

**MODULE 5.**

# กรอบการสร้าง ความเข้มแข็ง ทางธุรกิจ

BUSINESS RESILIENCE FRAMEWORK



*by Asanee CHALUNGSUT*



*by Asanee CHALUNGSUT*



# IMPORTANCE

## OF BUSINESS RESILIENCE

ความสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจ



# ความหมายของการสร้าง ความเข้มแข็งทางธุรกิจ

## Business Resilience

- คือ ความสามารถของธุรกิจ/องค์กร ในการปรับตัวและฟื้นตัวจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงยังเตี้ยโตต่อไปได้เมื่อเผชิญกับวิกฤตหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานต่อไปได้แม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย

## ตัวอย่าง

1. ร้านอาหารขนาดเล็กที่ปรับตัวในช่วงโควิด-19
2. แนวทางของร้านค้าปลีกที่สร้างความเข้มแข็ง

ความเข้มแข็งทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ SMEs สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แม้ต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ



by Asanee CHALUNGSUT





# หัวข้อหลัก (Learning Topics)

1. การวางแผนความยั่งยืนทางธุรกิจระยะยาว  
(*Long-term Business Sustainability Planning*)
2. การจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
(*Crisis Management and Business Continuity*)
3. กลยุทธ์การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ  
(*Resource Optimization Strategies*)
4. เครื่องมือและวิธีการวางแผนเชิงกลยุทธ์  
(*Strategic Planning Tools and Methodologies*)
5. การวัดผลการดำเนินงานและการพัฒนา KPI  
(*Performance Measurement and KPI Development*)



# เหตุผลที่ SMEs ต้องสร้าง ความเข้มแข็งทางธุรกิจ

บริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

รักษาความสามารถในการแข่งขัน

สร้างความเชื่อมั่นในกับลูกค้า



by Asanee CHALUNGSUT



# ตัวอย่างการสร้างความสำเร็จ เข้มแข็งทางธุรกิจ

บริษัท ซีพี ออลล์ (CP ALL) – ประเทศไทย

**ตัวอย่าง:** การปรับตัวในช่วง COVID-19 โดยการเพิ่มช่องทางขายออนไลน์และบริการ Delivery

**ผลลัพธ์:** สามารถรักษายอดขายและเพิ่มฐานลูกค้าได้แม้ในช่วงวิกฤต

บริษัท Netflix – ระดับสากล

**ตัวอย่าง:** การปรับตัวในช่วง COVID-19 โดยการเพิ่มเนื้อหาดิจิทัลและบริการ Streaming

**ผลลัพธ์:** สามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกได้มากกว่า 30% ในช่วงวิกฤต



by Asanee CHALUNGSUT





# หัวข้อหลัก (Learning Topics)

1. การวางแผนความยั่งยืนทางธุรกิจระยะยาว  
(*Long-term Business Sustainability Planning*)
2. การจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
(*Crisis Management and Business Continuity*)
3. กลยุทธ์การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ  
(*Resource Optimization Strategies*)
4. เครื่องมือและวิธีการวางแผนเชิงกลยุทธ์  
(*Strategic Planning Tools and Methodologies*)
5. การวัดผลการดำเนินงานและการพัฒนา KPI  
(*Performance Measurement and KPI Development*)



# 1. การวางแผนความยั่งยืน ทางธุรกิจระยะยาว

(Long-term Business  
Sustainability Planning)



# ความสำคัญของการวางแผน ความยั่งยืนทางธุรกิจระยะยาว

กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน:

- การสร้างสมดุลระหว่างผลกำไร สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รับมือกับความไม่แน่นอน เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย
- สร้างความน่าเชื่อถือต่อนักลงทุนและลูกค้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวางแผน

- Scenario Planning (สถานการณ์ Best-case/Worst-case)
- ESG Integration Tools (เช่น GRI Standards)
- Sustainability Dashboard (เช่น SAP Analytics Cloud)



by Asanee CHALUNGSUT



# กรณีศึกษา

ธุรกิจที่ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 20% ภายใน 5 ปี

หลักการ และ เครื่องมือ

การใช้พลังงานหมุนเวียนในระบบการผลิต

เป้าหมาย และ เครื่องมือ

การสร้าง Business Dashboard

KPIs/Early Warning Triggers และ เครื่องมือ



# กรณีศึกษา-ประโยชน์ที่จะได้รับ

ลดต้นทุนระยะยาว

หลักการ และ เครื่องมือ

เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

เป้าหมาย และ เครื่องมือ

สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตามผู้บริโภคร

KPIs/Early Warning Triggers และ เครื่องมือ



# ข้อได้เปรียบของ SMEs ที่ ดำเนินการตามแผนยั่งยืน

- **สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้บริโภคและนักลงทุน:**

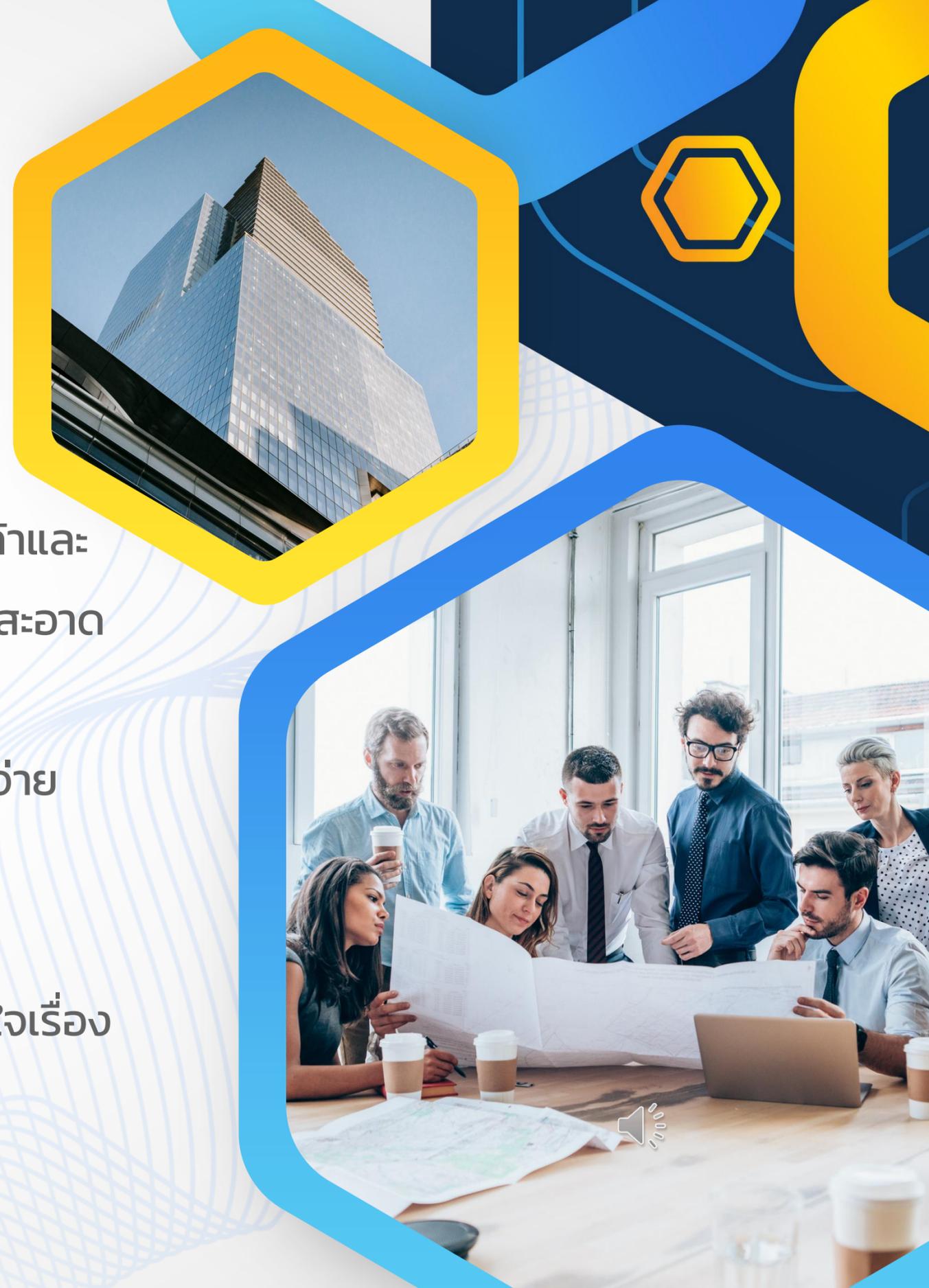
ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนมักได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและนักลงทุนมากขึ้น เช่น การลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์และการใช้พลังงานสะอาด

- **ลดต้นทุนในระยะยาว:**

การวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดค่าใช้จ่าย เช่น การใช้พลังงานทดแทนหรือระบบ Recycle

- **เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน:**

ธุรกิจที่ปรับตัวตามแนวโน้ม ESG มักได้เปรียบในตลาดที่ผู้บริโภคใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคม



# ตัวอย่างกิจการที่ประสบความสำเร็จ:

- **Patagonia (แบรนด์เสื้อผ้า):**

Patagonia ประสบความสำเร็จจากการวางกลยุทธ์ความยั่งยืน เช่น การใช้วัสดุรีไซเคิลและสนับสนุนโครงการดูแลสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขายและสร้างฐานลูกค้าที่ภักดี

- **Tesla (รถยนต์ไฟฟ้า):**

Tesla กลายเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมยานยนต์ด้วยการผลิตยานพาหนะที่ใช้พลังงานสะอาด ตอบโจทย์เทรนด์ความยั่งยืน และสร้างมูลค่าแบรนด์ที่แข็งแกร่ง



# "ผลกระทบและความเสียหายเปรียบจากการ ละลายแผนความยั่งยืน"

## 1. ผลกระทบหลักต่อธุรกิจ

### สูญเสียความน่าเชื่อถือ:

ธุรกิจอาจถูกมองว่าขาดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งลดความน่าเชื่อถือในสายตา

ลูกค้าและนักลงทุน

### ต้นทุนที่เพิ่มขึ้น:

กระบวนการผลิตที่ด้อยประสิทธิภาพมักนำไปสู่การใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง

### เสียโอกาสทางการตลาด:

อาจพลาดโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม



# "ผลกระทบและความเสี่ยงเปรียบจากการ ละเอียดแผนความยั่งยืน"

## 2. ความเสี่ยงเปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่ง:

### เสี่ยงเปรียบด้านกฎระเบียบ:

อาจเผชิญกับบทลงโทษหรือข้อจำกัดทางกฎหมาย

### ลดศักยภาพในการดึงดูดนักลงทุน:

นักลงทุนสมัยใหม่มักเลือกลงทุนในธุรกิจที่มีแนวทาง ESG ชัดเจน

### เสี่ยงส่วนแบ่งตลาด:

หากคู่แข่งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธุรกิจที่ไม่ปรับตัวอาจสูญเสียลูกค้าไป



## 2. การจัดการภาวะวิกฤตและ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Crisis Management and  
Business Continuity)



by Asanee CHALUNGSUT



# ความสำคัญของการจัดการภาวะ วิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน:

- การสร้างสมดุลระหว่างผลกำไร สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รับมือกับความไม่แน่นอน เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย
- สร้างความน่าเชื่อถือต่อนักลงทุนและลูกค้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวางแผน

- Scenario Planning (สถานการณ์ Best-case/Worst-case)
- ESG Integration Tools (เช่น GRI Standards)
- Sustainability Dashboard (เช่น SAP Analytics Cloud)



# ความสำคัญของการจัดการภาวะ วิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ลดความเสียหาย:

แผนฉุกเฉินช่วยลดผลกระทบต่อรายได้และชื่อเสียง

ปกป้องข้อมูลสำคัญ:

ระบบสำรองข้อมูลป้องกันการสูญหายของข้อมูลลูกค้าและธุรกรรม

รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า:

การสื่อสารที่โปร่งใสในช่วงวิกฤตช่วยรักษาความเชื่อมั่น



by Asanee CHALUNGSUT



# เครื่องมือและกรอบการทำงาน:

กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน:

- **BCP (Business Continuity Plan):** แผนปฏิบัติการฉุกเฉินสำหรับทีมงานและระบบไอที
- **Crisis Communication Tools** (เช่น Hootsuite): จัดการการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างรวดเร็ว
- **Cybersecurity Platforms** (เช่น Norton, McAfee): ป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์

## ประโยชน์สำหรับโค้ชธุรกิจ:

- โค้ชสามารถฝึก SMEs สร้างแผน BCP เบื้องต้น เช่น การสำรองข้อมูลบนคลาวด์ หรือการฝึกซ้อมรับมือภัยพิบัติ
- (Disaster Drill) พร้อมแนะแนวทางการสื่อสารกับลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา



by Asanee CHALUNGSUT



### 3. กลยุทธ์การใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

(Resource Optimization  
Strategies)



# ความสำคัญของการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

## ความหมายและผลกระทบ

- กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ (เช่น เงินทุน, กำลังคน, วัตถุดิบ, พลังงาน, เวลา) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด [ลดการสูญเสียและเพิ่มผลผลิต/มูลค่าทางธุรกิจ]
- สมดุลระหว่าง ต้นทุน การผลิต และ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## เครื่องมือเทคนิคในการจัดการ

- เทคนิค Lean Manufacturing & Lean.....
- การใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)
- เครื่องมือ Energy Monitoring Tools



by Asanee CHALUNGSUT



# ความสำคัญของการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายและผลกระทบ

**"การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ"** หมายถึงกระบวนการที่องค์กรหรือธุรกิจใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ (เช่น เงินทุน, กำลังคน, วัตถุดิบ, พลังงาน, เวลา) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยลดการสูญเสียและเพิ่มผลผลิตหรือมูลค่าทางธุรกิจ ส่วนสำคัญของการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพคือการคำนึงถึงความสมดุลระหว่างต้นทุนการผลิต และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## หลักการสำคัญ:

- **ลด (Reduce):** ลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น
- **รีไซเคิล (Recycle):** นำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่
- **ปรับปรุง (Improve):** เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน



by Asanee CHALUNGSUT

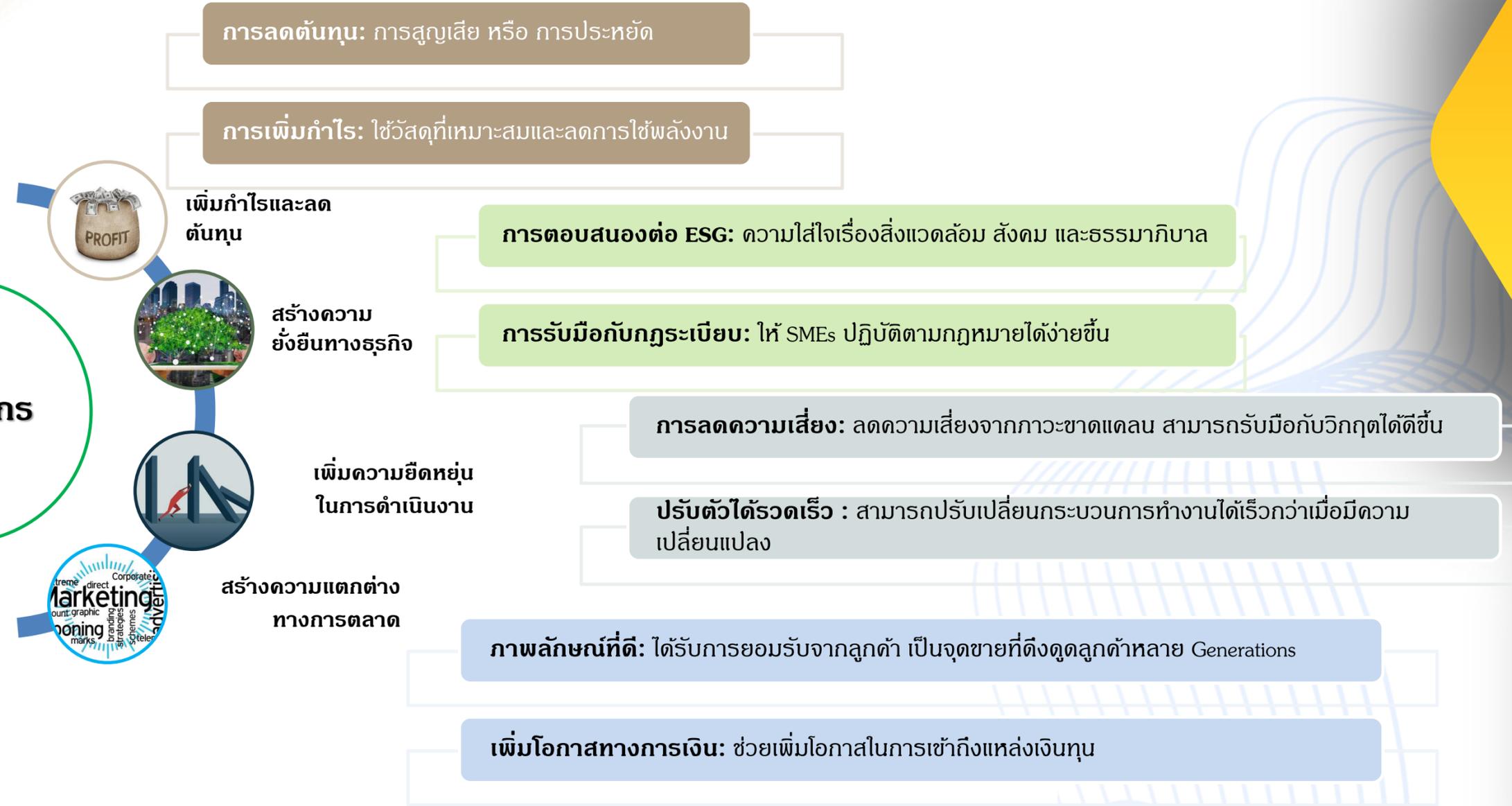
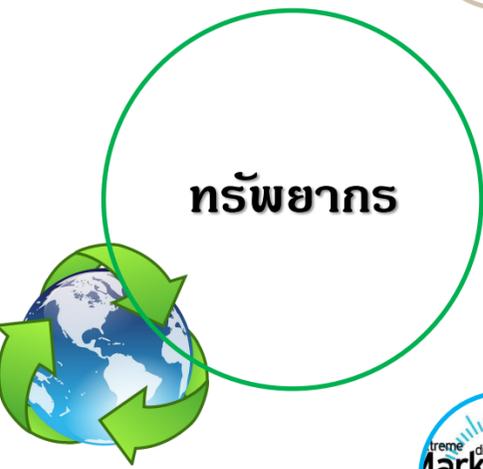


# เหตุผลที่ SMEs ต้องจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน

# เหตุผลที่ SMEs ต้องจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน

# แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices)

## OPTIMIZATION

### กำหนดกลยุทธ์

- การสร้างสมดุลระหว่างต้นทุนและคุณภาพ
- การประเมินผลการใช้ทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง

### วางแผนการจัดการทรัพยากร

- การกำหนดเป้าหมายการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ
- การใช้ KPI เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน

### สังเคราะห์ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาชั้นนำ

- Harvard Business Review
- McKinsey & Company
- International Council of Management Consulting Institutes (ICMCI)



by Asanee CHALUNGSUT



# ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาชั้นนำและผู้ให้คำปรึกษา

## สังเคราะห์ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาชั้นนำ

- **Harvard Business Review**
  - การจัดการทรัพยากรควรเน้นการลด "Waste" ในกระบวนการผลิต เช่น Overproduction, Waiting, Transport, Inventory, Motion, Defects (7 Wastes ใน Lean Manufacturing)
  - การใช้เทคโนโลยี IoT เพื่อตรวจสอบการใช้ทรัพยากรแบบเรียลไทม์
- **McKinsey & Company**
  - การออกแบบ Supply Chain ที่ยั่งยืน เช่น การใช้พลังงานสะอาดและการลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์
  - การประยุกต์ใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร
- **International Council of Management Consulting Institutes (ICMCI)**
  - การฝึกอบรมพนักงานให้มีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด
  - การจัดทำ Balanced Scorecard เพื่อวัดผลการใช้ทรัพยากร



# ตย. เครื่องมือและเทคนิคในการจัดการทรัพยากร

สังเคราะห์ข้อมูลจากสถาบันการศึกษาชั้นนำ

- **Lean Manufacturing:**
  - ลด 7 การสูญเสีย (*Overproduction, Waiting, Transport, Inventory, Motion, Processing, Defects*)
  - ตัวอย่าง: การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในสายการผลิต
- **ERP Systems:**
  - บริหารจัดการทรัพยากรแบบรวมศูนย์ เช่น *Odoo, Zoho ERP*
  - ตัวอย่าง: การติดตามสต็อกวัตถุดิบแบบอัตโนมัติ
- **Energy Monitoring Tools:**
  - วิเคราะห์การใช้พลังงาน เช่น *Sense, TIBCO Spotfire*

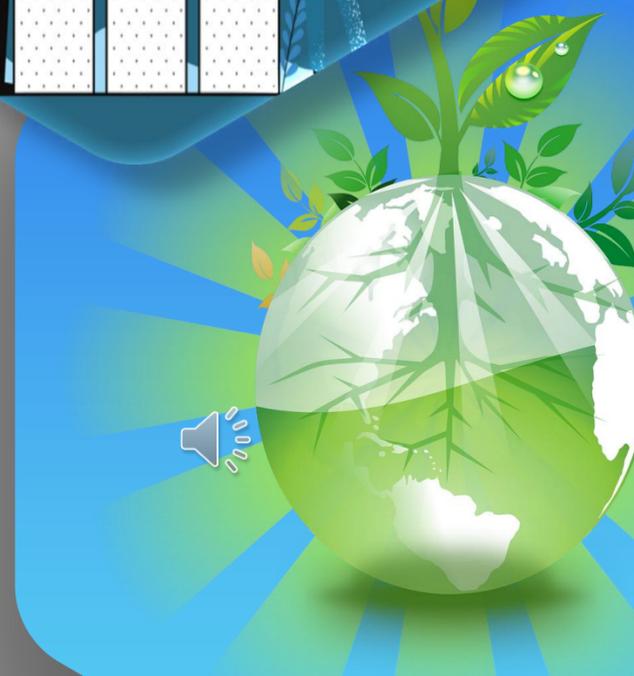
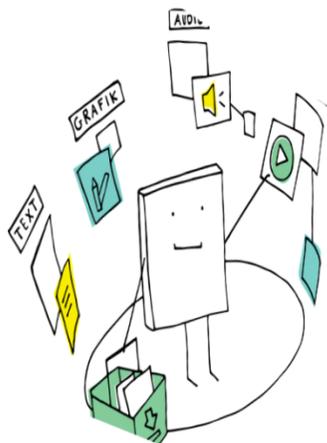
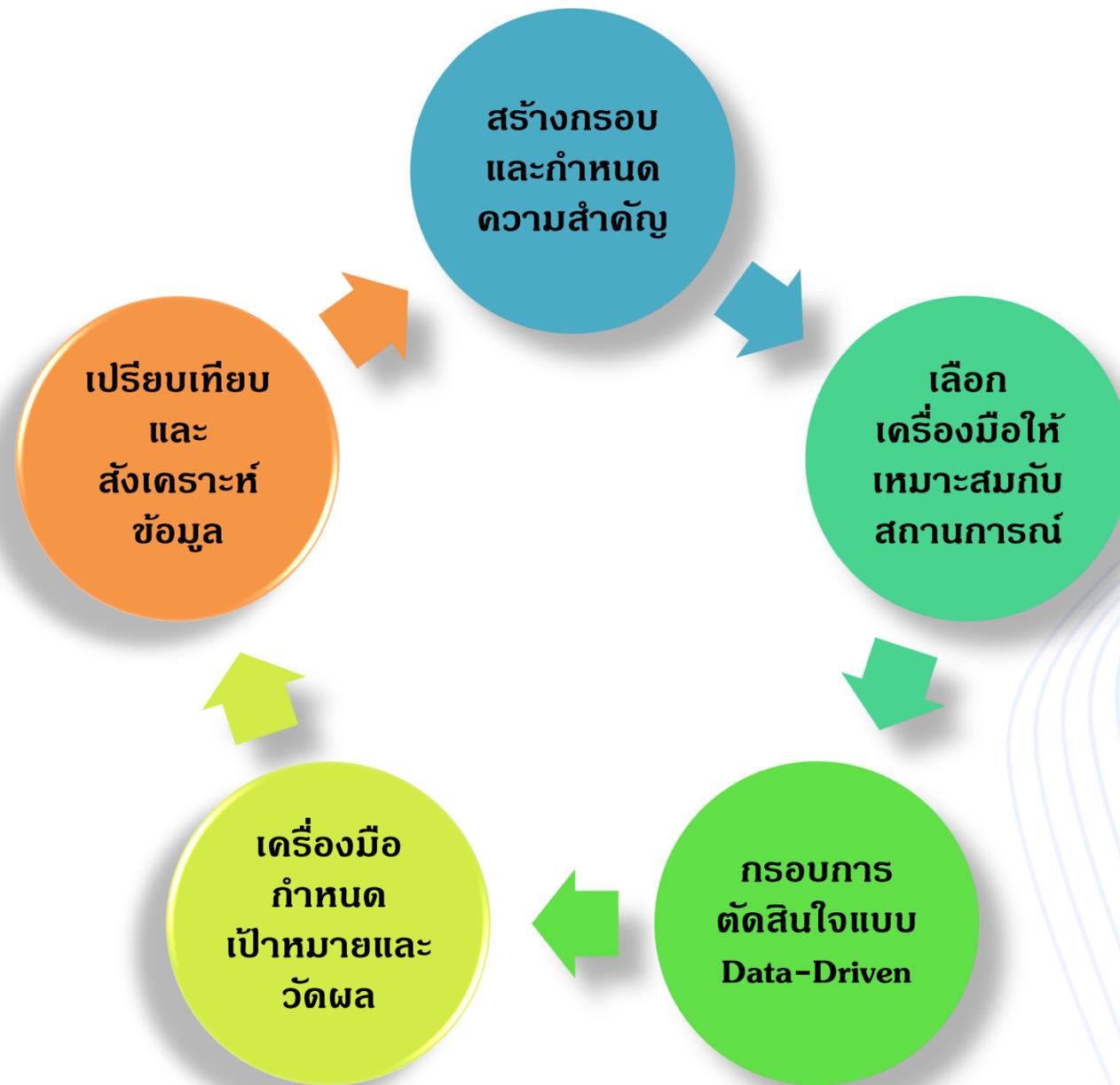


# 4. เครื่องมือและวิธีการ วางแผนเชิงกลยุทธ์

(Strategic Planning Tools  
and Methodologies)



# โครงสร้างหลักในการบริหารแผน เชิงกลยุทธ์



# โครงสร้างหลักในการบริหารแผนเชิงกลยุทธ์

## การวางแผนเชิงกลยุทธ์" (Strategic Planning)

คือกระบวนการที่องค์กรใช้กำหนดทิศทางและเป้าหมายระยะยาวของธุรกิจ โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ตัดสินใจ ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

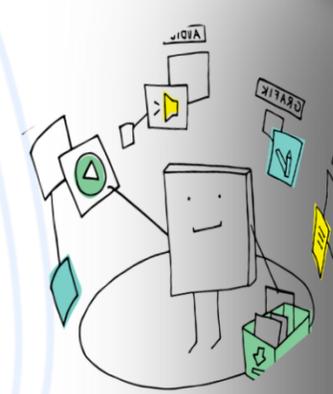
## การตัดสินใจ



## ประโยชน์ของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ คือ

- 1. ลดความเสี่ยง:** ช่วยให้สามารถคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและเตรียมแผนรองรับ
- 2. เพิ่มประสิทธิภาพ:** ทรัพยากรถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมและมุ่งไปที่กิจกรรมที่สร้างมูลค่าสูงสุด
- 3. โปร่งใสชัดเจน :** ทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจเป้าหมายหน้าที่และบทบาทของตนเอง
- 4. ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง:** สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

**เป้าหมายที่ชัดเจน :** การวางแผนเชิงกลยุทธ์ไม่เพียงแค่ว่า "เราจะไปที่ไหน?" แต่ยังรวมถึง "เราจะไปอย่างไร?" และ "เราจะเตรียมตัวอย่างไร?" การวางแผนนี้ช่วยให้องค์กรมีโครงสร้างที่ชัดเจนในการดำเนินงาน และทำให้ทุกฝ่ายในองค์กรเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนเอง



# ความสำคัญของการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

## ความหมายและผลกระทบ

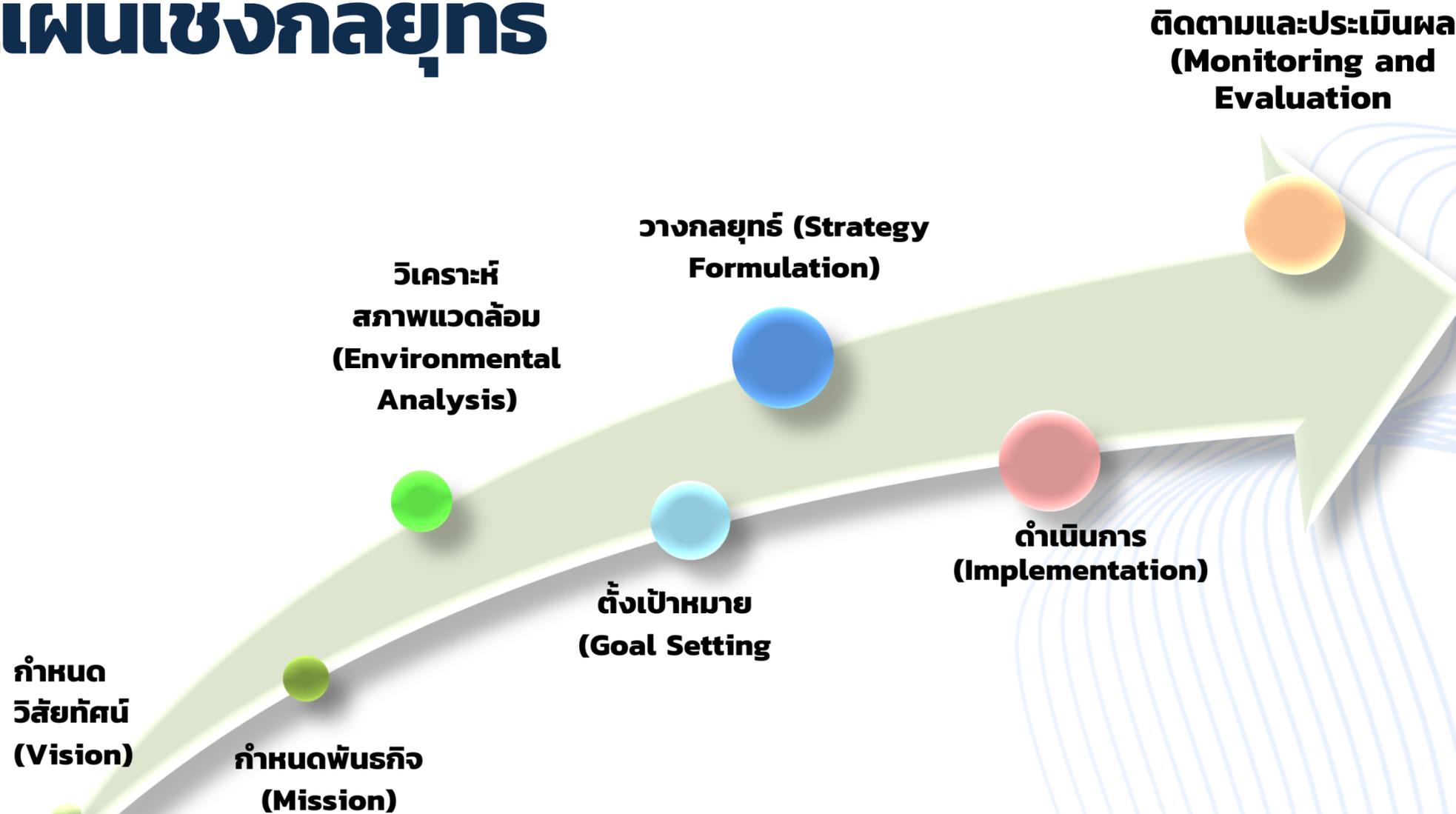
- กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ (เช่น เงินทุน, กำลังคน, วัตถุดิบ, พลังงาน, เวลา) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด [ลดการสูญเสียและเพิ่มผลผลิต/มูลค่าทางธุรกิจ]
- สมดุลระหว่าง ต้นทุน การผลิต และ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## เครื่องมือเทคนิคในการจัดการ

- เทคนิค Lean Manufacturing & Lean.....
- การใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)
- เครื่องมือ Energy Monitoring Tools



# องค์ประกอบสำคัญของ วางแผนเชิงกลยุทธ์



# ความแตกต่างระหว่างแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว

**แผนระยะสั้น**  
**(Short-Term Planning)**

มีรายละเอียด ดำเนินการ  
ได้ทันที

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ช่วง 1-2 ปี

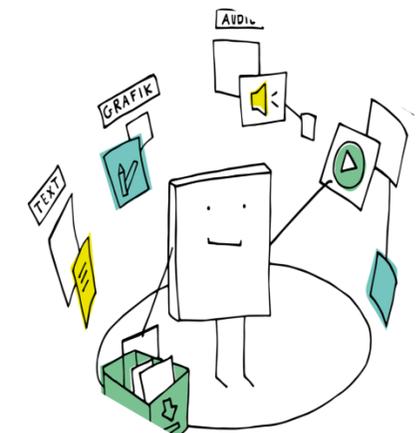
**แผนระยะยาว**  
**(Long-Term Planning)**

สำรวจโอกาสทางธุรกิจ

เป็นภาพรวมและการการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม

สร้างภาพใหญ่ของธุรกิจในอนาคต

ช่วง 3-5 ปี



# ประโยชน์ของการวางแผนเชิงกลยุทธ์



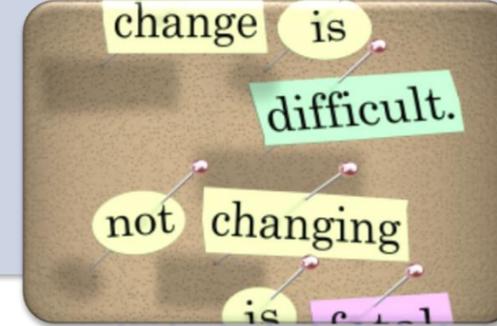
ลดความเสี่ยง:  
สามารถคาดการณ์  
ปัญหาล่วงหน้า  
และเตรียมแผน  
รองรับ



เพิ่มประสิทธิภาพ:  
ทรัพยากรถูก  
จัดสรรอย่าง  
เหมาะสมสร้าง  
มูลค่าสูงสุด



สร้างความโปร่งใส: เข้าใจ  
เป้าหมายและ  
บทบาทของ  
ตนเอง



ตอบสนองต่อการ  
เปลี่ยนแปลง:  
สามารถปรับตัว  
ได้อย่างรวดเร็ว  
เมื่อมีความ  
เปลี่ยนแปลง



# 5. การวัดผลการดำเนินงาน และการพัฒนา KPI

(Performance Measurement  
and KPI Development)



# การวัดผลการดำเนินงานหรือ KPI Measurement

## Key Performance Indicators (KPIs)

- ✓ **KPIs** คือ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ ของธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้หรือไม่
- ✓ KPIs ต้องออกแบบมาให้มีความเฉพาะเจาะจง, วัดผลได้, บรรลุได้, มีความเกี่ยวข้อง, และ มีกรอบเวลาที่ชัดเจน
- ✓ **(SMART Goals)** ต้องสามารถวัดผลได้ครอบคลุมหลายมิติ เช่น การเงิน, ลูกค้า, กระบวนการภายใน, และการเรียนรู้/พัฒนา (Balanced Scorecard)



# การวัดผลการดำเนินงานหรือ KPI Measurement

## Key Performance Indicators (KPIs)

- ✓ **KPIs** คือ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ ของธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบว่า **สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้หรือไม่**
- ✓ KPIs ต้องออกแบบมาให้มีความเฉพาะเจาะจง, วัดผลได้, บรรลุได้, มีความเกี่ยวข้อง, และ มีกรอบเวลาที่ชัดเจน
- ✓ **(SMART Goals)** ต้องสามารถวัดผลได้ครอบคลุมหลายมิติ เช่น การเงิน, ลูกค้า, กระบวนการภายใน, และการเรียนรู้/พัฒนา (Balanced Scorecard)

## KPIs ที่ควรครอบคลุม

- **Financial KPIs:** อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Margin), กระแสเงินสด (Cash Flow)
- **Customer KPIs:** คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (CSAT), อัตราการกลับมาซื้อ (Retention Rate)
- **Process KPIs:** เวลาการส่งมอบสินค้า, อัตราความสำเร็จของโปรเจกต์
- **Learning & Growth KPIs:** การฝึกอบรมพนักงาน, อัตราการพัฒนาทักษะ



by Asanee CHALUNGSUT



# ความสำคัญของการวัดผลการดำเนินงานหรือ KPI Measurement

1

## ลดความเสี่ยงทางการตัดสินใจ

- การวัดผลผ่าน KPIs ช่วยลดการตัดสินใจแบบอัตวิสัย (Ad-hoc Decision Making)
- โดยอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำและมีเหตุผล

2

## เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน

- ช่วยระบุจุดที่ต้องปรับปรุงในกระบวนการทำงาน เช่น การลดเวลาการส่งสินค้า, การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต, หรือการลดต้นทุน

ตัวอย่าง: ธุรกิจอาหารที่ลดเวลาการส่งสินค้าจาก 7 วันเหลือ 3 วัน โดยการวัดผลผ่าน KPI ด้าน Supply Chain

3

## สร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

- KPIs ที่ชัดเจนทำให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ของตนเอง

ตัวอย่าง: การตั้ง KPI สำหรับแผนลดต้นทุน 15% ใน 6 เดือน และมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่แต่ละแผนก

4

## ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

- KPIs ช่วยให้ธุรกิจสามารถติดตามความคืบหน้าในระยะยาวและปรับปรุงกลยุทธ์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ตัวอย่าง: การตั้ง KPI สำหรับการลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ 20% ใน 5 ปี เพื่อตอบโจทย์ ESG (Environmental, Social, Governance)

5

## สนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

- การวัดผลด้วย Customer KPIs ช่วยให้ธุรกิจเข้าใจความต้องการของลูกค้า และปรับปรุงบริการให้ตรงกับความคาดหวัง

ตัวอย่าง: การใช้ CSAT เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการขาย



# เครื่องมือในการวัดผล KPI

KPIs-ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ

- Financial KPIs: อัตรากำไรขั้นต้น, กระแสเงินสด
- Customer KPIs: CSAT, อัตราการกลับมาซื้อ

Balanced Scorecard

วัดผลผ่าน 4 มุมมอง

- การเงิน
- ลูกค้า
- กระบวนการ
- การเรียนรู้



by Asanee CHALUNGSUT



# กระบวนการสร้าง KPI ที่มี ประสิทธิภาพ

1

## **Specific**

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

2

## **Measurable**

สามารถวัดผลได้

3

## **Achievable**

สามารถบรรลุได้

4

## **Relevant**

เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์

5

## **Time-bound**

กรอบเวลาที่ชัดเจน



# เครื่องมือแนะนำสำหรับการ วัดผลและการพัฒนา KPI

1

## Google Data Studio

แดชบอร์ด KPI แบบเรียลไทม์

2

## KPI Fire

แพลตฟอร์มกำหนดและติดตาม KPI

3

## Microsoft Excel

วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น





# Workshop

## ประโยชน์ของการวัดผลและการพัฒนา KPI สำหรับ SMEs



### ประสิทธิภาพ

ปรับปรุงกระบวนการทำงาน



### ความสัมพันธ์

เข้าใจความต้องการลูกค้า



### ลดความเสี่ยง

ตรวจพบปัญหาและแก้ไข



by Asanee CHALUNGSUT

# Q&A

