

บริษัท พอร์ยู พอร์เอเวอร์ จำกัด

ที่ปรึกษาในการจัดระบบงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างครบวงจรทั้ง HRD และ HRM



ทิพวัลย์ ติระณะประกิจ(กรรมการ)

เทคนิคการประเมินผลงานด้วย Individual KPI

“ผลงาน” คือ สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของงานที่ทำ ในฐานะ CEO ผลงาน คือ การนำพาองค์กรให้รอด และเติบโตอย่างยั่งยืน ในฐานะ Department Head ผลงาน คือ การบริหารจัดการงานในหน่วยงานให้สำเร็จตามนโยบายที่ได้รับ และ ในฐานะพนักงาน ผลงาน คือ การทำงานตาม JD ให้สำเร็จ แต่ประเด็น อยู่ที่ เราจะใช้อะไรเป็นตัววัดผลงานที่พนักงานทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ยอมรับว่า ... ชัดเจนและเป็นธรรม!!

KPI (Key Performance Indicators) เป็นตัววัดผลงานที่ใช้วัดผลงานได้ทั้งระดับองค์กร (Corporate KPI) ระดับหน่วยงาน (Department KPI) และระดับบุคคล (Individual KPI) สามารถตอบ โจทย์เรื่องการวัดผลงานที่ชัดเจน และเป็นธรรมได้ แต่มักมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการวัดผลงานด้วย KPI ว่า ...



- ใช้ KPI แล้ว แต่ไม่บรรลุผลในระดับองค์กร
- KPI ที่กำหนดไม่ชัดเจน จับต้องไม่ได้
- “สิ่งที่วัด” กับ “งานที่ทำ” ไม่สอดคล้องกัน
- ไม่สามารถเก็บข้อมูลตามที่ระบุไว้ใน KPI
- พนักงานคิดว่า KPI คือ การจับผิด

จะเห็นว่า ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้เกิดจาก KPI แต่เกิดจากวิธีการจัดทำ KPI และสามารถแก้ไขได้ เช่น

- กำหนด KPI โดยขาดการเชื่อมโยงกันทั้ง 3 ระดับ ดังนั้นต้องกำหนด KPI หน่วยงานให้สอดคล้องกับ KPI องค์กรก่อน แล้วจึงกำหนด KPI ของพนักงานให้สอดคล้องกับ KPI หน่วยงานและ JD ของพนักงานแต่ละคน อีกทั้งยังต้องเชื่อมโยง KPI ให้อยู่ในรูป BSC ด้วย
- ขณะกำหนด KPI ต้องคำนึงถึงวิธีการเก็บข้อมูล คือ ต้องคิดตั้งแต่ต้นทาง จนถึงปลายทาง
- ต้องแปลงสิ่งที่ต้องการวัดผลงานออกมาเป็นตัวเลขให้ได้
- ต้องสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับพนักงานก่อนเริ่มประเมินผลด้วย KPI

หลักสูตร “เทคนิคการประเมินผลงานด้วย Individual KPI ที่เชื่อมโยงเป้าหมายองค์กร” จัดทำสำหรับองค์กรที่ต้องการเริ่มประเมินผลงานด้วย KPI รายบุคคล (Individual KPI) และองค์กรที่ใช้ KPI มาระยะเวลาหนึ่งแล้ว และต้องการปรับปรุง KPI ให้ตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และตอบ โจทย์องค์กรมากขึ้น

หัวข้อสัมมนา

1. ความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลงาน

เทคนิคการประเมินผลงานด้วย Individual KPI

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง Balanced Scorecard (BSC) และ KPI (Key Performance Indicator)
3. 4 มุมมองพื้นฐานของ BSC
 - มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
 - มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
 - มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
 - มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)

ตัวอย่าง : KPI ของฝ่ายต่างๆ ในหลากหลายธุรกิจ
4. เทคนิคการกำหนด KPI ให้ตอบ โจทย์องค์กรและพนักงานรับได้
 - KPI ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ กลยุทธ์องค์กร – เป้าหมายหน่วยงาน – เป้าหมายพนักงานแต่ละคน
 - ต้องกำหนด KPI จากอะไร?
 - KPI ของหน่วยงาน “หน้าบ้าน” และ “หลังบ้าน”
 - ความแตกต่างระหว่าง KPI และ PI
 - ความแตกต่างระหว่าง KPI “เชิงบวก” และ “เชิงลบ” เมื่อไร? ควรใช้ KPI แบบไหน?
 - ถ้ายังไม่เคยกำหนด KPI ในเรื่องนั้นๆ ควรเริ่มต้นอย่างไร?

Workshop : กำหนด KPI ระดับหน่วยงาน (Department KPI)
5. วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประเมินผลงานด้วย KPI

Workshop : การออกแบบรายงานเพื่อเก็บข้อมูล
6. หน่วยวัดมีผลต่อการประเมินผล KPI อย่างไร?
7. ตั้งเป้าหมายอย่างไร? “ให้ท้าทาย” แต่ “ไม่สุดเอี๋ม”

Workshop : กำหนด KPI ระดับบุคคล (Individual KPI)
8. การนำเสนอผลงานจากการประเมินผลด้วย KPI ประจำเดือน และประชุมสรุปผล KPI ประจำไตรมาส
9. วิธีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและยอมรับการประเมินผลงานด้วย Individual KPI
10. การเชื่อมโยงผลงาน (ที่ประเมินด้วย Individual KPI) เข้ากับการจ่ายค่าตอบแทน
11. สรุป - คำถาม – คำตอบ

@aj.tippawan

cdcthailand@hotmail.com

