห้องประชุมสายน้ำผึ้ง ชั้น 3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วันที่ 16 ส.ค. 67

1

หัวข้อการเทียบเคียงสมรรถนะ

- กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ
- กำหนดหัวข้อใหม่ ?

2

การลงนามข้อตกลงร่วมกัน

3

การวางแผนการดำเนินงานระหว่างสถาบัน

4

ประเด็นแลกเปลี่ยนอื่นๆ



การวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

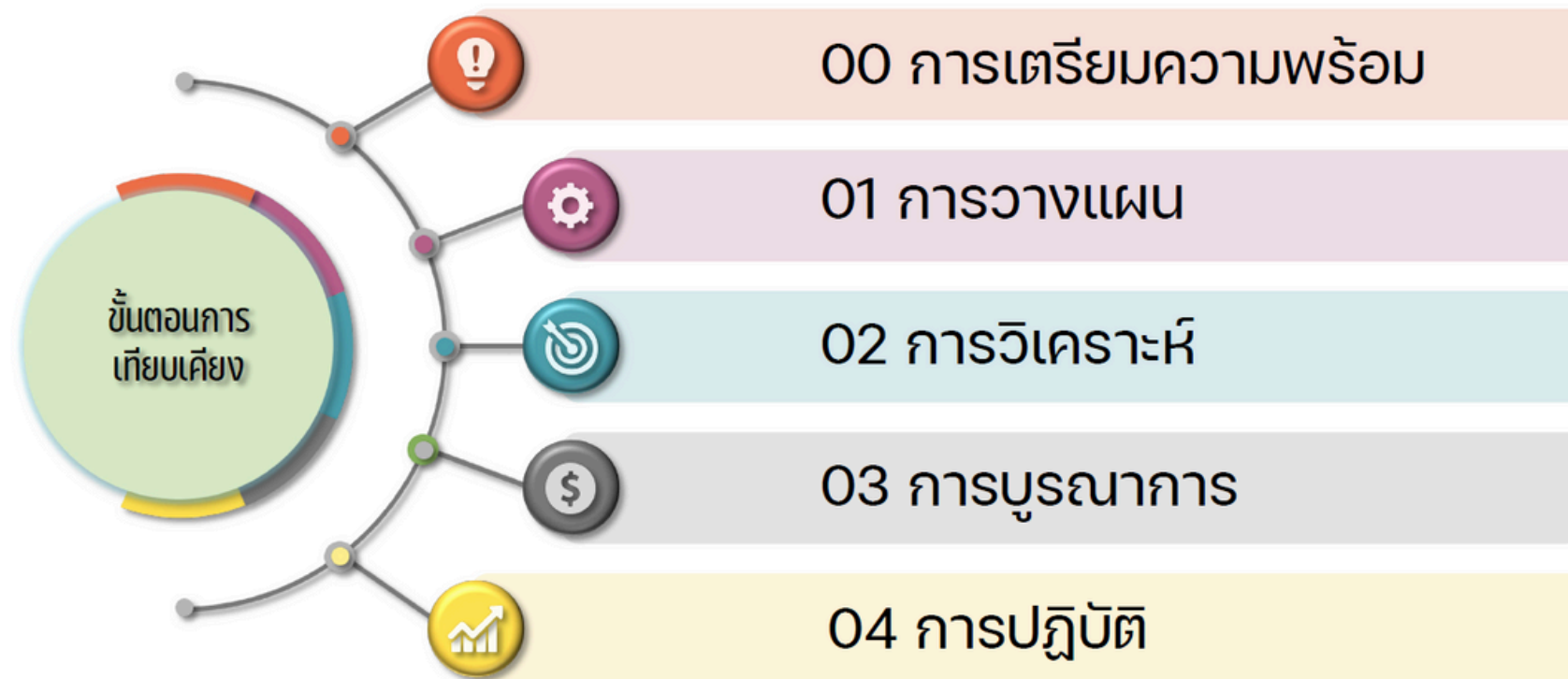
ขั้นตอน	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม	กิจกรรม
Planning stage	กำหนดหัวข้อการเทียบเคียง (15 ก.ย. 65, 10 ก.พ 66)	กำหนดองค์กรเปรียบเทียบ (15 ก.ย. 65)	อบรมให้ความรู้ (16 ส.ค. 66)	รวบรวม/ลำดับขั้นตอน/ ดำเนินการรับฟังเสียงผู้รับ บริการประจำปีงบประมาณ 2566 (พ.ย 66-ก.ย 66)	วิเคราะห์กระบวนการรับฟัง เสียงผู้รับบริการ (Gap analysis) (ต.ค. 66)	กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล (เชิง ปริมาณ/เชิงคุณภาพ)และการเก็บ ข้อมูล (แบบสอบถาม/การ สัมภาษณ์) (พ.ย - ส.ค. 66) Site Visit MFU
Analysis stage	การวิเคราะห์ช่วงห่าง ระหว่างตัวเรากับ องค์กรเปรียบเทียบ (ม.ค. 67)	การคาดคะเนช่วงห่างที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต (ม.ค. 67)				
Integration stage	การสื่อสารที่ได้หลังจาก การทำ Benchmarking ให้กับ ผู้เกี่ยวข้อง และสร้าง การยอมรับ (ก.พ. 67)	การตั้งเป้าหมาย (ก.พ. 67)				
Action stage	การจัดทำแผนดำเนิน การ (ก.พ. 67)	การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ การควบคุมและกำกับดูแล ให้ผลเป็นไปตามแผนที่วาง ไว้(มี.ค-ก.ค.. 67)	การสอบทวนผลโดย เทียบค่ากับผู้ที่ดีที่สุด หรือคู่เปรียบเทียบ (ส.ค-ก.ย 67)			



การเยี่ยมชมชุมชนยี่บรรณสาร และสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง (Site Visit)

วันที่ 18 มีนาคม 2567

การเทียบเคียง : กระบวนการเทียบเคียง



การเก็บข้อมูลหน่วยงานสำหรับการเตรียมตัว ก่อนไป Site Visit ของทั้ง 2 สถาบัน ได้แก่

- ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานจากรายงานและเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ หรือการเยี่ยมชมหน่วยงาน ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่สุดเนื่องจากจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและมีความเที่ยงตรงมากกว่า

ผลที่ได้รับจากการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)



**ลดเวลาและ
ขั้นตอน
ในการทำงาน**



**ได้เรียนรู้แบบอย่างที่ดี
เพื่อนำไปสู่
การพัฒนางานที่ดีขึ้น**



**สร้างเครือข่าย
การแลกเปลี่ยน
ข้อมูลที่ดี**

สรุปประเด็นที่ได้จากการ Site Visit

กระบวนการที่ปรับ	รายละเอียด	สถาบัน
การวางแผน	1. เพิ่มกระบวนการการรับฟังเสียงผู้รับบริการ (SIPOC) 2. เพิ่มตัวชี้วัด (KPI) ของแต่ละขั้นตอนของกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	มฟล.
	พิจารณาเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด (LibQUAL+TM) ในกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	มจ.

สรุปประเด็นที่ได้จากการ Site Visit

กระบวนการที่ปรับ	รายละเอียด	สถาบัน
การนำไปปฏิบัติ	1.เพิ่มการจัดทำ Focus Group กลุ่มผู้รับบริการ 2.เพิ่มการติดตามสถานะการตอบกลับข้อเสนอแนะ (Tracking) ของระบบประเมินความพึงพอใจ	มฟล.
	1.เพิ่มการติดตามสถานะการตอบกลับข้อเสนอแนะ (Tracking) ของระบบประเมินความพึงพอใจ 2.เพิ่มการเก็บข้อมูลคำชมเชยเพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลในแต่ละปี	มจ.

สรุปประเด็นที่ได้จากการ Site Visit

กระบวนการที่ปรับ	รายละเอียด	สถาบัน
การประเมินผล	1.เพิ่มการติดตามและการรายงานผลตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด 2.เพิ่มการทบทวนแผนการรับฟังกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	มจ.
	เพิ่มการวัดระดับความสำเร็จของแผนการดำเนินงานกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	มฟล.

สรุปประเด็นที่ได้จากการ Site Visit

กระบวนการที่ปรับ	รายละเอียด	สถาบัน
การปรับปรุง การดำเนินงาน	มีการทบทวนและปรับกระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	มจ.
	เพิ่มการรายงานการแก้ไข/พัฒนาตามข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็น 1. ประเด็นข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว/เสร็จแล้ว 2. ประเด็นข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน อยู่ในช่วงการแก้ไข/ ปรับปรุง	มพล.



Maejo
University
Library

Thank You

F o r Y o u r A t t e n t i o n



Visit Our Website
library.mju.ac.th

