

เทคนิคการกำหนดดัชนีชี้วัด ผลสำเร็จของงาน

KPIs

(Key Performance Indicators)

K - key
P - performance
I - indicator

www.hrodthai.com WEBSITE



หลักการและเหตุผล

การบริหารงานที่ดีนั้น จำเป็นต้องวัดผลสำเร็จของงาน โดยการเปรียบเทียบผลงานกับค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จหรือที่เราเรียกว่า KPI (Key Performance Indicator หรือ Key Performance Index) หลักการที่สำคัญ กล่าวคือ การกำหนดดัชนีชี้วัดอย่างไร จึงจะเป็นประโยชน์สูงสุดและเพิ่มมูลค่ากับองค์การ หน่วยงาน และบุคคลดังนั้น การกำหนดตัวชี้วัดที่ดีมีผลต่อการวางแผนการปฏิบัติและการติดตามงานถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการชี้วัดความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ หลายองค์การยังคงมีปัญหาในการกำหนดดัชนีชี้วัด KPI ให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ หน่วยงาน และบุคคลที่ยังไม่ค่อยรัดกุมหรือสอดคล้องหรือเพิ่มมูลค่าได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การหน่วยงานและบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้อำนวยการในการฝึกอบรมสัมมนา
ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

หัวหน้างาน / ผู้จัดการ / ผู้บริหาร
/ หรือ ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ
ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน
TOPPRO ด้วยระยะเวลาการเข้าอบรม
ไม่น้อยกว่า 90% ตลอดการอบรม



วัตถุประสงค์



เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจ หลักการกำหนดดัชนีชี้วัดหลักของ องค์กร หน่วยงาน บุคคล และส่งเสริมเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร



เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจหลักการ KPI (Key Success Indicators) และกำหนดมาตรฐานผลงานที่มีมูลค่าเพิ่มที่ส่งเสริมความสำเร็จของหน่วยงานและทีมงานที่เกี่ยวข้อง (Cross functional Team)



เพื่อให้ผู้อบรมสามารถกำหนด KPI จากงานที่เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมและได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนประสบการณ์
Experiential Techniques

3.



เน้นการเรียนรู้แบบ Participation เพื่อให้ผู้อบรมได้มีส่วนร่วม

2.



เน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง
(Workplace learning)
ฝึกปฏิบัติ

4.



เน้นการเรียนรู้แบบ Small Group
(การกำหนดดัชนีชี้วัด KPI ตามหลัก S-M-A-R-T)

KPI



หัวข้อการบรรยาย



อบรม 1 วัน



เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Module

01

ศึกษาการกำหนด KPI พันธกิจ
วิสัยทัศน์ และ เป้าหมายและผลที่ตามมา

1.1) ผล KPI ที่ชี้วัด กำหนด เป็นกิจกรรมและ
วิธีการวัดผล

1.2) Matrix relation ของ KPI องค์กร

1.3) ประเมินเบื้องต้นเพื่อกำหนดและปรับปรุง KPI ใหม่

Module

02

ความสำคัญของการกำหนดตัวชี้วัด
และค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของงาน

2.1) ภาพรวมของการวางแผน (Corporate
Planning)

2.2) การกำหนด KPI ที่มี Value added คืออะไร

2.3) ทบทวนเป้าหมายขององค์กร

2.4) แนวคิดของระบบบริหารงานตามเป้าหมาย

2.5) ระดับของตัวชี้วัด / ระดับองค์การ /
ระดับหน่วยงาน / ระดับบุคคล

2.6) เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

2.7) การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์
ของงาน

Module

03

ขั้นตอนการกำหนด KPIs
(Key Performance indicators)

3.1) นโยบายหลักขององค์การ

3.2) แนวคิดการกำหนดดัชนีชี้วัด KPI องค์กร หน่วยงาน
ตำแหน่งงาน

3.3) บทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงาน (Role Profile)

3.4) ประเภทของตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

3.5) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ / ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

3.6) วิธีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของ
งานตามหลัก S-M-A-R-T



- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

KPI



หัวข้อการบรรยาย



อบรม 1 วัน

🕒 พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

Module
04

เทคนิคการจัดทำตัวชี้วัดผลงาน
(KPIs : Key Performance indicators)

- 4.1) ความหมายและความสำคัญของ KPI
- 4.2) ประโยชน์ของการจัดทำตัวชี้วัด KPIs
- 4.3) 6 ขั้นตอนการกำหนด KPI ของตำแหน่งงาน
- 4.4) การสร้าง KPI ที่สะท้อนความสำเร็จสูงสุดขององค์กร
- 4.5) การสร้าง KPI ที่สนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ
- 4.6) การสร้าง KPI ที่ส่งเสริมกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- 4.7) การติดตามผลตัวชี้วัดผลงาน

Module
05

การวัดผลและติดตาม ปรับปรุง
เพื่อประสิทธิภาพ

- 5.1) การบรรลุเป้าหมาย KPI ที่กำหนด
- 5.2) Realistic ในการปฏิบัติ ที่เกิดขึ้น PDCA ที่เป็นไปได้ในเป้าหมาย
- 5.3) ทำ Agreement ในบทบาทและความรับผิดชอบ
- 5.4) Overall Assessments เพื่อวัดผลความสอดคล้อง ของธุรกิจ พันธกิจและ วิสัยทัศน์



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล
แบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test)
กล่าวปิดอบรม



- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

เทคนิคการกำหนดดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน KPIs

ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน Key Performance Indicators (KPIs)



KPI เป็นเครื่องมือทางการวัด และการประเมินผล หรือดัชนีชี้วัดความสำเร็จทางธุรกิจที่จะสามารถบอกได้ว่าเป้าหมายทางธุรกิจนั้น ๆ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยการเลือก KPIs แต่ละองค์กรต้องรู้ว่า KPI นั้น ๆ จะสะท้อนปัจจัยอะไรที่สำคัญ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำตัวชี้วัด

- สามารถวัดผลการปฏิบัติงานหลักตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- สามารถแสดงแนวโน้มของข้อมูลสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน KPIs.



- ปริมาณ (Quantity)
- คุณภาพ (Quality)
- เวลา (Time)
- ค่าใช้จ่าย (Cost)
- ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน KPIs.

ปัจจัยการประเมิน	แนวทางการพิจารณา
เน้นปริมาณของงาน	จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น
เน้นคุณภาพของงาน	ความถูกต้อง ประสิทธิภาพ ความเรียบร้อยของงาน และตรงตามมาตรฐานของงาน
เน้นเวลา	เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้
เน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าเชิงทรัพยากร	การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การระงับรักษาเครื่องมือเครื่องใช้
เน้นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

การกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงาน/องค์กร



- Vision**: What do we want to be in the future?
- Strategy**: How do we intend to accomplish our vision?
- Objectives**: What must we complete to move forward?
- Critical Success Factors**: What areas must we focus on to achieve our vision?
- Key Performance Indicators**: What are our metric indicators of success?
- Key Action Initiatives**: What action programs will achieve our performance goals?

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

ตัวชี้วัดแต่ละระดับ

ตัวชี้วัดระดับองค์กร (organization indicators)



สิ่งที่ชี้วัดผลการทำงานในภาพรวมของกิจการเป็นตัวชี้วัดหลักเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร

ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน (Department indicators)



สิ่งที่ชี้วัดผลการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงระดับฝ่าย หรือส่วนงานจะแตกต่างกันตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual indicators)



สิ่งที่ชี้วัดผลการทำงานของพนักงานรายบุคคลตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบหรือตามตำแหน่งงาน

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

ข้อควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัด KPIs.



- S** Specific เฉพาะเจาะจง
- M** Measurement วัดได้
- A** Agreement Upon เห็นชอบ
- R** Realistic เป็นจริงได้
- T** Under the right time frame เวลา

WWW.HRODTHAI.COM | โทร 033-106121

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โพรเฟสชันแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.ณ. 20130



ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 098-281-9879 | ☎ 065-956-4064 | ☎ 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📘 HRODTHAI