การจัดทำตัวชี้วัดผลงานหลักสำหรับผู้จัดการ/หัวหน้างาน (Key Performance Indicators Workshop)

ในสภาวะการปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยนำแนวคิดการจัดการสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหารและการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น การใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหรือ Key Performance Indicators: KPIs เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้กลายเป็นแนวปฏิบัติโดยทั่วไปขององค์กรเพื่อทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้ปฏิบัติไปทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หลักสูตรนี้ช่วยให้แนวคิดและความสำคัญของ “ตัวชี้วัดผลงานหลัก” (Key Performance Indicators : KPIs) การวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน และกำหนด “ปัจจัยหลักชี้วัดความสำเร็จของงาน” (Key Success Factors : KSFs) เพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน และสร้างตัวชีวัดผลงานได้สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งแนวทางการประยุกต์ใช้กับงานบริหารทรัพยากรบุคคลเช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

+ มีพื้นฐานความเข้าใจในแนวคิดและความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายผลงาน การกำหนดตัวชี้วัดผลงานและตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPI)
+ เรียนรู้แนวทางการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของหน่วยงานและกำหนดปัจจัยหลักชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Success Factors : KSF) เพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดผลงานและตัวชี้วัดผลงานหลัก จากใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)
+ เรียนรู้แนวทางและฝึกปฏิบัติการจัดทำตัวชี้วัดผลงานหลักของหน่วยงาน และตัวชี้วัดผลงานของลูกน้อง ให้สอดคล้องกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อนำไปใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
+ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับวิทยากร

หัวข้อเรียนรู้ :

+ ทำไมเราจึงจัดทำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs) และนำมาใช้งานได้อย่างไรบ้าง ?
+ แนวคิดเกี่ยวกับชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs)
  - ความสำคัญของตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs)
  - PIs (Performance Indicators) และ KPIs (Key Performance Indicators) ต่างกันอย่างไร
  - ประเภทของตัวชี้วัดผลงาน
    > Leading Indicators
    > Lagging Indicators
  - รู้จักตัวชี้วัดผลงานหลัก KPIs สามระดับ
    > KPIs ระดับองค์กร
    > KPIs ระดับหน่วยงาน / ทีมงาน
    > KPIs ระดับบุคคล
  - แนวคิดการกำหนดเป้าหมายผลงานระดับองค์กร
    > เป้าหมาย 4 ด้านตามมุมมอง Balanced Scorecard
    > เป้าหมายด้านหลักที่หลายองค์กรนิยม (เพิ่มรายได้, ลดต้นทุน/ค่าใช้จ่าย, ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน, เพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า เป็นต้น)

ต่อหน้า 2

หัวข้อเรียนรู้ (ต่อ) :

+ แนวคิดเกี่ยวกับชี้วัดผลงานหลัก (ต่อ)
    - การเชื่อมโยง KPIs ขององค์กรกับ KPIs ของหน่วยงานและตำแหน่งงานระดับต่างๆ
    - การใช้ KPIs กับการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
    - ข้อมูลที่นำมาใช้สำหรับกำหนดตัวชี้วัดผลงานและตัวชี้วัดผลงานหลัก
+ แนวทางและขั้นตอนการจัดทำ KPIs ระดับองค์การ
+ Workshop (1) : ทบทวน Vision, Mission เพื่อระบุ KPIs ระดับองค์กร
+ แนวทางและขั้นตอนการจัดทำ KPIs ของหน่วยงานที่ให้มีความถูกต้องครบถ้วนและสอดคล้องกับ KPIs ระดับองค์กร
+ Workshop (2) : ทบทวนภาระหน้าที่ของหน่วยงาน (Function Description) และกำหนด “ปัจจัยหลักชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Success Factors : KSF) เพื่อนำไปสู่การกำหนด KPIs
+ การจัดทำ KPIs จากใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)
+ ฝึกวิเคราะห์และจัดทำ KPIs จากใบกำหนดหน้าที่งานตามโจทย์ที่กำหนด
+ แนวทางการเลือก PIs มาเป็น KPIs ในการประเมินผลงาน
+ เทคนิคการจัดทำ KPIs ให้ SMARTs และทำให้เกิดการยอมรับในพนักงานทุกคน
+ แนวทางการจัดทำ KPIs ที่แชร์ความรับผิดชอบของหลายฝ่าย
+ การจัดทำ KPIs Dictionary พร้อมตัวอย่างและแนวทางการปรับใช้ในองค์กร
+ Workshop (3) : การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล
+ ปัญหาของการกำหนด KPIs และข้อควรระวังสำหรับการนำเอาระบบการชี้วัดผลงานมาใช้ โดยถาม-ตอบปัญหาที่มักพบในองค์กรและแนวทางแก้ไข เช่น
    - พนักงานระดับใดควรต้องรับ KPIs ระดับองค์กร
    - ทำ KPIs ปีแรก ควรกระจายลงไปถึงระดับบุคคลเป็น Individual KPIs เลยหรือไม่
    - KPIs หน่วยงานขัดแย้งกัน ควรแก้ไขปัญหาอย่างไร
    - ควรประเมินผลงานโดยใช้ KPIs ควบคู่กับการประเมิน Competency หรือไม่
    - ประเมินผลงานมาแล้วก้อตัดโควตาเกรด เลยไม่รู้จะประเมินผลงานไปเพื่ออะไร !!! เป็นต้น
+ สรุปสิ่งที่ต้องดำเนินการภายหลังการเรียนรู้เพื่อให้จัดทำ KPIs ต่อยอดใช้ได้จริงในองค์กร

รูปแบบการเรียนรู้ :

+ บรรยายอย่างย่อ
+ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
+ กรณีตัวอย่าง พร้อมคำแนะนำในการใช้งาน
+ ฝึกปฏิบัติ พร้อมคำแนะนำในการใช้งานจริง

ระยะเวลา : 1-2 วันตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

+ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ
+ ผู้บริหาร ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งตัวแทนผู้บริหาร (MR)
+ ทีม HR หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแล จัดทำ และพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong