

## บทที่ 2 ประเภทของ Benchmarking

**Benchmarking** แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. Internal Benchmarking
2. Competitive Benchmarking
3. Industry Benchmarking
4. Generic Benchmarking หรือ Functional Benchmarking

### 1. Internal Benchmarking

Internal Benchmarking คือ การทำ Benchmarking เปรียบเทียบตัววัดหรือความสามารถในการปฏิบัติกับผู้ที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันหรือภายใต้กลุ่มบริษัทในเครือเดียวกัน เนื่องจากการทำ Benchmarking ในลักษณะนี้จะหาข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบได้ไม่ยากนัก เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่ไม่เป็นความลับ และทำก็ง่าย เนื่องจากกรอบการทำงานใกล้เคียงกัน การทำ Internal Benchmarking ส่วนใหญ่นำไปสู่การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### 2. Competitive Benchmarking

Competitive Benchmarking คือ การทำ Benchmarking กับผู้ที่เป็นคู่แข่ง (Competitor) ของเราโดยตรง การทำวิธีนี้ค่อนข้างลำบากในการเก็บข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งอาจจะได้เพียงบางกระบวนการเท่านั้น และอาจจะต้องอาศัยบุคคลที่สามเข้าไปช่วยเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล การทำวิธีนี้จะให้ผลได้แค่การระบุถึงตำแหน่งของตนในธุรกิจนั้นๆ และจุดอ่อน จุดแข็งของตนมากกว่าการเรียนรู้ให้เกิดนวัตกรรมในการปรับปรุง

### 3. Industry Benchmarking

Industry Benchmarking คือ การทำ Benchmarking โดยเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ไม่ใช่คู่แข่งโดยตรง ซึ่งการทำวิธีนี้สามารถเก็บข้อมูลได้ง่ายกว่า และข้อดีคือ กระบวนการทางธุรกิจค่อนข้างคล้ายคลึงกันในส่วน ทำให้สามารถเปรียบเทียบได้เนื่องจากอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งอาจเกิดได้ยาก

### 4. Generic Benchmarking หรือ Functional Benchmarking

Generic Benchmarking หรือ Functional Benchmarking คือ การทำ Benchmarking กับองค์กรใดก็ตามซึ่งมีกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศในกระบวนการนั้นๆ ซึ่งองค์กรอาจมีธุรกิจที่

แตกต่างกัน การทำ Benchmarking โดยวิธีนี้ มีข้อจำกัดในด้านการเปรียบเทียบอยู่บ้าง อันเนื่องจากการเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นที่มีความเป็นเลิศนั้น อาจพบว่าการวิเคราะห์ค่อนข้างยาก ต้องอาศัยความคล้ายคลึงที่มีเหตุมีผล และบางเรื่องบางอย่างอาจเปรียบเทียบกันไม่ได้เลย แต่นักวิชาการส่วนใหญ่พบว่าการทำวิธีนี้เป็นวิธีที่ทำให้ได้นวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นในธุรกิจเป็นอย่างมาก อาทิเช่น พิซซา กับ Federal express

## แนวทางการทำ Benchmarking

### 1. Benchmarking แบบกลุ่ม

คือการรวมกลุ่มโดยที่มีบุคคลที่สามเป็นผู้ประสานในการทำ Benchmarking โดยที่บุคคลที่สามอาจเป็นในนามสมาคม หรือสถาบัน หรือที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิธีนี้จะช่วยประหยัดเวลา และไม่ต้องหาคู่เปรียบเทียบ ทั้งช่วยในเรื่องการสร้างเครือข่ายได้ และองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีความไว้วางใจ และเชื่อถือซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินงานในแต่ละครั้งจะมีกำหนดการแน่นอน และดำเนินการไปพร้อมกันทั้งกลุ่ม ทำให้ไม่มีปัญหาในการเก็บข้อมูล นิยมใช้ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยที่มี สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นผู้ดำเนินการ

### 2. Benchmarking แบบเดี่ยว

คือ การทำ Benchmarking โดยเราองค์กรเดียวมีความต้องการที่จะทำและกำหนดหัวข้อที่ต้องการทำ และดำเนินการตามกระบวนการที่ได้วางแผนเอาไว้ หรืออาจจะเน้นที่เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอยู่ในความสนใจที่จะทำ และสามารถที่จะเลือกคู่เปรียบเทียบได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรที่เราเลือกยินดีที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือไม่ การทำวิธีนี้ใช้ระยะเวลานานกว่าแบบกลุ่ม เพราะเราต้องดำเนินการเองทั้งหมด และถ้าเราเป็นองค์กรเล็กจะหาคู่เปรียบเทียบได้ยาก