

## Key Performance Indicators for Excellence Management

### หลักการและเหตุผล

การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีการเติบโตได้อย่างยั่งยืนนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทของธุรกิจ อีกทั้งมีวิธีการวัดผลงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรม และง่ายต่อการตีความให้เข้าใจได้ตรงกัน แต่ปัญหาที่มักพบในทุกองค์กร คือ การถ่ายทอดดัชนีชี้วัดผลงานจากระดับองค์กร (ซึ่งมักออกแบบการวัดผลไว้อย่างดีเยี่ยมแล้ว) ลงสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ไม่สามารถทำให้เกิดความชัดเจน และสะท้อนผลลัพธ์กลับไปยังองค์กรได้อย่างเป็นธรรมชาติ หน่วยงานใด หรือผู้ใดที่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับองค์กรมากกว่ากัน เพื่อที่ว่าผู้บริหารจะสามารถจัดสรรผลประโยชน์ได้อย่างถูกฝาถูกตัว ก่อให้เกิดแรงจูงใจและขวัญกำลังใจที่จะรังสรรค์ผลงานให้ดียิ่งขึ้นได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวัดผลงานที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวัดผลงานข้างต้นมาจัดทำตัวชี้วัดผลงานหลักในระดับหน่วยงาน ระดับทีมงาน และระดับพนักงานได้ด้วยตนเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการนำดัชนีชี้วัดผลงานหลักไปใช้ประโยชน์ และสามารถป้องกันปัญหาจากการใช้เครื่องมือที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้การใช้ดัชนีชี้วัดผลงานหลักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงได้รับฟังข้อท้วงติง ข้อคิด ข้อควรระวัง เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์และปรับปรุงดัชนีชี้วัดผลงานได้อย่างถูกต้อง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และสามารถสื่อสารเป้าหมายดังกล่าวให้พนักงานรับทราบได้โดยง่าย
2. พนักงานในระดับต่างๆ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และรับทราบว่าการทำงานของตนเองมีส่วนช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จได้อย่างไร
3. สร้างความเป็นธรรมในการทำงานให้กับพนักงานและมีส่วนช่วยจูงใจให้พนักงานทำงานในระดับที่สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

### ผู้เข้าอบรม

1. ได้รู้ว่าคุณเองมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีชี้วัดผลงานมาก/น้อยเพียงใด อะไรคือจุดที่ยังพิจารณาได้ไม่รอบคอบ (Improvement Area) อะไรคือจุดที่ต้องคงสถานะไว้ เพราะเป็นจุดแข็งหรือจุดเด่นของตนเอง (Strengthen Area)
2. มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือต่างๆ และเห็นมุมมองที่แตกต่าง เพื่อนำไปต่อยอดสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาดัชนีชี้วัดผลงานได้อย่างดีเยี่ยมต่อไป

### รูปแบบการเรียนรู้

เป็นการฝึกอบรมแบบเข้มข้น (Intensive Learning Course) เน้นการลงมือปฏิบัติมากกว่าการได้ฟัง ซึ่งได้แก่ การบรรยาย การลงมือปฏิบัติ (Workshop) การยกกรณีตัวอย่าง (Example Case) ทั้งที่ล้มเหลวและประสบความสำเร็จ การ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำผลการเรียนรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ จนสุดท้ายสามารถพัฒนา  
ดัชนีชี้วัดผลงาน และสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดทำดัชนีชี้วัดผลงานที่ถูกต้องได้เอง

#### กำหนดการ

เนื้อหาการเรียนรู้	จำนวน	รูปแบบการเรียนรู้
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการจัดทำดัชนีชี้วัดผลงาน ได้แก่               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ นิยาม ความหมาย ความจำเป็นที่ต้องมีการวัดผลงาน</li> <li>▪ วิวัฒนาการของการวัดผลงาน และเครื่องมือที่ใช้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน</li> <li>▪ วิธีการตั้งเป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลงาน</li> <li>▪ ข้อดีของการมีดัชนีชี้วัดผลงาน</li> <li>▪ วิธีการตรวจสอบคุณภาพดัชนีชี้วัดผลงาน และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างดัชนีชี้วัดด้วยหลักการ SMART</li> </ul> </li> </ul>	-	บรรยาย ยกตัวอย่าง ถาม-ตอบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ฝึกปฏิบัติออกแบบดัชนีชี้วัดผลงาน ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ KPI Alignment Analysis จากเป้าหมายองค์กรสู่เป้าหมายหน่วยงาน Workflow Analysis or Work Analysis เพื่อจัดทำตัวชี้วัดรายตำแหน่ง/รายบุคคล</li> </ul>	-	การลงมือปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ กับวิทยากร
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สรุปบทเรียน ทบทวนวิธีการจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและถูกต้องสูงสุด</li> </ul>	-	บรรยาย ถาม-ตอบ

ระยะเวลาอบรม : 1 วัน (09:00 – 16:00 น.)

แนวทางและวิธีการพัฒนาการเรียนรู้ : การบรรยาย การสาธิต กิจกรรมการเรียนรู้ และการอภิปรายกลุ่ม Workshop