

## ตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators : PIs) ของกลุ่มงานต่าง ๆ

## งานฝึกอบรมและพัฒนา

- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการงานฝึกอบรม
- เปอร์เซ็นต์การเข้าอบรมของกลุ่มเป้าหมาย
- จำนวนหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม
- จำนวนครั้งที่ผลประเมินการฝึกอบรมต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ตรงตามแผน
- จำนวนหลักสูตรอบรมที่ถูกยกเลิก
- จำนวนหลักสูตรที่ไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์การบริหารค่าใช้จ่ายในงานฝึกอบรมให้อยู่ในงบประมาณ
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจหลังฝึกอบรม
- คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบก่อนและหลังการอบรม
- คะแนนเฉลี่ยของการประเมินผลหลังการฝึกอบรมของหัวหน้างาน
- เปอร์เซ็นต์ยอดขายที่เพิ่มขึ้นหลังจากฝึกอบรม
- จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม
- จำนวนวันในการฝึกอบรม
- จำนวนครั้งที่จัดเตรียมอุปกรณ์ไม่พร้อมก่อนการอบรม
- เปอร์เซ็นต์ของจำนวนคนที่สมัครเข้ารับการอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร
- จำนวนครั้งที่นัดหมายหรือติดต่อกับวิทยากรผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของกรอบรมตามแผนงานที่กำหนด
- จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมภายในที่ได้รับยกย่องรับโดยมีผู้สมัครเต็มทุกหลักสูตร
- เปอร์เซ็นต์การติดตามผลพฤติกรรมของผู้เรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมตามแผน
- เปอร์เซ็นต์บุคลากรที่ผ่านการทดสอบความชำนาญภายหลังการฝึกอบรม
- เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นภายหลังการฝึกอบรม
- เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรที่จะต้องมีแผนพัฒนารายบุคคล

- เปอร์เซ็นต์การปฏิบัติตามแผนพัฒนารายบุคคลของผู้บังคับบัญชา
- เปอร์เซ็นต์การประเมินความสามารถ (Competency) ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น

## งานสรรหาคัดเลือก

- เปอร์เซ็นต์การผ่านทดลองงานของพนักงานใหม่
- จำนวนผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ต่อหนึ่งตำแหน่งงาน
- อัตราผู้สมัครงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือก
- อัตราการลาออกของพนักงานใหม่
- ระยะเวลาการสรรหาต่อหนึ่งตำแหน่งงาน
- จำนวนพนักงานที่สรรหาจากแหล่งต่าง ๆ ต่อหนึ่งตำแหน่งงาน
- ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงาน
- คะแนนเฉลี่ยในการทำแบบทดสอบของพนักงานใหม่
- เปอร์เซ็นต์ใบสมัครที่ถูกคัดเลือกตามคุณสมบัติที่หน่วยงานร้องขอ
- เปอร์เซ็นต์ของพนักงานใหม่ที่เริ่มงานได้ตรงตามวันที่หน่วยงานต้องการ
- จำนวนครั้งที่อัตราค่าจ้างคนขาด/ไม่เพียงพอ
- จำนวนครั้งที่รับพนักงานไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสรรหาคัดเลือก
- เปอร์เซ็นต์ของผู้สมัครที่ปฏิเสธการจ้างงาน
- จำนวนใบสมัครสำรองในแต่ละตำแหน่งงาน
- เปอร์เซ็นต์ความแตกต่างของอัตราการจ้างเมื่อเทียบกับตลาด (ในธุรกิจเดียวกัน)
- จำนวนครั้งในการส่งใบสมัครให้หน่วยงานต้นสังกัดผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครพนักงานผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในงบประมาณ
- จำนวนผู้สมัครที่สมัครงานผ่านทาง Website
- จำนวนบริษัทจัดหางานที่ติดต่อหนึ่งตำแหน่งงาน
- เปอร์เซ็นต์ของการคัดเลือกบุคลากรได้ตามเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ใบสมัครที่ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ
- เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรที่ผ่านการสรรหาคัดเลือก

**งานแรงงานสัมพันธ์**

- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการจัดทำเอกสารด้านแรงงานสัมพันธ์
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการดำเนินการด้านแรงงานสัมพันธ์
- จำนวนครั้งของความไม่พร้อมในการจัดกิจกรรมพนักงาน
- จำนวนครั้งที่ใช้งบประมาณการจัดกิจกรรมพนักงานเกินกว่าที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- เปอร์เซ็นต์การบริหารค่าใช้จ่ายด้านแรงงานสัมพันธ์ให้อยู่ในงบประมาณ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากพนักงานในความผิดพลาดของการจัดกิจกรรม
- จำนวนข้อร้องเรียนจากการให้บริการด้านแรงงานสัมพันธ์
- จำนวนครั้งที่จัดกิจกรรมพนักงานในหนึ่งปี
- จำนวนครั้งที่มีการเลื่อนการจัดกิจกรรม
- คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจหลักการจัดกิจกรรม
- เปอร์เซ็นต์ของกิจกรรมที่ผ่านการอนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์ของการจัดกิจกรรมได้ตามแผนงานที่กำหนด
- จำนวนความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบกิจกรรมพนักงาน
- จำนวนครั้งที่เกิดข้อพิพาทแรงงาน

**งานคำตอบแทน**

- จำนวนครั้งที่มิได้ลงทะเบียนจากการทำงานประจำพิเศษ
- สัดส่วนของพนักงานในแต่ละช่วงของกรอบเงินเดือน
- จำนวนครั้งที่มีการจ่ายคำตอบแทนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่มีการจ่ายคำตอบแทนทันเวลา
- เปอร์เซ็นต์ของการจ่ายคำตอบแทนไม่ทันเวลา
- เปอร์เซ็นต์ต้นทุนด้านคำตอบแทนเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายรวม
- จำนวนครั้งที่ส่งข้อมูลรายงานด้านคำตอบแทนไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของการจัดทำข้อมูลรายงานด้านคำตอบแทน
- จำนวนครั้งที่ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลพนักงานไม่ทันกำหนด

- จำนวนครั้งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการส่งภาษี กองทุนฯ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จำนวนข้อร้องเรียนในคำตอบแทนจากพนักงานในบริษัท
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลด้านคำตอบแทนที่เป็นความลับได้เผยแพร่ออกไป
- เปอร์เซ็นต์ของการลดค่าใช้จ่ายด้านคำตอบแทน
- จำนวนความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบงานด้านคำตอบแทน
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคำตอบแทนเทียบกับงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ส่งสลิปเงินเดือนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่เอกสารด้านคำตอบแทนสูญหาย
- จำนวนครั้งที่ออกหนังสือรับรองเงินเดือนล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ออกหนังสือรับรองเงินเดือนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลด้านคำตอบแทนไม่ครบถ้วนถูกต้อง
- เปอร์เซ็นต์ในการรูดบัตรของพนักงานผิดพลาด
- จำนวนครั้งของการหาเพิ่มงานคำตอบแทนไม่พบ (หาย)

**งาน HRIS**

- จำนวนครั้งในการบำรุงรักษาระบบ Intranet
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขข้อมูลใน Intranet เนื่องจากความผิดพลาดของ Programmer
- จำนวนครั้งในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้ IT ของบุคลากรใน HR ภายในเวลาที่กำหนด
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองความต้องการของ User
- จำนวนโปรแกรมที่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นใน 1 ปี
- จำนวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่มีผลต่อการปรับปรุงระบบ Intranet ในองค์กร
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาด้าน HRIS
- จำนวนครั้งที่ต้อง Backup ข้อมูลในหนึ่งเดือน
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ Backup ข้อมูลในหนึ่งเดือน

- จำนวนครั้งที่ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการใช้งานด้าน HRIS
- จำนวนครั้งที่ระบบด้าน HRIS ไม่สามารถใช้งานได้
- จำนวนครั้งของการแก้ไขปัญหายุ่งยากของ Software และ Hardware ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ระบบ HRIS เกิดความผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ถูกติดตามงานด้าน HRIS จากผู้บังคับบัญชา
- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขงานด้าน HRIS ก่อนการส่งมอบ
- จำนวนครั้งที่แก้ไขปัญหาล่าช้าเกี่ยวกับระบบด้าน HRIS ในเรื่องเดิม
- จำนวนครั้งที่ระบบการประเมินผลงานบน Intranet มีปัญหา
- จำนวนข้อร้องเรียนจากการใช้ระบบการประเมินผลที่อยู่ใน Intranet
- จำนวนครั้งที่ประชาชนหันหน้าจากเว็บไซต์ไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- ระยะเวลาในการพัฒนาระบบงานด้าน HRIS
- จำนวนครั้งที่พัฒนาระบบงานด้าน HRIS ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

#### งานพัฒนาองค์กร (OD)

- จำนวนโครงการที่นำเสนอผู้บริหารแล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง
- จำนวนเครื่องมือใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร
- จำนวนโครงการใหม่ ๆ ด้าน HR ที่ผ่านการอนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
- ระดับความสำเร็จของโครงการที่ปฏิบัติได้ตามแผนประจำปี
- เปอร์เซ็นต์ของโครงการที่ปฏิบัติได้ตามแผนการดำเนินงานประจำปี
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายจริงของโครงการเมื่อเทียบกับงบประมาณที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อโครงการ
- จำนวนครั้งที่จัดทำงบประมาณประจำปีของโครงการล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- จำนวนโครงการที่นำเสนอถูกยกเลิก/เลื่อน
- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการดำเนินงานของโครงการ
- เปอร์เซ็นต์ของยอดขายที่เพิ่มขึ้นหลังจากนำโครงการใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร
- จำนวนคนที่เข้าร่วมในแต่ละโครงการ

- จำนวนครั้งที่ประสานงานโครงการผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การลาออกของพนักงาน
- จำนวนครั้งที่วิเคราะห์ระบบการพัฒนามิตผลขาด
- จำนวนครั้งที่ส่งมอบงานของโครงการไม่ทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่จัดทำข้อมูล/รายงานของโครงการผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การ

#### งานความปลอดภัย

- จำนวนครั้งที่ตรวจพบว่าอุปกรณ์ความปลอดภัยมีปัญหา
- เปอร์เซ็นต์อัตราการเกิดอุบัติเหตุขึ้นเนื่องจากเครื่องจักร
- ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้า
- จำนวนครั้งที่รายงานการเกิดอุบัติเหตุล่าช้าผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์พนักงานที่ป่วยเนื่องจากสภาพแวดล้อมในโรงงาน
- เปอร์เซ็นต์การทำงานด้านมาตรการด้านความปลอดภัยเป็นไปตามแผน
- จำนวนโครงการรณรงค์ความปลอดภัยที่ไม่ได้ทำตามแผนที่กำหนด
- ระยะเวลาในการตรวจสภาพเครื่องจักรให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยก่อนลงมือปฏิบัติงานประจำวัน
- จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- เปอร์เซ็นต์งบประมาณที่จัดซื้ออุปกรณ์ความปลอดภัย
- จำนวนชั่วโมงในการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน
- จำนวนข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยในการทำงาน
- อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน
- จำนวนวันที่พนักงานทำงานโดยไม่เกิดอุบัติเหตุ
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุที่ทำให้เครื่องจักรเสียหาย
- เปอร์เซ็นต์ของสินค้าที่ไม่มีคุณภาพเนื่องจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน
- เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ไม่ใส่อุปกรณ์ความปลอดภัย
- จำนวนครั้งที่ส่งมอบงานไม่ทันเวลาเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุ

- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุ
- ค่าเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุ
- จำนวนวันที่พนักงานลาป่วย
- จำนวนครั้งที่ในการพบแพทย์
- จำนวนครั้งของปัญหาของสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- จำนวนปัญหาด้านความปลอดภัยที่ได้รับการแก้ไขได้ทันเวลา

### งานขาย

- ยอดขายรวมตลอดทั้งปี
- จำนวนลูกค้ารายใหม่ที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนลูกค้าที่ออกเยี่ยมในแต่ละวัน
- จำนวนครั้งที่เยี่ยมลูกค้าในแต่ละเดือน
- เปอร์เซ็นต์ลูกค้าใหม่ที่ซื้อสินค้า
- จำนวนครั้งที่ลูกค้าคืนสินค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่มีต่อสินค้าบริการ
- จำนวนลูกค้าเก่าที่แนะนำลูกค้ารายใหม่
- จำนวนครั้งที่สินค้าขาดสต็อก
- เปอร์เซ็นต์การส่งสินค้าบริการไม่ทันกำหนดเวลา
- เปอร์เซ็นต์การเติบโตของยอดขายต่อปี
- จำนวนจุดขายที่ทำยอดขายได้มากกว่าที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ทำข้อมูลรายงานด้านการขายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ทำข้อมูลรายงานด้านการขายล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- ระยะเวลาที่ลูกค้าชำระเงิน
- จำนวนลูกค้ารวมในแต่ละเขต
- ยอดขายรวมในแต่ละเขต
- จำนวนครั้งที่ทำใบเสนอราคาผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ลูกค้าใหม่ที่กลายเป็นลูกค้าประจำ

- ยอดขายเฉลี่ยต่อปีเฉลี่ย
- ยอดขายเฉลี่ยต่อการเยี่ยมหนึ่งครั้ง
- เปอร์เซ็นต์ยอดขายที่เพิ่มขึ้น
- เปอร์เซ็นต์ของส่วนแบ่งการตลาด
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ขาย
- เปอร์เซ็นต์ค่าคอมมิชชั่นต่อยอดขาย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดต่อยอดขาย
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขเอกสารการขาย

### งานการตลาด

- จำนวนลูกค้ารายใหม่ที่ได้จากสื่อโฆษณา
- เปอร์เซ็นต์ของส่วนแบ่งการตลาด
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในแต่ละโปรโมชันเมื่อเทียบกับยอดขาย
- สัดส่วนของลูกค้าเกรด A, B, C
- เปอร์เซ็นต์ลูกค้าที่สั่งซื้อต่อเดือน
- จำนวนสินค้าที่ขายได้ในแต่ละคอลเลกชัน
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าบริการ
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดเมื่อเทียบกับยอดขาย
- ยอดขายที่เพิ่มขึ้นหลังจากจัดรายการ
- จำนวนโปรโมชันที่นำเสนอต่ปี
- จำนวนครั้งของการจัดโครงการ/โปรแกรมส่งเสริมการขาย
- ยอดขายรวมตลอดทั้งปี
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่มีต่อการจัดโครงการ/โปรแกรมส่งเสริมการขาย
- เปอร์เซ็นต์ของรายได้ที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากลงสื่อโฆษณา
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการจัดแต่ละกิจกรรมเมื่อเทียบกับยอดขาย
- เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่รู้จักสินค้าบริการบริษัท
- ยอดขายในแต่ละคอลเลกชัน
- จำนวนลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเอง

- จำนวนโครงการ/โปรแกรมส่งเสริมการขายที่นำเสนอและประสบความสำเร็จ
- จำนวนครั้งในภาพรวมด้านการตลาดผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของกาปฏิบัติงานของโครงการ/โปรแกรมส่งเสริมการขายได้ตามแผนที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของกิจกรรมที่ทำจริงเปรียบเทียบกับแผน
- เปอร์เซ็นต์ของค่าใช้จ่ายด้านการตลาดเปรียบเทียบกับงบประมาณ (เพิ่ม/ลด)
- เปอร์เซ็นต์ของต้นทุนจึกผลิตภัณฑ์ (เพิ่ม/ลด)
- เปอร์เซ็นต์ความถูกต้องของข้อมูลและการประเมินสถานการณ์ทางการตลาด
- เปอร์เซ็นต์การส่งมอบสินค้าบริการได้ตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนยอดขายสินค้าใหม่
- ระยะเวลาในการคิดโปรโมชันของสินค้าใหม่
- ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาด้านการตลาดให้กับลูกค้า
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดต่อยอดขาย
- ค่าใช้จ่ายโฆษณาเทียบกับงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลสื่อโฆษณาไม่ถูกต้อง
- เปอร์เซ็นต์ความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายจริงด้านการตลาดเปรียบเทียบกับงบประมาณ

#### งานบริการหลังการขาย

- เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่ต่อสัญญาบริการ
- จำนวนลูกค้าที่ต่อสัญญาหรือต่อสมาชิก
- อัตราส่วนลูกค้าที่ทำสัญญาบริการต่อลูกค้าทั้งหมด
- ระยะเวลาการรับแจ้งปัญหาจนถึงการให้บริการหลังการขายเสร็จสิ้น
- จำนวนครั้งที่ส่งงานซ่อมมาซ่อมซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์การซ่อมงานซ้ำ
- จำนวนครั้งที่เบิกสินค้าได้ทันที
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการซ่อม
- จำนวนครั้งที่ตอบคำถามลูกค้าได้ต่อจำนวนครั้งที่ลูกค้าสอบถาม

- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการขาย
- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการขาย
- เปอร์เซ็นต์การส่งสินค้าคืน
- ระยะเวลาในการให้บริการหลังการขายแต่ละครั้ง
- ยอดขายรวมตลอดทั้งปี
- จำนวนครั้งที่ส่งซ่อมไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่โทรศัพท์ติดตามผลหลังจากการใช้สินค้าหรือบริการต่อวัน
- เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนครั้งที่ให้บริการลูกค้าต่อวัน

#### งานพัฒนาธุรกิจ

- จำนวนงานหรือโครงการใหม่ ๆ ที่นำเสนอเพื่อพัฒนาสินค้าบริการ
- เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของงานหรือโครงการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาสินค้าบริการ
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่องานหรือโครงการใหม่ ๆ
- จำนวนครั้งในการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจผิดพลาด
- จำนวนวันที่ส่งรายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจล่าช้า
- จำนวนงาน/โครงการที่นำเสนอเพื่อพัฒนาสินค้าบริการที่ได้รับการอนุมัติต่อปี
- จำนวนงาน/โครงการที่ได้รับการอนุมัติและสามารถนำไปใช้ได้จริง
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานหรือโครงการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาสินค้าบริการ
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีต่องานหรือโครงการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาสินค้าบริการ
- จำนวนรายการสินค้าหรือบริการที่ออกใหม่ต่อปี
- เปอร์เซ็นต์ของกำไรที่เพิ่มขึ้นหลังจากการออกสินค้าตัวใหม่
- ยอดขายของสินค้าบริการใหม่ต่อยอดขายรวม
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับสินค้าของผู้แข่ง
- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสินค้างานบริการใหม่ ๆ

- เปรอ์เซ็นตรงคนที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสินค้างานบริการใหม่ ๆ
- เปรอ์เซ็นตรงค่าใช้จ่ายจริงในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสินค้างานบริการใหม่ ๆ  
เกินงบประมาณที่กำหนด

#### งานธุรการขาย

- จำนวนครั้งที่จัดทำรายงานการขายล่าช้า
- จำนวนครั้งที่จัดส่งรายงานการขายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่แจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าล่าช้า
- จำนวนครั้งที่นัดหมายลูกค้าผิดพลาด
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่มีต่อการประสานการขายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ประสานงานด้านการขายสินค้าบริการล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ประสานงานด้านการขายสินค้าบริการผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ทำเอกสารขายสูญหาย
- จำนวนเอกสารค้างส่งเลือกการส่ง
- จำนวนครั้งที่เอกสารอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์
- จำนวนครั้งที่ติดตามการส่งสินค้าให้ลูกค้าไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่สื่อสารกับลูกค้าผิดพลาด
- เปรอ์เซ็นตรงความพึงพอใจของพนักงานขายต่อการประสานงานการขาย
- เปรอ์เซ็นตรงความพึงพอใจของลูกค้าต่องานประสานงานการขาย
- จำนวนครั้งที่บันทึกข้อมูลการขายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขรายงานการขาย
- จำนวนครั้งที่เอกสารการขายถูกตีกลับจากไปรษณีย์
- จำนวนครั้งที่ทำใบเสนอราคาล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ทำใบเสนอราคาผิดพลาด
- เปรอ์เซ็นตรงการจัดส่งเอกสารขายได้ทันตามเวลาที่กำหนด

#### งานจัดซื้อ

- จำนวนผู้ขายที่ได้รับทราบอนุมัติใน Supplier List
- จำนวนผู้ขายเฉลี่ยต่อรายการสินค้า
- ต้นทุนวัสดุตติบต่อหน่วย
- ราคาวัสดุตติบต่อหน่วย
- เปรอ์เซ็นต้นทุนค่าที่ลดลงจากใบเสนอราคา
- เปรอ์เซ็นต้นทุนค่าที่ลดลงจากการสั่งซื้อสินค้าต่อปี
- เปรอ์เซ็นต้นทุนการสั่งซื้อสินค้าเทียบกับปีที่ผ่านมา
- จำนวนครั้งที่สั่งซื้อสินค้าผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่สั่งซื้อสินค้าผิดคุณสมบัติที่กำหนด (Specification)
- จำนวนครั้งที่สั่งซื้อสินค้าผิดปริมาณ
- จำนวนครั้งที่ทำเอกสารขอยุ้ขายผิดพลาด
- จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานต่อการสั่งซื้อสินค้า
- เปรอ์เซ็นการรับมอบสินค้าได้ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่รับมอบสินค้าไม่ทันเวลา
- เปรอ์เซ็นการรับมอบวัสดุตติบได้ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่รับมอบวัสดุตติบไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่จัดทำข้อมูลและรายงานการขายสั่งซื้อล่าช้า
- จำนวนครั้งที่จัดส่งข้อมูลและรายงานการขายสั่งซื้อผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่บันทึกใบสั่งซื้อผิดพลาด
- จำนวนใบสั่งซื้อที่ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ผู้ขายไม่ได้รับใบสั่งซื้อ
- จำนวนครั้งที่ตัวแทนขีปึงส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- จำนวน Supplier ที่เพิ่มขึ้น
- เปรอ์เซ็นตรงความคลาดเคลื่อนของงบประมาณกับราคาจ้าง

### งานนำเข้า-ส่งออก

- จำนวนครั้งที่ shipment สำเร็จ
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ shipment
- จำนวนครั้งที่ไม่มีปัญหาเรื่องการนำสินค้าเข้า
- จำนวนครั้งที่ไม่มีปัญหาเรื่องการส่งสินค้าออก
- เปอร์เซ็นที่ค่าโลจิสติกส์เทียบกับรายได้
- เปอร์เซ็นที่ค่าขนส่งที่สามารถลดได้
- จำนวนครั้งในการส่งคืนสินค้าที่นำเข้าทั้งจากภายในและต่างประเทศ
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการส่งมอบสินค้า
- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
- เปอร์เซ็นที่ความพึงพอใจของการให้บริการ
- จำนวนครั้งที่ส่งสินค้าให้ลูกค้าไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ประสานงานการนำเข้า-ส่งออกล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ประสานงานการนำเข้า-ส่งออกผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดทำรายการสินค้าจากการนำเข้า-ส่งออกล่าช้า
- จำนวนครั้งที่จัดทำรายการสินค้าจากการนำเข้า-ส่งออกผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ทำสินค้าสูญหาย
- มูลค่าของสินค้าที่สูญหาย
- จำนวนครั้งที่ตรวจสินค้าผิดพลาด
- จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากหน่วยงานภายนอก (กรมศุลกากร, ท่าอากาศยาน ท่าเรือ หรือที่ทำการประมง ฯลฯ)
- มูลค่าของสินค้าที่ส่งออกแล้วเกิดข้อพิพาท/สูญหายระหว่างทาง
- จำนวนครั้งที่ปิดผ่านพิธีศุลกากรขาออกต่ออายุ
- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการรับคำสั่งซื้อ

### งานธุรการ

- จำนวนครั้งข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการงานธุรการ
- จำนวนครั้งในการจัดส่งเอกสาร/รายงานได้ทันเวลา

- จำนวนครั้งในการจัดส่งเอกสาร/รายงานผิดพลาด
- จำนวนเอกสารค้างส่ง/เลื่อนส่ง
- จำนวนครั้งที่เอกสารอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์
- ค่าใช้จ่ายในงานธุรการเทียบกับงบประมาณ
- เปอร์เซ็นที่ค่าใช้จ่ายในงานธุรการที่เกินงบประมาณที่กำหนด
- คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานธุรการ
- จำนวนคำติชมของผู้ใช้บริการงานธุรการ
- จำนวนครั้งที่จัดเตรียมการต้อนรับแขกไม่พร้อม
- จำนวนครั้งของอุบัติเหตุที่เกิดจากการส่งเอกสาร
- จำนวนครั้งที่ห้องของบริษัทเกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากคนขับรถ
- จำนวนครั้งที่เคลมเรื่องอุบัติเหตุต่อปี
- เปอร์เซ็นที่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุต่อปี
- จำนวนครั้งที่อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ
- ค่าซ่อมวัสดุสำนักงานเทียบกับราคาซื้อ
- จำนวนครั้งที่ประสานงานด้านธุรการล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ประสานงานด้านธุรการผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่พบเอกสารจำกัดภัย
- จำนวนเอกสารที่ถูกตีกลับ

### งานกฎหมาย

- จำนวนคดีความที่ชนะ
- จำนวนคดีความที่ไม่ชนะ
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินคดี
- จำนวนครั้งที่ดำเนินการด้านเอกสารทางกฎหมายล่าช้า
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อกรดำเนินการดำเนินคดี
- จำนวนข้อผิดพลาดจากการทำสัญญา
- จำนวนครั้งที่มีการฟ้องร้องเนื่องจากข้อผิดพลาดในการโต้ตอบ
- เปอร์เซ็นที่สัญญาที่ดำเนินการเสร็จตามกำหนด

- เปอร์เซ็นต์การได้ครบทันเวลา
- จำนวนครั้งที่ถูกตักกลับจากการจดทะเบียน
- จำนวนครั้งที่ดำเนินการไม่ตรงตามข้อกำหนดของราชการ
- จำนวนครั้งที่จัดพิมพ์เอกสารของทางกฎหมายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่เอกสารทางกฎหมายสูญหายหรือถูกไฟไหม้/ไม่ครบถ้วน
- เปอร์เซ็นต์การจัดตั้งนิติบุคคลเสร็จทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่จัดทําเอกสารสำคัญเกี่ยวกับบริษัทผิดพลาด
- จำนวนลูกค้าความที่ยกเลิกสัญญา
- จำนวนค่าใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละคดี
- จำนวนครั้งที่เดินทางไม่ทันเวลาที่าคดี
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถนำข้อสัญญาฉบับกลับได้
- ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรืองานที่คืน

#### งานประชาสัมพันธ์

- จำนวนครั้งที่เกิดข่าวในเชิงลบ
- จำนวนครั้งที่สามารถยุติข่าวในเชิงลบได้ทันเวลา
- เปอร์เซ็นต์ความหรือเนื้อหาข่าวที่ใกล้เคียงกับที่ส่งไปทั้งหมด
- จำนวนครั้งที่ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่เนื้อหาในการเผยแพร่ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายในการลงสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ต่อครั้ง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์
- จำนวนครั้งที่โดนคดีเนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์
- เปอร์เซ็นต์ของเนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์ที่ไม่โดนคดีเนื้อหาข่าว
- จำนวนครั้งที่พิมพ์เนื้อหาข่าวผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการลงสื่อเทียบกับงบประมาณ

- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ที่ใช้เกินงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่เนื้อหาออกมามีตรงกันต้นฉบับ
- เปอร์เซ็นต์งานที่ออกไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนงบประมาณในการลงสื่อหนังสือพิมพ์ต่อปี
- จำนวนงบประมาณในการลงสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ต่อปี
- จำนวนงบประมาณการทำกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ต่อปี
- จำนวนครั้งที่เตรียมงานไม่พร้อมก่อนการแถลงข่าว
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้บริโภค
- จำนวนข่าวที่ส่งออกไปประชาสัมพันธ์

#### งานวิจัยและพัฒนา

- จำนวนเครื่องมือหรือวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบการทำงาน
- จำนวนครั้งที่ทำการวิจัยผิดพลาด
- จำนวนบทความงานวิจัยที่เผยแพร่ไปสู่สาธารณะ
- จำนวนแผนงานวิจัยและพัฒนาทั้งหมดต่อปี
- จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการวิจัยและพัฒนาต่อโครงการ
- จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังจากงานวิจัยและพัฒนาดำเนินการ
- จำนวนสูตรใหม่ ๆ ที่คิดได้เพิ่มขึ้น
- จำนวนงานการวิจัยและพัฒนาที่ปฏิบัติได้ไม่ตรงตามแผน
- เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จของงานวิจัยและพัฒนาได้ตามแผนที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในงานวิจัยและพัฒนาที่ใช้เทียบกับงบประมาณ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากผลงานวิจัย
- จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการรับรอง
- จำนวนครั้งที่เตรียมข้อมูลงานวิจัยไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่ส่งผลงานวิจัยล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งในการนำใช้ผลงานวิจัย
- จำนวนครั้งที่ผลผลิตผิดพลาดเนื่องจากจากงานวิจัย
- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาในงานวิจัยและพัฒนาซ้ำ



- มูลค่าความสูญเสียเนื่องจากการตรวจสอบผลงานวิจัยซ้ำ
- จำนวนครั้งที่จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยผิดพลาด

#### งาน Call Center

- จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนในการให้บริการ Call Center
- เปอร์เซ็นต์ที่พนักงาน Call Center ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า
- จำนวนครั้งที่รับสายช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์การรับสายให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งการรับสายจากลูกค้าที่โทรเข้ามา
- คะแนนการประเมินผลการให้บริการ Call Center
- จำนวนครั้งที่บันทึกข้อมูลลูกค้าไม่ชัดเจนหรือผิดพลาด
- จำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น
- ปริมาณลูกค้าเก่าที่ลดลง
- จำนวนครั้งที่ให้ข้อมูลผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การให้ข้อมูลลูกค้าผิดพลาด
- จำนวนลูกค้าที่ไม่พอใจในการให้บริการ Call Center
- จำนวนข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน Call Center
- จำนวนครั้งที่โอนสายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ค้นหาข้อมูลไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ค้นหาข้อมูลได้ทันตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่จัดทำเอกสารหรือรายงานด้าน Call Center สำเร็จ
- จำนวนครั้งที่จัดส่งเอกสารหรือรายงานด้าน Call Center ผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การให้ข้อมูลลูกค้าไม่ได้ และต้องโอนสายให้คนอื่น
- จำนวนครั้งในการรับสายต่อวัน
- จำนวนภาษาที่พูดได้เพิ่มขึ้น
- จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ Call Center
- ระยะเวลาการให้บริการงาน Call Center

#### งานผลิต

- เปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพโดยรวมของเครื่องจักร (OEE - Overall Equipment Effectiveness)
- ต้นทุนการผลิตต่อชิ้น
- เปอร์เซ็นต์ผลผลิตทั้งหมดเทียบกับแผนงานที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ผลิตสินค้าไม่ทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่ส่งสินค้าไม่ทันกำหนดเวลา
- เปอร์เซ็นต์การส่งมอบสินค้าได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์การผลิตสินค้าไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนสินค้าที่ถูกตีกลับ
- เปอร์เซ็นต์ของสินค้าที่ผลิตผิดพลาดอันเนื่องมาจากคน
- ค่าใช้จ่ายเรื่องค่าล่วงเวลา
- เปอร์เซ็นต์การผลิตสินค้าได้ตามแผนงาน
- อัตราผลผลิตต่อคน
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายที่ต้องผลิตสินค้าใหม่ขึ้นเนื่องจากความผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของการผลิตสินค้าไม่ตรงคุณสมบัติที่กำหนด
- มูลค่าความเสียหายจากการผลิต
- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าจากสินค้าที่ผลิต
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าจากสินค้าที่ผลิต
- จำนวนครั้งที่ผลิตสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ลูกค้าเลื่อนการผลิต
- เปอร์เซ็นต์ของสินค้าที่เลื่อนการผลิต
- จำนวนครั้งในการปรับปรุงกระบวนการผลิต

#### งานควบคุมคุณภาพ

- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้าผิดพลาด
- จำนวนชิ้นงานเสียที่เกิดขึ้นมาจากการตรวจสอบคุณภาพ
- จำนวนชิ้นงานที่ต้องตรวจสอบคุณภาพประจำเดือน

- จำนวนชิ้นงานที่ต้องตรวจสอบคุณภาพต่อคนต่อชั่วโมง
- จำนวนครั้งที่มีการตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าเนื่องจากการตรวจสอบ
- เปอร์เซ็นต์การส่งงานการตรวจสอบคุณภาพได้ทันตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ส่งมอบงานไม่ทันที่กำหนดเวลา
- ปริมาณเวลาที่สูญเสียเนื่องจากการตรวจสอบ
- จำนวนครั้งที่เก็บตัวอย่างไม่ถูกต้อง
- จำนวนครั้งที่ต้องเก็บตัวอย่างซ้ำ
- จำนวนครั้งที่แจ้งเก็บตัวอย่างโดยไม่มีใบแจ้ง
- จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บผิดพลาด
- จำนวนตัวอย่างที่สูญหาย
- จำนวนข้อร้องเรียนจากการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดจากการทดสอบ
- มูลค่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ
- จำนวนครั้งที่มีการหยุดการผลิตเนื่องจากการรอการตรวจสอบคุณภาพ
- จำนวนครั้งที่มึลสินค้าเสียหายจากการส่งตัวอย่าง
- จำนวนครั้งที่เกิดค่าผิดพลาดเนื่องจากเครื่องมือวัด
- เปอร์เซ็นต์การตรวจสอบงานเมื่อเทียบกับแผนงานที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาด้านการตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์ของสินค้าที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบ

#### งานซ่อมบำรุง

- เปอร์เซ็นต์งานที่ซ่อมเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์การซ่อมซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์การ Breakdown ของเครื่องจักร และระบบงานต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า แอร์ เป็นต้น
- เปอร์เซ็นต์ของผลผลิตที่เสียหายอันเกิดจากปัญหาเรื่องเครื่องจักร
- ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงต่อปี

- มูลค่าของสต็อกอะไหล่
- จำนวนรายการอะไหล่ที่เคลื่อนไหวซ้ำ
- จำนวนรายการอะไหล่ที่ไม่ได้ใช้งาน
- จำนวนรายการอะไหล่ที่สูญหาย
- จำนวนรายการอะไหล่ที่ชำรุด
- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในงานซ่อมบำรุง อันเนื่องจากคน
- จำนวนค่าบริการในการซ่อมบำรุง
- จำนวนครั้งที่เครื่องจักรเสียหายระหว่างรับประกัน
- เปอร์เซ็นต์การซ่อมเสร็จตรงเวลา
- จำนวนครั้งที่ซ่อมเครื่องจักรไม่ทันกำหนดเวลา
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการซ่อม
- จำนวนใบรอซ่อมต่อเครื่องจักร
- เปอร์เซ็นต์การติดตั้งเครื่องจักรที่ทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่ติดตั้งเครื่องจักรไม่ทันกำหนดเวลา
- ต้นทุนการติดตั้งเครื่องจักร
- จำนวนครั้งในการ Test Run เครื่องจักรใหม่
- จำนวนครั้งที่เครื่องจักรชำรุดเนื่องจากการเคลื่อนย้าย

#### งานวางแผนการผลิต

- เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของกาวางแผนการผลิต
- เปอร์เซ็นต์การวางแผนการผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขแผนงานการผลิต
- เปอร์เซ็นต์การสูญเสียจากการวางแผนงานการผลิตผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนวัตถุดิบ
- จำนวนครั้งที่คำนวณผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่มีการรอวัตถุดิบ
- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบขาดสต็อก
- เปอร์เซ็นต์การสูญเสียเนื่องจากวัตถุดิบ

- คะแนนการให้บริการจากลูกค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนจากฝ่ายผลิต
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนจากฝ่ายขาย
- เปอร์เซ็นต์ของสินค้าที่ผลิตเป็น
- จำนวนครั้งที่มีการเลือกกำหนดการส่งมอบสินค้า
- เปอร์เซ็นต์การส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา
- ผลผลิตต่อชั่วโมง
- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบมาไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่สินค้าไม่เพียงพอต่อการขาย
- จำนวนครั้งที่สั่งผลิตเพิ่ม
- จำนวนสต็อกสินค้าเปรียบเทียบกับพื้นที่จัดเก็บ
- จำนวนสต็อกสินค้าเปรียบเทียบกับยอดขาย
- จำนวนยอดการผลิตเปรียบเทียบกับยอดขาย

#### งานวิศวกรรม

- จำนวนเครื่องมือใหม่ ๆ ในการนำมาปรับใช้ในงานซ่อมบำรุง
- จำนวนผลงานวิจัยในการซ่อมบำรุงต่อเนื่อง
- เปอร์เซ็นต์งานที่ออกแบบในแต่ละเดือน
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขแบบซ่อมบำรุง
- เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนของแผนงานซ่อมบำรุง
- จำนวนครั้งที่ต้องซ่อมระบบไฟฟ้า
- จำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการซ่อมบำรุงในระบบต่าง ๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงในระบบต่าง ๆ
- จำนวนครั้งที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ผิดพลาด
- จำนวนผลงานที่เกิดจากการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในงานซ่อมบำรุง
- จำนวนชั่วโมงในการทำงานของเครื่องจักร
- จำนวนข้อผิดพลาดจากการผลิตสินค้าขึ้นเกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักร

- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงเครื่องจักรเทียบกับงบประมาณที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ต้องซ่อมระบบต่าง ๆ ซ้ำ
- จำนวนครั้งในการตรวจสอบระบบต่าง ๆ
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบระบบเทียบกับงบประมาณที่กำหนด

#### งานคลังสินค้า

- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบ/สินค้าสูญหาย
- จำนวนครั้งที่รับ เบิก จ่ายวัตถุดิบผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่สินค้ากับตัวเลขไม่ตรงกัน
- จำนวนครั้งที่บันทึกข้อมูลการรับ เบิก จ่ายผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดวางวัตถุดิบผิดที่
- จำนวนครั้งที่เบิกวัตถุดิบไม่ได้
- จำนวนข้อร้องเรียนจากการเบิกจ่ายวัตถุดิบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง
- เปอร์เซ็นต์การขอใบเสนอราคาได้ภายในกำหนดเวลา
- เปอร์เซ็นต์ของ Shipment ที่ออกของภายในกำหนดเวลา
- เปอร์เซ็นต์รายการที่นำเข้าตรงตามรายการที่สั่งซื้อ
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ Shipment
- เปอร์เซ็นต์ที่ได้รับคำสั่งซื้อเทียบกับใบเสนอราคาทั้งหมด
- มูลค่าของคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- เปอร์เซ็นต์ที่ได้รับสินค้าทันเวลาเทียบกับคำสั่งซื้อทั้งหมด
- ระยะเวลาเฉลี่ยจากสินค้าเข้าจนถึงการส่งออก
- จำนวนครั้งที่เบิกสินค้าไม่ได้เนื่องจากไม่มีรหัสสินค้า
- จำนวนครั้งที่มีการขอแก้ไขรหัสใหม่
- จำนวนรายการที่มีรหัสผิดพลาด
- จำนวนรายการที่มีการออกรหัสซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์การปิดสต็อกได้ตรงตามกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่นับสินค้าผิดพลาด

- จำนวนครั้งที่นับสินค้าไม่ทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่ส่งสินค้าให้ขนส่งไม่ทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่มีการปรับแผนการจัดสินค้า
- จำนวนครั้งที่นับสินค้าคืนไม่ครบตามจำนวนที่ระบุในเอกสาร
- จำนวนครั้งที่ต้องนับสินค้าซ้ำ
- จำนวนครั้งที่ใส่สินค้าแถมไม่ครบตามสินค้า
- จำนวนครั้งที่สินค้าคงคลังไม่ตรงกับบัญชีควบคุม
- จำนวนครั้งที่ส่งสินค้าไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ระบุ

#### งานบัญชี

- จำนวนครั้งที่จัดทำเอกสารและรายงานทางบัญชีผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ยอดเงินผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ส่งบัญชีผิดพลาด
- จำนวนเงินลูกหนี้คงเหลือ ณ วันสิ้นเดือน
- จำนวนลูกค้าที่ชำระเงินเกินระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำเอกสารรายงานทางบัญชี
- จำนวนครั้งที่ล่าช้าในการจัดทำเอกสารรายงานทางบัญชี
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลทางบัญชีผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่เอกสารทางบัญชีสูญหาย
- จำนวนการบันทึกบัญชีผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนทางบัญชี
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลการส่งภาษีผิดพลาด
- จำนวนข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่
- จำนวนครั้งที่บันทึกบัญชีผิดพลาด
- จำนวนความผิดพลาดของตัวเลขรายงานภาษี
- จำนวนครั้งที่ต้องเสียเบี้ยปรับ

- จำนวนรายการทรัพย์สินที่ไม่ตรงกับทะเบียนคุม
- จำนวนครั้งที่มีการเบิกเงินบัญชี
- เปอร์เซ็นต์ข้อเสนอนេះจากฝ่ายบัญชีที่ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจ
- มูลค่าเงินที่เบิกเกินบัญชี
- เปอร์เซ็นต์ทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้งาน
- จำนวนครั้งที่ประมาณการยอดกำไร-ขาดทุนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลรายงานต้นทุนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบใบกำกับภาษี
- จำนวนครั้งที่ยอดเงินที่บันทึกบัญชีไม่ตรงกับรายงาน ภ.พ. 30
- จำนวนครั้งที่ถูกปรับเนื่องจากส่งภาษีล่าช้า
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการประมาณการต้นทุน
- จำนวนวันเฉลี่ยที่ได้รับชำระหนี้
- จำนวนวันเฉลี่ยในการจ่ายเงิน
- จำนวนครั้งที่สรรพากรท้วงติง/เรียกตรวจเนื่องจากความผิดพลาด

#### งานการเงิน

- จำนวนเงินที่เก็บได้จากลูกค้า
- จำนวนครั้งที่รายงานรับ-จ่ายเงินผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงิน
- จำนวนครั้งที่ยอดเงินในเช็คผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ทำเช็คผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของลูกค้ายี่ไปรับเช็คล่าช้า
- เปอร์เซ็นต์ของลูกค้ายี่ขอเลื่อนรับเช็ค
- เปอร์เซ็นต์ของเช็คที่ได้รับจากลูกค้ามีปัญห
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนทางการเงิน
- จำนวนข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่
- จำนวนครั้งที่ยอดเงินที่ไม่ตรงกับเอกสารทางการเงิน
- เปอร์เซ็นต์ข้อเสนอนេះจากฝ่ายการเงินที่ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจ

- จำนวนครั้งที่จัดทำทะเบียนคุมทางการเงินผิดพลาด
- มูลค่าเงินที่มีการสูญหาย
- มูลค่ากำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน
- มูลค่าขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน
- มูลค่าผลตอบแทนทางการเงิน
- อัตราเพิ่มของรายได้สุทธิ
- จำนวนครั้งที่ส่ง Payment สำเร็จ
- จำนวนครั้งที่ติดต่อบริษัทงานกับสถาบันการเงินผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่วิเคราะห์และวางระบบการเงินผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การตรวจสอบ และติดตามการจัดทำใบสำคัญจ่ายเสร็จภายในกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่มีความผิดพลาดในการจัดทำใบสำคัญจ่าย
- จำนวนครั้งในการจัดทำใบสำคัญจ่ายล่าช้า
- จำนวนครั้งที่หักภาษีผิดพลาด
- จำนวนครั้งการขาดสภาพคล่องทางการเงิน
- จำนวนเช็คคืนที่ได้รับจากลูกค้า

#### งานงบประมาณ

- เปอร์เซ็นต์ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจัดทำงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ประมาณการงบประมาณผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกินงบประมาณ
- เปอร์เซ็นต์ที่ประมาณการผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับงบประมาณผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับงบประมาณล่าช้า
- จำนวนครั้งที่มิได้ค่าใช้จ่ายทางด้านสาธารณูปโภคเกินงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ลงทะเบียนคุมด้านงบประมาณผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ลงทะเบียนคุมด้านงบประมาณล่าช้า
- จำนวนงบประมาณที่เหลือจากค่าใช้จ่ายในแต่ละปี

- จำนวนครั้งที่ไม่ได้รับการอนุมัติจากการทำงานประมาณประจำปี
- จำนวนข้อเสนอนโยบายในการลดการใช้จ่าย
- เปอร์เซ็นต์ที่เกินเงินไว้ใช้จ่ายเหลือระหว่างปี
- จำนวนครั้งที่จัดสรรวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การติดตามและประเมินผลจากการทำงานงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขแผนการประเมินงบประมาณประจำปี
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ชี้แจงให้ต้นสังกัดทราบถึงเรื่องของการตั้งงบประมาณต่าง ๆ

#### งานตรวจสอบภายใน

- จำนวนรายการที่ผู้ตรวจสอบภายในออกเสนอให้ปรับปรุง
- เปอร์เซ็นต์หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดทำรายงานการตรวจสอบผิดพลาด
- จำนวนครั้งในการปรับปรุงแผนงานการตรวจสอบระหว่างปี
- จำนวนครั้งที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานการตรวจสอบ
- จำนวนข้อเสนอนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
- มูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการตรวจสอบผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ความถูกต้องในการตรวจสอบ
- จำนวนหน่วยงานที่ต้องตรวจสอบซ้ำ
- จำนวนครั้งในการตรวจสอบภายในผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายเนื่องจากการขาดการควบคุมภายใน
- จำนวนเงินที่สูญหายเนื่องจากบททุจริต

#### งานสินเชื่อ

- จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ
- จำนวนสินเชื่อบุคคลเพิ่มสุทธิ
- เปอร์เซ็นต์ของ NPLs
- เปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจในการให้บริการงานสินเชื่อ

- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้คำปรึกษาแนะนำการขอสินเชื่อกับลูกค้า
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการอนุมัติสินเชื่อ
- จำนวนวันเฉลี่ยในการจัดทำหนังสือแจ้งวิธีปฏิบัติ
- จำนวนครั้งที่เกิดข้อผิดพลาดจากการวิเคราะห์สินเชื่อ
- เปอร์เซ็นต์การเบิกจ่ายงบประมาณด้านสินเชื่อเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด
- ระยะเวลาในการดำเนินงานด้านสินเชื่อเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด
- อัตราการขยายตัวของสินเชื่อเคหะเพื่อเพิ่มขึ้น
- ยอดสินเชื่อเคหะเพิ่มสุทธิ (จำนวนเงิน)
- จำนวนหน่วยงานโครงการจัดสรรด้านสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ
- จำนวนรายงานการติดตามผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ
- คะแนนผลการประเมิน KPIs ของพนักงานในหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก
- จำนวนสินเชื่อรายใหม่ที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนเงินให้กู้ยืมสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
- จำนวนบันทึกข้อตกลงเพิ่มขึ้น
- ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลหรือการนำส่งข้อมูลด้านสินเชื่อ
- จำนวนเงินที่อนุมัติสินเชื่อ
- จำนวนรายที่อนุมัติสินเชื่อ
- ระยะเวลาที่ใช้ในการประสานข้อมูลสินเชื่อ
- จำนวนเงินฝากและสินเชื่อเข้าซื้อเพิ่มขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ความถูกต้องในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านสินเชื่อ
- จำนวนรายลูกหนี้ที่เบิกจ่ายเงินกู้ หรือต่ออายุเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี
- จำนวนรายงานการติดตามต่อลูกหนี้
- ระยะเวลาในการทำรายงานวิเคราะห์ให้สินเชื่อ
- ระยะเวลาในการจัดทำรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

#### งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS)

- ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เทียบกับงบประมาณที่กำหนด

- จำนวนครั้งในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบสารสนเทศ
- จำนวนงานด้านสารสนเทศที่เสร็จตามแผนงานที่กำหนดขึ้น
- จำนวนรายงานด้านสารสนเทศที่เสร็จตามแผนงานที่กำหนดขึ้น
- ระยะเวลาที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถทำงานได้
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดปัญหาไวรัส
- จำนวนครั้งที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถทำงานได้
- เปอร์เซ็นต์การ Down Time ของระบบสารสนเทศ
- ระยะเวลาในการ Backup ข้อมูลในระบบสารสนเทศ
- จำนวนวันที่เกินจากการ Backup ข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลในระบบสารสนเทศ
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานด้านสารสนเทศ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้บริการในงานด้านสารสนเทศ
- จำนวนครั้งที่ใบขอซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์สูญหาย
- เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกินงบประมาณที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ต่อสัญญาการบำรุงรักษาระบบล่าช้ากว่าที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่จัดทำ Login Name และ Password ให้กับพนักงานล่าช้า
- จำนวนครั้งที่จัดทำ Login Name และ Password ให้กับพนักงานผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ลบข้อมูลพนักงานที่ลาออกออกจากระบบผิดพลาด
- ระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ
- จำนวนครั้งที่ตรวจเช็คการ Update โปรแกรมป้องกันไวรัสของเครื่องที่ใช้ อินเทอร์เน็ต แบบ Standalone ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส
- ระยะเวลาในการ Update การป้องกันไวรัส
- จำนวนครั้งที่ทำรายงานการใช้งานอินเทอร์เน็ตของฝ่ายต่าง ๆ ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดซื้อ Hardware และ Software ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่จัดซื้อ Hardware และ Software ผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์การซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ช้า
- จำนวนครั้งที่ระบบสารสนเทศไม่พร้อมใช้งาน

- จำนวนครั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ หลังจากการติดตั้งและได้ทำการทดสอบแล้ว
- จำนวนครั้งในการสื่อสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถกู้คืนข้อมูลในระบบสารสนเทศได้
- เปอร์เซ็นต์ของระบบโดยรวมที่ไม่ดีต่อไวรัส

#### งานก่อสร้าง

- เปอร์เซ็นต์การปักเสาเข็มที่ผิดพลาด
- จำนวนเสาเข็มที่เสียหาย
- จำนวนรายการงานก่อสร้างที่ต้องแก้ไข
- จำนวนครั้งที่รวบรวมแบบและเอกสารงานก่อสร้างผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ก่อสร้างงานผิดแบบที่ถูกคำกำหนดขึ้น
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลของลูกค้าไม่ครบถ้วนถูกต้อง
- จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขงานก่อสร้าง
- มูลค่าของงานก่อสร้างที่ต้องแก้ไข
- เปอร์เซ็นต์ของบ้านที่พร้อมขาย
- จำนวนบ้านไม่เสร็จตามที่ตกลงกับลูกค้า
- จำนวนบ้านที่เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของแบบบ้านที่ไม่ต้องแก้ไขซ้ำ
- จำนวนบ้านที่ตรวจสอบแล้วและมีการแจ้งให้แก้ไขจากลูกค้าไม่เกินจำนวนครั้งที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารในการตรวจสอบบ้านล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งของความผิดพลาดของงานก่อสร้างในแต่ละรายการที่แก้ไข
- จำนวนครั้งที่งานแก้ไขล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- จำนวนครั้งที่วางท่อประปาต่อระบบน้ำผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่งานทางเท้าที่ผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของแนวเขื่อนที่วางตำแหน่งผิด

- เปอร์เซ็นต์การกำหนดระดับน้ำในเขื่อนให้เป็นไปตามแบบที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบงานเสาเข็มถูกต้องเป็นไปตามแบบที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ตรวจเช็คความถูกต้องของหมวดวงรอบภายในโครงการผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจเช็คคำพิถกจากหัวหน้าหลักเขตที่ดินรอบแปลงเทียบกับคำพิถกจากที่ดินผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจเช็คระดับดินถมภายในแปลงตามสัญญาผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบ Line ถนนและการให้ระดับถนนรวมทั้งการเทคอนกรีตถนนผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบ Line และการให้ระดับท่อระบายน้ำต่อประปาผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบ Line และการให้ระดับทางเท้าและคันหินผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบการให้מודปักเสาไฟฟ้าผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ติดตามและตรวจสอบการออกแบบไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบพบว่าแบบโครงสร้างไม่ตรงกับแบบสถาปัตยกรรมที่กำหนด
- ปริมาณงานที่สร้างเสร็จตามสัญญาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่มีการเปลี่ยนผู้รับเหมา

#### งานพยาบาล

- เปอร์เซ็นต์ของคุณภาพการนิเทศที่ผ่านเกณฑ์ของกลุ่มการพยาบาล
- จำนวนครั้งของการนิเทศการปฏิบัติการพยาบาล
- เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกิดอุบัติเหตุตามระดับที่กำหนด
- จำนวนครั้งของการนิเทศงาน
- จำนวนอุบัติเหตุการแพทย์ที่ค้างสต็อก
- จำนวนครั้งของการเบิกพัสดุดอกเวลาที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์
- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนในการใช้ยา

- เปอร์เซ็นต์อุบัติเหตุความผิดพลาดด้านการพยาบาล
- อัตราการติดเชื้อ
- จำนวนครั้งที่ผิดพลาดในการให้ยาสลบ
- จำนวนผลงานวิชาการ
- จำนวนบุคลากรด้านการพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาตามแผนที่กำหนด
- เปอร์เซ็นต์ของงานวิชาการที่ดำเนินการแล้ว
- เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรที่เข้าร่วมงานวิชาการ
- เปอร์เซ็นต์ของผู้ป่วยใหม่ที่ได้รับการคัดกรองและประเมินอาการครบถ้วน
- เปอร์เซ็นต์ของผู้ป่วยที่รับไว้ในโรงพยาบาลได้ครบถ้วน
- จำนวนครั้งของความคลาดเคลื่อนในการใช้ยา/การแพทย์
- จำนวนครั้งของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาพยาบาลผิดพลาด
- เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรในหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินของคณะกรรมการพยาบาล

#### งานการแพทย์

- จำนวนครั้งในการวินิจฉัยอาการผู้ป่วยผิดพลาด
- จำนวนครั้งความผิดพลาดในการตรวจรักษาอาการผู้ป่วย
- จำนวนครั้งความล่าช้าในการตรวจรักษาอาการผู้ป่วย
- เปอร์เซ็นต์การดูแลผู้ป่วยได้ตามเป้าหมาย
- อัตราการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจในการรักษาผู้ป่วย
- จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา
- เปอร์เซ็นต์การจ่ายยาตรงตามอาการ
- เปอร์เซ็นต์ของคะแนนคุณภาพชีวิตที่เพิ่มขึ้น
- เปอร์เซ็นต์ผู้เข้ารับการรักษาได้ครบตามโปรแกรมที่กำหนด
- จำนวนครั้งของผู้ป่วยที่ต้องการรับการตรวจใหม่
- จำนวนครั้งที่แพทย์ไม่สามารถวิเคราะห์ผลการตรวจได้
- จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิผู้ป่วย
- จำนวนผลงานทางวิชาการหรือนวัตกรรมใหม่ในรอบปี

- จำนวนครั้งที่วิเคราะห์ผลการตรวจรักษาผิดพลาด
- จำนวนครั้งของการเกิดความผิดพลาดในการระบุตัวผู้ป่วย
- เปอร์เซ็นต์ของฟิล์มเอกซเรย์เสีย
- เปอร์เซ็นต์ผู้ป่วย/ญาติที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง
- ระดับความสำเร็จของการจัดกิจกรรมบำบัดได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย
- จำนวนครั้งของการเกิดสภาวะแทรกซ้อนในขณะทำการรักษา

#### งานเภสัชกรรม

- ระยะเวลาในการรอรับยา
- จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยได้รับยาที่แพ้ซ้ำ
- จำนวนข้อร้องเรียนในการจ่ายยาผิดพลาด
- จำนวนครั้งในการจ่ายยาซ้ำ
- จำนวนครั้งในการจ่ายยาผิดพลาด
- จำนวนครั้งในการจัดทำเอกสารแนะนำการใช้ยาผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ให้ข้อมูลในการใช้ยาที่ผิดพลาด
- จำนวนครั้งของการยกเลิกใบเสร็จเกี่ยวกับระเบียบจ่ายยา
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาในการจ่ายยา
- จำนวนเอกสารทางด้านยาที่ได้เผยแพร่
- จำนวนครั้งในการฝึกอบรมแก่นักศึกษเภสัชศาสตร์ที่มาฝึกงาน
- ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานจ่ายยา
- เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- จำนวนครั้งที่ยา/เวชภัณฑ์ขาด
- จำนวนมูลค่าของยาที่หมดอายุ
- จำนวนรายการยาที่หมดอายุ