

# หลักสูตร "Goal Setting (KPI) & Action Plan"

## 1. หลักการและเหตุผล

ในการทำงาน ของบุคลากรในองค์กรใดๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มักมีปัญหาลักๆอยู่ 2 ประการ คือ

- 1) ไม่สามารถปฏิบัติงาน ให้สามารถพิชิตตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ
- 2) สถานการณ์การแข่งขัน หรือปัจจัยอื่นๆ บีบบังคับให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเลขเป้าหมายสูงขึ้น

ถ้าหากองค์กรยังคงมีการปฏิบัติงานเหมือนที่ผ่านมาทุกประการ ผลงานก็ย่อมไม่แตกต่างจากที่เคยได้คือ ไม่ถึงเป้าหมาย ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หรือ แม้แต่หัวหน้างาน ก็ต้องช่วยกันหาวิธีการ ในการปรับปรุงแก้ไข กระบวนการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตหน้าที่ของแต่ละคน ให้องค์กรสามารถ พิชิตเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้

ดังนั้นองค์กรอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ในการดำเนินกิจการอยู่บ่อยครั้ง หากยังไม่สำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงานก็ต้องปรับเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์นั้นๆด้วย เพราะต้องทำผลงานให้ได้ตัวเลขตามตัวชี้วัด(KPI) ที่ได้กำหนดไว้ และแผนปฏิบัติงานนั้นๆ ต้องทำให้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย หมายถึง ต้องคำนึงถึงความสำเร็จตามเป้าหมาย การประหยัดทรัพยากร เงินทุน กำลังพล เวลา และอื่นๆในส่วนของการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

การวางแผนปฏิบัติการ ในหลักสูตรนี้ จะเน้นให้ผู้เข้าอบรม สามารถวางแผนปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพ เน้นการทำงานที่ตอบโจทย์เป้าหมาย และคำนึงถึงปัจจัยต่างๆในการดำเนินตามแผนไปในตัว ซึ่งเราเรียกการวางแผนลักษณะนี้ ว่า Effective Action Plan

ซึ่งการที่จะเกิดการวางแผนแบบนี้ได้ ผู้มีหน้าที่วางแผนปฏิบัติงานต้องมี ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ มีการคิดที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน คำนึงถึงผลกระทบในแต่ละด้าน และมีกลยุทธ์ที่จะสามารถวางแผนปฏิบัติ ให้พร้อมรับกับทุกสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลง โดยมีเกณฑ์สำคัญคือ ต้องตอบสนองต่อความสำเร็จตามเป้าหมายให้มากที่สุด และสามารถตรวจสอบผลงาน เทียบกับตัวชี้วัด (KPI) เพื่อปรับปรุงแผนได้ตลอดเวลา

## 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจในเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถกระจายเป้าหมายที่ได้รับจากผู้บริหาร ลงสู่หน่วยงาน หรือบุคลากรในองค์กรได้

2.2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ บัณฑิตบ้าง ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2.3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถวางแผนปฏิบัติงาน ให้ตอบสนองต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย และประหยัดทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร เวลา ฯลฯ ในการดำเนินงานตามแผน รวมถึงไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ ก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อลูกค้า องค์กร หรือ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3. โครงสร้าง และ เนื้อหาของหลักสูตร

#### **ส่วนที่ 1 ทบทวน วิสัยทัศน์ ภารกิจ(พันธกิจ) เพื่อกำหนดทิศทางของบริษัท**

ภาพรวมของ Vision ,Mission และ ตัวอย่างของบริษัทอื่นๆ

- 1.1 แนวทางการกำหนด วิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กร
- 1.2 แนวทางการกำหนด ภารกิจ (Mission) ขององค์กร
- 1.3 แนวทางการกำหนดค่านิยม (Core Value) ขององค์กร
- 1.4 สรุปวัตถุประสงค์ (Objective) ขององค์กร

#### **ส่วนที่ 2 การวางแผนเป้าหมาย และตัวชี้วัดผลงานขององค์กร**

2.1 ภาพรวม แนวทางการบริหารผลงาน

2.2 หลักการวิเคราะห์การทำ KPI องค์กร ให้มีประสิทธิภาพ

- ต้องมีผลกระทบมากพอ (Significant Impact)
- ต้องเจาะจงชัดเจน (Focus)
- ต้องสอดคล้อง ไปในทิศทางเดียวกัน (Alignment)
- ต้องสมดุล (Balance)
- ต้องสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล (Causes and Effects)

2.3 การกำหนด KPI ขององค์กรให้สมดุลในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนารอบด้าน เติบโตแบบยั่งยืน

- ด้านการเงิน
- ด้านลูกค้า
- ด้านระบบการบริหารจัดการ
- ด้านการพัฒนาและเติบโตของบุคลากร

2.4 การจัดลำดับความสำคัญ และ ให้น้ำหนักคะแนน ของ KPI

2.4 การกระจาย KPI ขององค์กรสู่หน่วยงาน ให้ตอบโจทย์เป้าหมายองค์กร

### **ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ แยกแยะ ปัจจัยที่ส่งผลต่อเป้าหมาย และออกแบบวิธีการเพื่อให้ถึงเป้าหมาย**

การที่จะดำเนินการปฏิบัติใดๆนั้น ต้องมีการวิเคราะห์ ถึงปัจจัยที่จะทำให้เราสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถตั้งสมมติฐานหาวิธีการปฏิบัติ ให้ตอบโจทย์เป้าหมายได้แท้จริง

3.1) ใน KPI แต่ละข้อ ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อ ความสำเร็จตามเป้า (บวก และ ลบ)

3.2) ควรดำเนินกิจกรรมอะไรบ้าง ให้เราสำเร็จได้ตามเป้าในแต่ละข้อ

3.3) การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวในแต่ละข้อ จะมีผลกระทบด้านดี ผลเสียอย่างไรบ้าง

3.4) กำหนดหัวข้อแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

### **ส่วนที่ 4 การประเมิน ความคุ้มค่า และโอกาสสำเร็จ ความเป็นไปได้ ของแผนปฏิบัติ**

ในการวางแผนปฏิบัติ ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร งบประมาณ เวลา และอื่นๆ เพื่อสามารถวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้จริง ความคุ้มค่า ก่อนการลงมือปฏิบัติจริง

4.1) ประเมินการด้วยข้อมูลตัวเลข เหตุใดคิดว่าแผนปฏิบัติในแต่ละข้อ จะสำเร็จตามเป้าหมาย

4.2) การปฏิบัติการให้ได้ตามเป้าหมาย ต้องใช้ทรัพยากร ทุน บุคลากร เวลา เท่าใดโดยประมาณ

4.3) แผนปฏิบัติงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อหน้าที่ (JD) ของบุคลากรแต่ละคน อย่างไรบ้าง

4.4) แผนปฏิบัติงานดังกล่าว มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายในด้านใดบ้าง

### **ส่วนที่ 5 การทำตาราง Effective Action Plan**

5.1) กำหนดหัวข้อแผนปฏิบัติการ เพื่อตอบโจทย์ตัวชี้วัดแต่ละตัว (KPI)

5.2) ระบุระยะเวลา เริ่มต้น และสิ้นสุด

5.3) ทำเอกสารอ้างอิง ระบุตัวเลขประมาณการความสำเร็จ ในแต่ละหัวข้อ

5.4) ทำเอกสารอ้างอิง การใช้ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ ระยะเวลา

5.5) ทำเอกสารอ้างอิง ระบุข้อมูล ความเสี่ยง

## **4.เทคนิค รูปแบบการฝึกอบรม**

สไลด์การบรรยาย แบบ ฮาสนุก ตื่นเต้น บวก การกระตุ้นสร้างแรงจูงใจ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัววิทยากร กิจกรรม เน้นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมคิดร่วมทำ ที่ตรงตามการนำใช้กับการทำงานจริง

- บรรยาย 35 %
- กิจกรรมกลุ่ม 65%

## 5. ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

- 7.1) ได้ความชัดเจนในเป้าหมาย วิธีการแก้ปัญหา และออกแบบการปฏิบัติให้ตอบสนองเป้าหมาย
- 7.2) มีทักษะการวิเคราะห์ปัจจัย ผลกระทบการดำเนินการ และคำนวณความคุ้มค่าเป็นตัวเลขได้
- 7.3) สามารถทำแผนปฏิบัติงาน ที่ง่าย ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้จริง

## 6.หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้จัดการ, Supervisor, หัวหน้างาน

## 7. ระยะเวลา

ระยะเวลา หลักสูตรทั้งหมด 2 วัน (9.00-16.30 น.)