

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เลขที่.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>แบบรายงานการเข้าอบรม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน</b><br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <span><input type="radio"/> รายบุคคล</span> <span><input type="radio"/> กลุ่มบุคคล</span> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |
| ชื่อ - สกุล : นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมย์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ตำแหน่ง : บุคลากร                                                                                                                                                                                                     |
| กลุ่มงาน / หน่วยงาน : สำนักงานผู้อำนวยการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |
| ชื่อหลักสูตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เทคนิคการจัดทำ KPI เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร                                                                                                                                                                       |
| วัน เดือน ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 24 ตุลาคม 2558                                                                                                                                                                                                        |
| สถานที่จัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค รัชดา กรุงเทพฯ                                                                                                                                                                                   |
| หน่วยงานผู้จัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | บริษัท ทีซี โปรเกส จำกัด                                                                                                                                                                                              |
| ค่าใช้จ่าย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="radio"/> ไม่มี <input checked="" type="radio"/> มี จำนวน 4,280 บาท<br>เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="radio"/> แผ่นดิน <input checked="" type="radio"/> เงินรายได้ <input type="radio"/> งบอื่นๆ (ระบุ) |
| ใบเกียรติบัตร/<br>วุฒิบัตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> ได้รับ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก.....<br><input type="radio"/> ไม่มี                                                                                                 |
| <p><b>สรุปสาระสำคัญ</b></p> <p>Key Performance Indicator (KPI) : เครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือหน่วยงานต่าง ๆ หรือวัดผลสำเร็จของการประกอบธุรกิจของบริษัท</p> <p><b>KPI ในแต่ละมิติของ Balanced Scorecard (BSC)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มุมมองด้านการเงิน           <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเพิ่มยอดขาย / การเพิ่มกำไร / การเพิ่มรายได้ / การลดต้นทุน / การหาแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>2. มุมมองด้านลูกค้า           <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า / การสร้างภาพลักษณ์ / การจัดทำระบบ CRM / จำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/ ส่วนแบ่งการตลาด ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน           <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ / การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ / การประสานงานภายในองค์กร / การลดขั้นตอนในการทำงาน / การลดงานที่ไม่มีมูลค่า / ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าคงคลัง / จำนวนสินค้าคงคลัง/ ความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต           <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน / การสร้างแรงจูงใจ / การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน / การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ / การจัดทำสื่อการเรียนรู้ / ความพึงพอใจของพนักงาน ฯลฯ</li> </ul> </li> </ol> |                                                                                                                                                                                                                       |

## เทคนิคการวิเคราะห์และกำหนด KPI

### - ระดับหน่วยงานและตำแหน่งงาน

1. ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร
2. KPI ของต่างหน่วยงานกัน เหมือนกันได้
3. KPI ของตำแหน่งที่ใกล้เคียงกัน เหมือนกันได้
4. จำนวน KPI ต้องไม่มากเกินไป (เพราะเป็นตัวชี้วัดหลัก) และต้องตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

### ตัวอย่างแผนกลยุทธ์

#### วิสัยทัศน์ :

- เป็นผู้นำด้านธุรกิจก่อสร้างที่มีความสามารถในการพัฒนาการลงทุนและดำเนินการบริหารโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน ในระดับภูมิภาคอย่างมีคุณภาพและครบวงจร

#### พันธกิจ :

- สร้างผลงานอย่างมีคุณภาพสำหรับลูกค้า มีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ ให้ผลตอบแทนที่ดีสำหรับผู้ถือหุ้น และดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม
- บริหารงานอย่างมืออาชีพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- มีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ
- พัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

#### ค่านิยม :

- คุณภาพมีมาตรฐานสูง
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณในอาชีพ
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การทำงานเป็นทีม

#### กลยุทธ์ : เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

- เลือกโครงการก่อสร้างที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ โดยที่มีผลตอบแทนทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม
- บริหารโครงการก่อสร้าง โดยยึดหลักการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ
- ส่งมอบงานตรงตามเวลาและคุณภาพงานได้มาตรฐาน
- ขยายตลาดไปสู่ระดับภูมิภาค โดยเน้นประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ โดยการลงทุนในโครงการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเป็นการสร้างโอกาสในด้านการก่อสร้าง รวมถึงการบริหารสัมพันธ์ในระยะยาวอย่างครบวงจร
- พัฒนาศักยภาพในด้านทรัพยากรมนุษย์และโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน
- พัฒนาเทคโนโลยี และองค์ความรู้ให้ทันสมัย และแข่งขันได้อย่างเสมอ

**การกระจาย KPI สู่ระดับฝ่ายต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ**

1. KPI ระดับองค์กร
  - รายได้ ยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิต ฯลฯ
2. KPI ระดับหน่วยงาน
  - คุณสมบัติของพนักงานใหม่ ราคาของวัตถุดิบ ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า จำนวน Supplier ฯลฯ
3. KPI ระดับบุคคล
  - วัดตาม Job Description ถ้าพนักงานมีความคล้ายกัน KPI ก็เหมือนกันได้

**ตัวอย่างการจัดทำ KPI ของคณีนิกความงาม**

KPI องค์กร

|        |                    |                     |
|--------|--------------------|---------------------|
| ยอดขาย | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 60 ล้านบาท |
|--------|--------------------|---------------------|

KPI ฝ่ายขาย

|                       |                    |                     |
|-----------------------|--------------------|---------------------|
| 1. ยอดขายสาขาขนาดเล็ก | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 18 ล้านบาท |
| 2. ยอดขายสาขาขนาดกลาง | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 12 ล้านบาท |
| 3. ยอดขายสาขาขนาดใหญ่ | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 36 ล้านบาท |

KPI ตำแหน่งพนักงานขาย

|               |                    |                       |
|---------------|--------------------|-----------------------|
| 1. ลูกค้าเก่า | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 2.72 ล้านบาท |
| 2. ลูกค้าใหม่ | หน่วยวัด (ล้านบาท) | เป้าหมาย 1.16 ล้านบาท |

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ทำให้ทราบว่าการจัดทำ KPI เพื่อให้เรารู้ว่าเป้าหมายคืออะไร จะไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร และสามารถเตรียมตัวล่วงหน้าได้ เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ตรงจุด

**นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้**

| หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา | รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา<br>ภายในวันที่ |
|---------------------------|-------------------------------------------|
|                           |                                           |
|                           |                                           |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน.....

(นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมณ์)

วันที่ 10 พ.ย. 2558

ความคิดเห็นของหัวหน้างาน

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....

(นางอัญชลี มุสิกมาศ)

เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 10 พ.ย. 2558

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....

(อาจารย์สาโรช เมลาพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 10 พ.ย. 2558

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
  2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
  3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
  4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา

NO.0454

# TC PROGRESS

## ใบผ่านการอบรม

สัมมนา: เรื่อง เทคนิคการจัดทำ KPI

เพื่อ ประโยชน์สูงสุดขององค์กร

\*\*มอบให้แก่\*\*

คุณแสงจันทร์ หวานอารมย์

ณ โรงแรม: เจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพฯ

วันที่ 24 ตุลาคม 2558 เวลา 9.00 น.-16.45น.



MS. Orrapin Chotsuwan  
Managing Director

ออก ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2558