

## การทำตัวชี้วัด

### KPI & Balanced Scorecard

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน ล้วนแต่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สั้นไหว ไร้ทิศทาง ทำให้องค์กรเหล่านั้นต้องเผชิญกับตัวแปรจำนวนมากที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานซึ่งสามารถก่อให้เกิดผลในเชิงลบ (Negative Impact) ต่อความสำเร็จขององค์กรได้ตลอดเวลา เมื่อสภาพความเป็นจริงปรากฏเช่นนี้องค์กรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงเท่านั้นที่จะยืนหยัดอยู่ได้ และถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของผู้มีส่วนรับผิดชอบองค์กร และบุคลากรทุกคนที่จะร่วมประสานความเป็นหนึ่งเดียวในการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้องค์กรมีสมรรถนะแข็งแกร่งเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นไว้ จากเหตุผลดังกล่าวองค์กรจำเป็นต้องกำหนดทิศทาง (Vision) และภารกิจ (Mission) ขององค์กรให้ชัดเจน และต้องสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึงเพื่อจะได้ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) รวมถึงแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ของแต่ละส่วนงานให้สอดคล้องกับทิศทางที่องค์กรต้องการบรรลุ ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับการดำเนินขององค์กร (Organizational Goal)

Balanced Scorecard (BSC) และ Key Performance Indicator (KPI) ถือเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้เป็นอย่างดี เพราะจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความครอบคลุมมิติสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ มิติด้านการเงิน (Financial) มิติลูกค้า (Customer) มิติกระบวนการปฏิบัติงานภายใน (Internal Business Process) มิติการเรียนรู้และการเจริญเติบโตของพนักงาน (Learning and Growth) ดังนั้นการนำ BSC และ KPI มาใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์จะช่วยสนับสนุนให้การจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร และการนำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพและเกิดความสมดุลมากยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์

- การสัมมนาครั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการสัมมนาได้เข้าใจถึงเทคนิคในการวิเคราะห์องค์กร และนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) และปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factor) ขององค์กรโดยนำ Balanced Scorecard และ KPI มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรและของหน่วยงานให้ มีประสิทธิภาพและเกิดความสมดุลในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

#### เนื้อหา

- การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร
- การกำหนดวัตถุประสงค์โดยใช้หลัก SMART
- Balanced Scorecard (BSC) : เครื่องมือสำหรับบริหารและจัดการ
- ประโยชน์ของการนำ BSC ไปใช้ในองค์กร
- การกำหนดปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factor) เพื่อการจัดทำแผนกลยุทธ์
- การสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator KPI)
- การวัดผลสำเร็จการดำเนินงาน (Performance Measurement)
- ปัญหา อุปสรรค และข้อพึงระวังในการนำ BSC ไปใช้

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

## วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ