

KPI ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน

รวมตัวอย่าง KPI ตัวที่นำไปใช้ได้จริง



โดย อ.วิทยา ราชบุรณย์

ที่ปรึกษาและวิทยากร ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์

อาสาสมัคร และความปลอดภัย

ระบบมาตรฐาน ISO 9001/14001/45001



ไลน์ไอดี @wissbusiness



1. ตัวอย่างตัวชี้วัด Financial Perspective

1.1 ที่เกี่ยวข้องกับรายได้ (Revenue) และยอดขาย (Sales)

- อัตราการเติบโตของยอดขาย (sale growth)
- อัตราการเติบโตของยอดขายในช่องทางการตลาดเดิม (sales growth of previous channel)
- อัตราการเติบโตของยอดขายในช่องทางการตลาดใหม่ (sales growth of new channel)

• ฯลฯ

1.2 ที่เกี่ยวข้องกับกำไร (Profit)

- Net Profit Growth
- Return on Sales
- % Gross Margin

• ฯลฯ

1.3 ที่เกี่ยวข้องกับสถานะการเงินขององค์กร

- Quick Ration
- อัตราการหมุนเวียนของลูกหนี้การค้า (account receivable turn-over)

• ฯลฯ

1.4 ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพทางการเงิน

- ต้นทุนเฉลี่ยต่อการผลิตสินค้า 1 ชิ้น (cost per unit)
- ยอดขายต่อพนักงาน (sales per employee)

• ฯลฯ

2. ตัวอย่างตัวชี้วัด Customer Perspective

2.1 ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า

- ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market share)
- อัตราการเติบโตของจำนวนใบสั่งซื้อ (order growth)

• ฯลฯ

2.2 ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention)

- อัตราการเติบโตของจำนวนออเดอร์ในการสั่งซื้อจากลูกค้าเก่า
- อัตราการเติบโตของยอดขายจากลูกค้าเก่า
- ยอดขายต่อลูกค้าเก่า (sales per existing customer)





2.3 ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition)

- จำนวนลูกค้าใหม่ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด
- สัดส่วนลูกค้าใหม่ต่อลูกค้าทั้งหมด
- ฯลฯ

3. ตัวอย่างตัวชี้วัด Internal-Business-Process Perspective

- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร / รายรับ (บาท)
- เวลาที่ใช้ในการผลิต (นาที)
- การส่งสินค้าตรงเวลา (%)
- ฯลฯ

4. ตัวอย่างตัวชี้วัด Learning and Growth / Organization Development Perspective

4.1 ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงาน (Employee's Attitude)

- ผลสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน
- อัตราการลาออกจากงานของพนักงานสำคัญ (turnover of key employee)
- ฯลฯ

4.2 ที่เกี่ยวข้องกับทักษะของพนักงาน (Employee's Skill)

- จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมต่อคนต่อปี
- จำนวนชั่วโมงที่เป็นวิทยากรของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อคนต่อปี
- ฯลฯ

4.3 ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Productivity of Employee)

- ค่าแรงต่อยอดขาย
- ค่าแรงต่อกำไรขั้นต้น
- ยอดขายต่อพนักงาน (sales per employee)
- ฯลฯ

5. ตัวอย่างตัวชี้วัด การจัดการสารสนเทศ

- Downtime of Information System
- อัตราการส่งมอบรายงานการวิเคราะห์ที่ตรงตามกำหนด
- Lead Time ในการส่งมอบรายงานสารสนเทศ



ตัวชี้วัดผลงาน สายงานทรัพยากรมนุษย์



1. ตัวชี้วัดงานในภาพรวม (Overall HR Effectiveness)

- ต้นทุนแรงงานต่อหน่วยสินค้า (Labor Cost/Unit)
- รายได้ต่อหัวพนักงาน (Revenue/Staff)
- มูลค่าเพิ่มของ HR (HEVA = Human Economic Value Added)
- ๗๕%

2. ตัวชี้วัดด้านการสรรหาว่าจ้าง (Recruitment & Selection)

- อัตราการหาบุคลากรใหม่ (Requisition Rate)
- อัตราการสรรหาบุคลากรไม่ทันเวลา (Hiring on time)
- อัตราการผ่านสัมภาษณ์ (Interview Rate)
- อัตราใบสมัครที่ตรงตามคุณสมบัติ (Recruitment Rate)
- ๗๕%

3. ตัวชี้วัดด้านการบริหารผลตอบแทน (Compensation)

- อัตราส่วนของค่าแรงทางตรงและทางอ้อม
- เปรอ์เซ็นต์ค่าจ้างต่อหน่วยสินค้า
- เปรอ์เซ็นต์สวัสดิการต่อค่าจ้างรวม
- ๗๕%

ตัวชี้วัดผลงาน สายงานบัญชีและการเงิน



- อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin)
- รายได้รวม (Total Revenue)
- อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)
- % การเติบโตของกำไร (Profit Growth)
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE : Return On Equity)
- อัตราหมุนเวียน (Current Ratio)
- ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)
- ๗๕%



ตัวชี้วัดผลงาน สายงานไอที



- % uptime/down time
- จำนวนครั้งที่ระบบหยุดเกิน 12 ชั่วโมง
- จำนวนครั้งที่ไวรัสเข้าระบบ
- จำนวนครั้งที่ติดตั้งเสร็จล่าช้า
- % การพัฒนาโปรแกรมทันเวลา
- Frequency of testing business continuation procedures
- IT capacity / employee
- IT investment / salesperson
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงานโลจิสติกส์ / คลังสินค้า



- อัตราหมุนเวียนสินค้าต่อตารางเมตร
- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบ/สินค้าขาดสต็อก
- จำนวนครั้งที่รับวัตถุดิบผิดพลาด
- อายุเฉลี่ยของวัตถุดิบ/สินค้าในสต็อก
- % สินค้าที่เสียหายระหว่างการจัดเก็บ
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนถ่าย
- % เวลาที่รถเข้ามารับสินค้าตามเวลาที่กำหนด
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงานจัดซื้อ/จัดจ้าง



- % การจัดซื้อได้ทันเวลา
- % ต้นทุนวัตถุดิบ
- % การปฏิเสธการรับสินค้า/วัตถุดิบ
- % ราคาที่ลดลงจากราคาที่เสนอ
- จำนวนครั้งที่จัดซื้อสินค้าผิดพลาด/ผิด Spec./ปริมาณ
- จำนวนครั้งที่ต้องหยุดผลิตเนื่องจากการจัดซื้อวัตถุดิบล่าช้า
- ฯลฯ



ตัวชี้วัดผลงาน สายงานขายและการตลาด



- มูลค่ายอดขาย
- มูลค่ายอดขายแยกตามกลุ่มสินค้า
- มูลค่ายอดขายเฉลี่ยต่อกลุ่มลูกค้า
- มูลค่ายอดขายแยกตามช่องทางการจัดจำหน่าย
- ปริมาณยอดขาย
- ปริมาณยอดขายแยกตามกลุ่มสินค้า
- % หน้าที่เกินกำหนด 120 วัน
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากการบริการ
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงาน ธุรการขาย



- จำนวนครั้งที่พิมพ์เอกสารผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดเตรียมเอกสารล่าช้า
- จำนวนครั้งที่เอกสารสำคัญสูญหาย
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ประสานงาน/ล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ส่งตัวอย่างล่าช้า
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงานผลิต Production



- เปอร์เซ็นต์การผลิต(Yield)
- ผลิต (Productivity)
- ผลิตต่อชั่วโมง (Productivity/Hour)
- ผลิตต่อคนต่อชั่วโมง (Productivity/Hour/Staff)
- ประสิทธิภาพการผลิตรวม (OEE)
- เปอร์เซ็นต์ของเสีย(Reject)
- มูลค่าของเสีย
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน
- ฯลฯ



ตัวชี้วัดผลงาน สายงานตรวจสอบและประกันคุณภาพ / Quality Management

KPI



- มูลค่าความเสียหายเนื่องจากการตรวจสอบ
- มูลค่าการสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการ
- มูลค่าความเสียหายเนื่องจากการเคลมของลูกค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า
- จำนวนครั้งของการตรวจประเมินก่อนที่จะได้รับการรับรอง/ต่ออายุ
- จำนวนข้อบกพร่องจากการตรวจประเมิน
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง



- % ประสิทธิภาพโดยรวม(OEE)
- % การบำรุงรักษาเชิงป้องกันได้ตามแผน(Preventive Maintenance)
- % การซ่อมเสร็จทันเวลา
- % การซ่อมซ้ำ
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงาน Corporate Planning / Business Development



- % การส่งผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจให้ผู้บริหารทันเวลา
- % การจัดทำ/ทบทวนแผนกลยุทธ์เสร็จทันเวลา
- จำนวนครั้งที่แผนกลยุทธ์ถูกตีกลับเพื่อให้ดำเนินการแก้ไข
- จำนวนครั้งที่ผู้บริหาร/บอร์ดขอข้อมูลเพิ่มเติม
- จำนวนครั้งที่ผู้บริหารทราบข่าวสารที่กระทบต่อธุรกิจก่อน
- ฯลฯ

ตัวชี้วัดผลงาน สายงาน กฎหมาย



- จำนวนครั้งเกิดข้อผิดพลาดจากการทำสัญญา
- จำนวนครั้งที่ตรวจสัญญาผิดพลาด
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินคดีในแต่ละขั้นตอนที่สามารถควบคุมได้
- จำนวนคดีที่ล่าช้ากว่ากำหนด
- ฯลฯ

6



(089) 204 5829



wissbusi@gmail.com



www.wisshrsafety.com

บริษัท วิส บิซิเนส คอร์ปอเรชั่น จำกัด





- จำนวนครั้งที่ต้องเข้าไปเก็บ/ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม/ซ้ำ เนื่องจากข้อมูลที่ได้มาไม่เพียงพอ
- % การตรวจสอบได้ตามแผน
- จำนวนข้อบกพร่องที่ตรวจพบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก
- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาการทุจริต
- ฯลฯ

ตัวอย่าง KPI จาก www.wisshrsafety.com

