

BSC & KPI จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

Objective

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ซึ่งเป็นระบบที่มุ่งเน้นการพัฒนาคน ให้เพิ่มผลงานให้องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร โดยเครื่องมือสำคัญที่จะบอกได้ว่า ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร จำเป็นต้องใช้ KPI เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการทำงาน พนักงาน จึงควรมีความเข้าใจในการนำ KPI ไปใช้ให้สอดคล้องตั้งแต่ในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และกระจายสู่ระดับ บุคคลในหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจในหลักการ และได้ฝึกปฏิบัติ โดยมีวิทยากร ที่มีประสบการณ์ตรงในด้านการกำหนด KPI เป็นผู้ให้คำแนะนำถึงหลักการในการกำหนด KPI ที่ถูกต้อง

Target group

พนักงานทุกระดับ

Duration

1 วัน : 9.00 – 16.00 น.

Content

Module 1: การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System : PMS) ในภาพรวม

1. นิยามของ PMS
2. ขั้นตอนของ PMS
 - 1.1. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)
 - 1.2. การติดตามผลการปฏิบัติงาน (Monitor & Review)
 - 1.3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)
 - 1.4. การแจ้งผลการปฏิบัติงาน (Feedback)
 - 1.5. การจ่ายค่าตอบแทน (Reward)

Module 2: ทำความเข้าใจกับ Balance Scorecard (BSC)

1. นิยามของ BSC
2. 4 มุมมองสำคัญ
 - 1.6. Financial
 - 1.7. Customer
 - 1.8. Internal Process
 - 1.9. People
2. ความเชื่อมโยงระหว่าง BSC กับ KPI

Module 2: เจาะลึกวิธีการกำหนด KPI จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

1. KPI คืออะไร
 - 2.1. วิธีการกำหนด KPI ด้วยหลัก SMART
 - 2.2. Workshop : ฝึกกำหนด KPI ให้งานปริศนา
2. ประเภทของ KPI
 - 2.3. Corporate KPI
 - 2.4. Individual KPI
3. ประเภทของเป้าหมาย
 - 2.5. เป้าหมายเชิงคุณภาพ
 - 2.6. เป้าหมายเชิงปริมาณ
 - 1.1.1. Workshop : KPI ตัวไหนเชิงปริมาณ ตัวไหนเชิงคุณภาพ
4. องค์ประกอบมาตรฐานของ KPI
 - 2.7. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)
 - 2.8. ชื่อ KPI (KPI Name)
 - 2.9. เป้าหมาย (Target)
 - 2.10. น้ำหนักความสำคัญ (Weight)
 - 2.11. สิ่งที่ต้องทำเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ (Key Initiative)
5. การลดหลั่น KPI (KPI Cascading)

Module 3: Workshop : ฝึกกำหนด KPI ในงานจริงพร้อมนำเสนอกับวิทยากร

Methodology

เป็นการบรรยายในบรรยากาศแบบสนุกสนาน เป็นกันเอง ไม่เครียด และมีการแข่งขัน เพื่อให้
เกิดการมีส่วนร่วม ด้วยวิธีการ ได้แก่

1. บรรยาย
2. Workshop
3. ฝึกปฏิบัติ