



หลักสูตร การจัดทำ KPIs ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในงาน (Key Performance Indicators)

○ หลักการและเหตุผล

KPIs เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ มีความสำคัญอย่างมากในการนำไปพัฒนาทางด้านการผลิตและการจัดการด้านต่างๆในองค์กร ในทุกๆบริษัทต่างมีการทำดัชนีเพื่อชี้วัดสิ่งที่ได้กระทำ ซึ่งนั่นก็คือพื้นฐานหลักของ KPIs นั่นเอง โดย KPIs เป็นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของบริษัทว่าสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ในความเป็นจริงแล้วการจัดทำระบบต่างๆเหล่านี้เป็นเรื่องที่ไม่ยาก แต่ความยากอยู่ที่การที่จะนำเอาระบบไปประยุกต์ใช้กับแต่ละองค์กรมากกว่า เพราะแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านลักษณะของธุรกิจ สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน และวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น จุดสำคัญที่จะทำให้ระบบประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจึงไม่ได้อยู่ที่การว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาหรือการมีเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้มากกว่ากัน

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำเอาระบบ KPIs คือ

- จำนวนตัวชี้วัดมากเกินไป บางองค์กรมีตัวชี้วัดหลายร้อยตัว แต่ละตำแหน่งมีตัวชี้วัดหลายสิบตัว
- ไม่แน่ใจว่าตัวชี้วัดตัวใดสำคัญกว่าตัวอื่นๆ
- แต่ละหน่วยงานไม่ยอมรับตัวชี้วัดผลงานของหน่วยงานอื่น
- ไม่ทราบว่าคุณค่าตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายองค์กรและตัวชี้วัดผลงานตัวอื่นอย่างไร
- แต่ละหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของตัวชี้วัดได้อย่างอิสระ

ดังนั้น KPIs ที่กำหนดขึ้นของตำแหน่งงานจะต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กรและหน่วยงาน ซึ่ง KPIs ที่ดีจะต้องเป็นตัวเลข วัดประเมินได้ เป้าหมายที่กำหนดไม่ยากหรือง่ายจนเกินไปที่มีคุณภาพ

○ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจการกำหนดดัชนีวัดผลงานหลักของหน่วยงานที่มีมูลค่าเพิ่มในการส่งเสริมต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจหลักการสามารถกำหนด KSA (Key Success Areas) และ KPIs (Key Success Indicators) ภายใต้กรอบ 4 มุมมองในระบบ Balanced Scorecard ได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถกำหนดมาตรฐานผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีมูลค่าเพิ่ม ที่ส่งเสริมความสำเร็จของหน่วยงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง (Cross functional Team)
4. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถกำหนด KPI จากงานที่เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมและยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ เนื้อหาหลักสูตร

1. วัตถุประสงค์ของการบริหารผลการปฏิบัติงาน
2. ความหมายของการบริหารผลการปฏิบัติงาน
3. วงจรการบริหารผลการปฏิบัติงาน และเป้าหมายขององค์กร
4. การกำหนด KPI ที่มี Value added คืออะไร
5. แนวคิดของระบบบริหารงานตามเป้าหมาย
6. PI กับ KPI มีความสอดคล้องกันอย่างไร
 - ตัวชี้วัด และ ค่าเป้าหมาย
 - ข้อควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัด
 - ระดับค่าเป้าหมาย
 - ประเภทตัวชี้วัด
 - Workshop-1 การหาตัวชี้วัด PI เพื่อกำหนดเป็น KPI ที่สำคัญ
7. การสร้างKPI ที่สะท้อนความสำเร็จสูงสุดขององค์กร
 - เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน
 - Workshop-2 การกำหนด KPIs ระดับบุคคลเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย
8. การสร้างKPI ที่สนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ
 - การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง
 - การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน
 - การพิจารณาประเด็นที่ต้องปรับปรุง / ตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา

9. การสร้างKPI ที่ส่งเสริมกระบวนการทำงานที่สำคัญ

- ระบุตัวชี้วัดผลงานที่เหมาะสม
- การกำหนดตัวชี้วัดและการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผล
- ประโยชน์ของการแจ้งผลการประเมินและการพัฒนาผู้รับการประเมิน
- Workshop-3 การกำหนด KPIs ระดับหน่วยงานและองค์กร ให้สอดคล้องกัน

10. การสรุป ถาม ตอบและ วิทยากรให้คำแนะนำเพิ่มเติม สรุป ถาม-ตอบ

- วิทยากร อาจารย์ ดร. ไมตรี บุญจันทร์
- หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับต้น
- ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)
- รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	50 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงาน	40 %
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์	10%