

หลักสูตร การจัดทำ KPIs ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในงาน (Key Performance Indicators)

❑ หลักการและเหตุผล

KPIs เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ มีความสำคัญอย่างมาก ในการนำไปพัฒนาทางด้านการผลิตและการจัดการด้านต่างๆในองค์กร ในทุกๆบริษัทต่างมีการทำดัชนี เพื่อชี้วัดสิ่งที่ได้กระทำ ซึ่งนั่นก็คือพื้นฐานหลักของ KPIs นั่นเอง โดย KPIs เป็นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของ บริษัทว่าสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ในความเป็นจริงแล้วการจัดทำระบบต่างๆเหล่านี้เป็นเรื่องที่ไม่ยาก แต่ความยากอยู่ที่การที่จะนำเอาระบบไปประยุกต์ใช้กับแต่ละองค์กรมากกว่า เพราะแต่ละองค์กรมีความ แตกต่างกันทั้งทางด้านลักษณะของธุรกิจ สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน และวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น จุดสำคัญที่จะทำให้ระบบประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจึงไม่ได้อยู่ที่การว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาหรือการมีเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้มากกว่ากัน

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำเอาระบบ KPIs คือ

- จำนวนตัวชี้วัดมากเกินไป บางองค์กรมีตัวชี้วัดหลายร้อยตัว แต่ละตำแหน่งมีตัวชี้วัดหลายสิบตัว
- ไม่แน่ใจว่าตัวชี้วัดตัวใดสำคัญกว่าตัวอื่นๆ
- แต่ละหน่วยงานไม่ยอมรับตัวชี้วัดผลงานของหน่วยงานอื่น
- ไม่ทราบว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายองค์กรและตัวชี้วัดผลงานตัวอื่นอย่างไร
- แต่ละหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของตัวชี้วัดได้อย่างอิสระ ดังนั้น KPIs ที่กำหนดขึ้นของตำแหน่งงานจะต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กรและ หน่วยงาน ซึ่ง KPIs ที่ที่จะต้องเป็นตัวเลข วัดประเมินได้ เป้าหมายที่กำหนดไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจการกำหนดดัชนีวัดผลงานหลักของหน่วยงานที่มีมูลค่าเพิ่มในการส่งเสริมต่อ เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจหลักการสามารถกำหนด KSA (Key Success Areas) และ KPIs (Key Success Indicators) ภายใตกรอบ 4 มุมมองในระบบ Balanced Scorecard ได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถกำหนดมาตรฐานผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีมูลค่าเพิ่ม ที่ส่งเสริม ความสำเร็จของหน่วยงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง (Cross functional Team)
4. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถกำหนด KPI จากงานที่เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมและยุติธรรมสำหรับทุก ฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร การจัดทำ KPIs ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในงาน

□ เนื้อหาหลักสูตร

1. ภาพรวมของการวางแผน (Corporate Planning)
2. การกำหนด KPI ที่มี Value added คืออะไร
3. ทบทวนเป้าหมายขององค์กร
4. แนวคิดของระบบบริหารงานตามเป้าหมาย
5. PI กับ KPI มีความสอดคล้องกันอย่างไร
6. การสร้าง KPI ที่สะท้อนความสำเร็จสูงสุดขององค์กร
7. การสร้าง KPI ที่สนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ
8. การสร้าง KPI ที่ส่งเสริมกระบวนการทำงานที่สำคัญ
9. Workshop1 การหาตัวชี้วัด PI เพื่อกำหนดเป็น KPI ที่สำคัญ
10. Workshop2 การกำหนด KPIs ระดับบุคคลเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย
11. Workshop3 การกำหนด KPIs ระดับหน่วยงานและองค์กร ให้สอดคล้องกัน
12. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถามตอบ

□ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับต้น

□ วิทยากร ดร.ไมตรี บุญพันธ์

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- | | |
|--|------|
| ◎ การบรรยาย | 40 % |
| ◎ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงาน | 50 % |
| ◎ กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ | 10 % |