

บทที่ 5

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการออกแบบ KPI เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนก Supply Chain Management ของบริษัทผู้ให้บริการซ่อมชิ้นส่วนเครื่องบินแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลที่ถูกต้อง เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือในการประเมินผลครั้งนี้คือ พนักงานในแผนก Supply Chain Management จำนวน 14 คน แบ่งการประเมินตาม Job Description 3 หน้าที่คือ Planner 5 คน Buyer 4 คน และ Warehouse Controller 5 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบฟอร์มบันทึกการปฏิบัติงานเป็น ร้อยละ โดยจะมีการประเมินทุก 6 เดือน การออกแบบ KPI อ้างอิงตามหลัก Balance Score Card

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า KPI ที่ใช้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน สามารถชี้วัดผลการทำงานของพนักงานได้ชัดเจน สามารถแบ่งเป็นหัวข้อที่สนใจและแสดงผลเข้าใจได้ง่าย โดยพบว่าพนักงานทุกคนผ่านการประเมิน แต่มีบางคนที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นหัวข้อไป

ข้อดีของ KPI ที่ออกแบบ คือ

1. แสดงผลได้ชัดเจน ทำให้ทราบผลคะแนนรวมของพนักงานแต่ละคนและจัดลำดับจากพนักงานที่มีผลการทำงานสูงสุดไปต่ำสุดได้
2. KPI ที่ใช้ในการวัดผล เป็นข้อมูลที่สามารถวัดและแสดงผลเป็นตัวเลขได้ ทำให้เกิดความยุติธรรมในการประเมิน โดยผลการประเมินที่ได้มาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานจริง ๆ
3. แบบประเมินสามารถแสดงจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานได้ ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและจัดวางพนักงานได้อย่างตรงจุดมากขึ้น
4. พนักงานสามารถคำนวณผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ ดังนั้นพนักงานจึงสามารถรู้ถึงระดับการปฏิบัติงานของตนเองว่าต่ำกว่าเป้าหมาย หรือควรได้รับการปรับปรุงได้ตลอดเวลา จึงส่งผลดีในการพัฒนางานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่พบจากการทดลองประเมินครั้งนี้คือ

1. ควรมีการเพิ่มเติมการประเมินแบบคุณภาพจากผู้ร่วมงานแผนกอื่น ถึงความพึงพอใจในด้านต่างที่ได้ร่วมงานกับพนักงานในแผนก Supply Chain Management ด้วย
2. ควรให้พนักงานมีการประเมินตัวเองและนำเสนอผลการทำงานของตนเองทุกเดือน เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานอย่างเป็นระยะและต่อเนื่อง ทำให้หัวหน้างานมองเห็นจุดดีและจุดด้อย ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันท่วงทีและต่อเนื่อง
3. ก่อนตัดสินใจเพิ่มอัตราเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหรืออื่นๆ ควรพิจารณาควบคู่กับผลการประเมินด้านพฤติกรรมของพนักงาน อัตราการลางาน การมาสาย จากฝ่ายบุคคลด้วย