

สรุปตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators : PIs)

งานบัญชีและการเงิน

- % ข้อเสนอแนะจากฝ่ายบัญชีและการเงินที่ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจ
 - $(\text{จำนวนข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจ} / \text{จำนวนข้อเสนอแนะ ทั้งหมด}) \times 100$
- จำนวนครั้งที่มีการเบิกเงินเกินบัญชี
- มูลค่าเงินที่เบิกเกินบัญชี
- % ทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้งาน
 - $(\text{จำนวนรายการทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้งาน} / \text{จำนวนทรัพย์สินทั้งหมด}) \times 100$
- จำนวนรายการที่ผู้ตรวจสอบภายนอกเสนอให้ปรับปรุง
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลผิดพลาด
 - จำนวนรายการทรัพย์สินที่ไม่ตรงกับทะเบียน
 - จำนวนครั้งที่ข้อมูลส่งภาษีผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ต้องเสียค่าปรับ
 - จำนวนครั้งที่ต้องเสียค่าปรับซ้ำ(เรื่องเดิม/รายการเดิม)
 - จำนวนครั้งที่รับ-จ่ายเงินผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ออกอินวอยซ์ผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่สรรพากรท้วงติง/เรียกตรวจเนื่องจากความผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ประมาณการยอดกำไร-ขาดทุนผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขเอกสารใหม่
 - จำนวนครั้งที่บันทึกบัญชีผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่บันทึกรับเข้าสต็อกและใน GL ไม่ตรงกัน
 - จำนวนครั้งที่ตัวเลขสต็อกของบัญชีไม่ตรงกับสต็อกจริง
 - จำนวนครั้งที่รายงานสต็อกผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ข้อมูลรายงานต้นทุนผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ติดทะเบียนบัญชีทรัพย์สินผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่ทำเช็คจ่ายผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่บันทึกตัด Packing Credit ผิดพลาด
 - จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบใบกำกับภาษี
 - จำนวนครั้งที่ยอดเงินที่บันทึกบัญชีไม่ตรงกับรายงาน ภ.พ.30
 - จำนวนครั้งที่ยอดภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ตรงกับ GL
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้บันทึกบัญชี
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- จำนวนครั้งที่พบการทุจริต
- จำนวนครั้งที่ปฏิบัติต่อระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
- จำนวนครั้งที่กระทำผิดกฎหมาย
- อัตราดอกเบี้ยที่กู้ได้เทียบกับราคาดอกเบี้ยเฉลี่ยในตลาด
- มูลค่าสินทรัพย์ที่สูญหาย
- ค่าใช้จ่ายในการดูแลทรัพย์สิน
- กำไร-ขาดทุนจากการขายทรัพย์สิน
- % หนี้สูญ

$$\geq (\text{มูลค่าหนี้สูญ} / \text{มูลค่าหนี้ทั้งหมด}) \times 100$$

- มูลค่าเงินที่ถูกปรับเนื่องจาก
 - ภาษีหัก ณ ที่จ่าย
 - การออกใบกำกับภาษี
 - ส่งภาษีล่าช้า
- มูลค่าสต็อก
- จำนวนเฉลี่ยในการปิดบัญชี
- จำนวนครั้งที่ปิดบัญชีล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ส่งรายงานไม่ทันเวลา
 - จำนวนครั้งที่ประมาณการต้นทุนไม่ทันเวลา
 - ระยะเวลาเฉลี่ยในการประมาณการต้นทุน
 - จำนวนครั้งที่ส่งภาษีไม่ทันเวลา
 - จำนวนครั้งที่ออกอินวอยซ์ล่าช้า
 - จำนวนครั้งที่ Update ยอดเงินจากธนาคารล่าช้า
- จำนวนวันเฉลี่ยที่ได้รับชำระหนี้
- จำนวนวันเฉลี่ยในการจ่ายเงิน
- จำนวนข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน

งาน Logistics

- จำนวนครั้งที่คลังสินค้ารับจ่ายวัตถุดิบผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่สินค้ากับตัวเลขไม่ตรงกัน
- จำนวนครั้งที่จ่ายสินค้าไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบสูญหาย
- จำนวนครั้งที่บันทึกข้อมูลผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดวางวัตถุดิบผิดที่
- จำนวนครั้งที่สินค้าสูญหาย

- จำนวนครั้งที่เบิกวัตถุดิบไม่ได้
- จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานต่อจากคลังสินค้า
- จำนวนข้อร้องเรียนของฝ่ายผลิต
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง
- % การขอใบเสนอราคาได้ภายใน 3 วัน
- % ใบสั่งซื้อสินค้าที่เข้าตามกำหนด
- % Shipment ที่ออกของได้ภายใน 3 วัน
- % ของรายการที่นำเข้าตรงตามคำสั่งซื้อ
- % การคืนของ
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ Shipment
- % ที่ได้รับการสั่งซื้อเทียบกับใบเสนอราคาทั้งหมด
- มูลค่าของคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- % ที่ได้รับสินค้าทันเวลาเทียบกับคำสั่งซื้อทั้งหมด
- เวลาเฉลี่ยจากสินค้าเข้าจนถึงการส่งออก
- จำนวนครั้งที่เบิกสินค้าไม่ได้เนื่องจากไม่มีรหัสสินค้า
- จำนวนครั้งที่มีการขอแก้ไขรหัสใหม่
- จำนวนรายการที่มีรหัสผิดพลาด
- % การปิดสต็อกได้ตรงตามกำหนดเวลา
- จำนวนรายการที่ผิดพลาด
- ระยะเวลาในการเคลียร์สินค้ารับคืน
- จำนวนครั้งวางสินค้าผิดที่
- มูลค่าสต็อกต่อปีที่สูญหาย
- % ของใบส่งของกลับมาภายใน 5 วัน
- จำนวนความผิดพลาดในการรับ/จ่าย
- ยอดวัตถุดิบ-สินค้าที่หมดอายุ (บาท)
- ยอดวัตถุดิบ-สินค้าที่เสีย-สูญหายระหว่างเก็บ (บาท)
- ยอดวัตถุดิบ-สินค้าที่อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน (ชิ้น)

งานจัดซื้อ

- จำนวนผู้ขายที่ได้รับการอนุมัติใน Supplier List
- จำนวนผู้ขายเฉลี่ยต่อรายการสินค้า
- ต้นทุนวัตถุดิบต่อหน่วย
- ราคาวัตถุดิบต่อหน่วย
- % มูลค่าที่ลดลงจากราคาที่เสนอ
- % ต้นทุนการจัดซื้อเทียบกับปีที่ผ่านมา
- จำนวนครั้งที่จัดซื้อสินค้าผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จัดซื้อสินค้าผิด Spec.

- จำนวนครั้งที่จัดซื้อสินค้าผิดปริมาณ
- จำนวนครั้งที่เอกสารของผู้ขายผิดพลาด
- % ของเสียที่ไม่ผ่านการตรวจสอบจากแผนก QA
- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ภายใน
- % การเคลมต่อการส่งมอบ
- % การรับมอบสินค้าได้ทันเวลา
- % การรับมอบวัตถุดิบทันเวลา
- จำนวน Shipment ที่มีสินค้าเสียหาย
- จำนวนครั้งที่เอกสารของผู้ขายล่าช้า
- คะแนนประเมินผลผู้ขาย
 - ** คะแนนด้านคุณภาพ (Quality)
 - ** คะแนนด้านการส่งมอบ (Delivery)
 - ** คะแนนด้านการบริการหลังการขาย
 - ** คะแนนด้านราคา (Price)
 - ** คะแนนด้านการชำระเงิน (Credit Term)
- จำนวนครั้งที่สั่งซื้อผิดพลาดเนื่องจากบุคคลากร

งาน Admin

- คะแนนความพึงพอใจของแขกเยี่ยมชมโรงงาน
- จำนวนคำติชมของแขก
- จำนวนครั้งที่จัดเตรียมการต้อนรับไม่พร้อม
- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการต้อนรับ
- ค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุในงานธุรการทั่วไป
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุในงานส่งเอกสาร
- จำนวนอุบัติเหตุจากการใช้พาหนะของบริษัท
- จำนวนครั้งที่ของความผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ของความผิดพลาดในการส่งเอกสาร
- % การส่งเอกสารทันเวลา
- % เอกสารค้างส่ง/เลื่อนส่ง
- จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย
- จำนวนครั้งที่เอกสารที่อยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์
- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการงานธุรการ
- จำนวนครั้งที่อุปกรณ์สำนักงานไม่พร้อมใช้งาน (เสีย / สูญหาย)

งานด้านคอมพิวเตอร์

- จำนวนรายการแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมฯต่อปี
- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขงานก่อนการส่งมอบ
- ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเทียบกับงบประมาณ
- จำนวนครั้งที่ระบบฯไม่สามารถใช้งานได้
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนระบบฯ
- จำนวนครั้งที่ระบบฯทำงานผิดปกติเนื่องจากการละเลยของเจ้าหน้าที่
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถสำรองข้อมูลคืนได้ (Restore)
- จำนวนครั้งที่มีการแพร่กระจายของไวรัสคอมพิวเตอร์ที่รู้จัก
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองของความต้องการ
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดตั้งเครื่องใหม่
- จำนวนเครื่องใหม่ค้างส่ง
- จำนวนรายการซ่อมเครื่องและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่อปี
- จำนวนเครื่องที่อยู่ระหว่างการจัดซ่อม
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการซ่อมและแก้ปัญหา
- อัตราการซ่อมหรือแก้ไขซ้ำ

งานด้านบุคคล

- % บุคลากรใหม่ที่สามารถเรียนงานได้ภายในเวลาที่กำหนด
- % การผ่านทดลองงาน
- คะแนนเฉลี่ยในการผ่านทดลองงาน
- คะแนนเฉลี่ยในการทดสอบ
- % ใบสมัครที่ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ
- สัดส่วนระหว่างบุคลากรสายงานหลักต่อบุคลากรสนับสนุน
- จำนวนครั้งที่กำลังคนขาด
- % ที่รับเข้าทดลองงานได้ทันกำหนดเวลามาตรฐาน
- % ค่าสรรหาเทียบกับฐานค่าจ้าง
- จำนวนข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- คะแนนความพึงพอใจต่อการใช้บริการสรรหาบุคลากร
- % การเข้ารับกรฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย
- % หลักสูตรที่ไม่ได้จัดฝึกอบรม/ยกเลิก
- % หลักสูตรที่ผ่านการอนุมัติ(ไม่ตรงกับกลยุทธ์)
- % การจัดฝึกอบรมได้ตรงตามแผน
- คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินผลหลังการฝึกอบรม

- % คะแนนทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม
- % การอบรมซ้ำ (OJT)
- % ความผิดพลาดในการทำงานเนื่องจากคน
- คะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมจากหัวหน้างาน
- ยอดขายเฉลี่ยต่อคน
- ผลผลิตเฉลี่ยต่อคน
- ทักษะเฉลี่ยต่อคน
- จำนวนครั้งที่มีการปรับค่าจ้างกรณีพิเศษเนื่องจากการกระทบ
- สัดส่วนของพนักงานในแต่ละช่วงของกระบอกค่าจ้าง
- % ความแตกต่างของค่าจ้างเทียบกับตลาด
- % ผู้สมัครที่ปฏิเสธงานเนื่องจากค่าจ้าง
- จำนวนครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้างผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่จ่ายค่าจ้างทันเวลา
- % ต้นทุนบุคลากรสนับสนุนต่อยอดขาย
- % ต้นทุนบุคลากรต่อค่าใช้จ่ายรวม
- % ตำแหน่งงานที่มีมือรอง (Successor)
- % ตำแหน่งงานที่มีบุคลากรทำงานได้มากกว่า 1 คน
- % การทดแทนจากบุคลากรภายใน

งาน MD Office

งานโต้ตอบจดหมาย

- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขจากผู้บังคับบัญชา
- จำนวนครั้งที่มีการท้วงติงจากหน่วยงานที่ติดต่อ
- % งานที่ติดต่อล่าช้า

งานประสานงาน

- จำนวนครั้งที่ประสานงานผิดพลาด
- จำนวนข้อร้องเรียนจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- จำนวนครั้งที่ประสานงานไม่ทันเวลา
- ค่าใช้จ่ายรับรอง

งานเอกสาร

- จำนวนครั้งที่เอกสารผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่หาเอกสารไม่เจอ
- จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย
- จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารล่าช้า
- จำนวนครั้งที่มีการร้องเรียน

งานการจัดประชุม

- จำนวนครั้งที่เอกสารผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ผู้เข้าประชุมร้องเรียน
- %ผู้เข้าร่วมประชุม
- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาระหว่างการประชุม

งานเก็บเงินลูกค้า

- % การเก็บเงินได้ตรงตามกำหนด
 - $(\text{มูลค่าเงินที่เก็บได้ตรงตามกำหนด} / \text{มูลค่ายอดขายทั้งหมด}) \times 100$
- % หนี้ที่เกินกำหนด 90 วัน
 - $(\text{มูลค่าเงินที่เก็บได้ภายใน 90 วัน} / \text{มูลค่ายอดขายทั้งหมด}) \times 100$
- % หนี้ที่เกินกำหนด 120 วัน
 - $(\text{มูลค่าเงินที่เก็บได้ภายใน 120 วัน} / \text{มูลค่ายอดขายทั้งหมด}) \times 100$
- % หนี้ที่เกินกำหนด 180 วัน
 - $(\text{มูลค่าเงินที่เก็บได้ภายใน 180 วัน} / \text{มูลค่ายอดขายทั้งหมด}) \times 100$
- % หนี้สูญต่อยอดขาย
 - $(\text{มูลค่าหนี้สูญ} / \text{มูลค่ายอดขายทั้งหมด}) \times 100$
- จำนวนครั้งที่เก็บเงินผิดพลาด
- % เช็คที่ตีกลับ
 - $(\text{จำนวนเช็คที่ตีกลับ} / \text{จำนวนเช็คที่เรียกเก็บทั้งหมด}) \times 100$
- อัตราส่วนของใบวางบิลที่ส่งไม่ทันกำหนดนัดต่อบิลทั้งหมด (%)
- อัตราส่วนของใบวางบิลที่พิมพ์ผิดต่อบิลทั้งหมด (%)
- ผลรวมของ (ยอดหนี้xอายุหนี้) ของลูกหนี้ทุกราย ต่อ ยอดขาย (วัน)
- ยอดหนี้เสีย ต่อ ยอดขาย (%)

งานขายและการตลาด

- มูลค่ายอดขาย
- จำนวนรายของลูกค้าใหม่
- จำนวนรายของลูกค้าใหม่ที่เข้าเยี่ยม
- % ลูกค้าใหม่ที่ซื้อสินค้า
- จำนวนลูกค้าใหม่สะสม
- % ที่ลูกค้ารู้จักสินค้า/บริการ/บริษัท(แบบสำรวจ)
- จำนวนสินค้าที่ขายได้
- จำนวนลูกค้าใหม่ที่ได้จากการแนะนำของลูกค้า

- จำนวนลูกค้าใหม่ที่ได้จากสื่อโฆษณา
- จำนวนลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเอง
- จำนวนลูกค้าใหม่ที่เกิดจากการจัดสัมมนา/แสดงสินค้า
- % ส่วนแบ่งการตลาด
- ยอดสั่งซื้อเฉลี่ยต่อราย
- % การประเมินศักยภาพของลูกค้า
- ระยะเวลาในการชำระเงิน
- % ส่วนลดต่อยอดขาย
- สัดส่วนของลูกค้าเกรด A-B-C
- % การตอบรับจากลูกค้าเทียบกับที่นำเสนอทั้งหมด
- % โบนัสราคาที่ขายไม่ได้เนื่องจากส่งโบนัสราคาไม่ทัน
- มูลค่ายอดขาย
- ปริมาณยอดขาย
- % ส่วนแบ่งการตลาด
- % ลูกค้าที่ซื้อต่อเนื่อง
- ยอดขายเฉลี่ยต่อบิล
- จำนวนลูกค้าที่ไม่มีการสั่งซื้อ
- จำนวนครั้งในการเยี่ยมลูกค้า/เดือน
- จำนวนรายในการเยี่ยมลูกค้า/เดือน
- % ส่วนลด
- % ลูกค้าที่ชำระเงินตรงเวลา
- % มูลค่าที่ชำระเงินตรงเวลา
- ยอดขายเฉลี่ยต่อการเยี่ยมหนึ่งครั้ง
- จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า
- จำนวนครั้งที่ลูกค้าคืนสินค้า
- คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า
- % ลูกค้าที่สั่งซื้อเพิ่มขึ้น (ปริมาณ/รายการสินค้า)
- จำนวนลูกค้าที่แนะนำลูกค้าใหม่
- % ที่ส่งของไม่ทันกำหนดเวลา
- % การออกใบสั่งซื้อทันเวลาที่กำหนด
- มูลค่ายอดขายของเขต
- ปริมาณยอดขายของเขต
- จำนวนลูกค้ารวมของเขต
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า
- จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้สั่งซื้อต่อ (Non-Active)

งานบริการหลังการขาย

- อัตราส่วนลูกค้าที่ทำสัญญาใช้บริการ ต่อ ลูกค้าทั้งหมด (%)
- ช่วงเวลา “จากรับแจ้งถึงซ่อมเสร็จ” (ชม)
- อัตราการส่งงานซ่อมมาซ่อมซ้ำ (%)
- จำนวน อะไหล่ที่เบิกได้ทันที ต่อ จำนวนอะไหล่ที่ได้รับการสั่งซื้อ (%)
- จำนวนครั้งที่ตอบคำถามลูกค้าได้ ต่อ จำนวนครั้งที่ลูกค้าสอบถาม (%)

งานพัฒนาธุรกิจ

- อัตราความพึงพอใจ
- ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น
- จำนวนวันที่ส่งรายงานล่าช้า
- จำนวนครั้งที่จัดส่งรายงานล่าช้า
- จำนวน Improvement Project ต่อปี
- จำนวน Improvement Project ที่ได้รับการ Implement
- คะแนนการยอมรับของฝ่ายบริหาร
- จำนวนครั้งที่เตรียมข้อมูลไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่เตรียมข้อมูลไม่ถูกต้อง
- รายการสินค้าหรือบริการที่ออกตัวใหม่ (ราย หรือ ล้านบาท ต่อปี)
- ยอดขายของสินค้า/บริการใหม่ ต่อ ยอดขายรวม (% ต่อปี)
- มูลค่าเพิ่มของสินค้า/บริการใหม่ ต่อ จำนวนพนักงาน (บาท/คน/ปี)
- ดัชนีความพึงพอใจของตลาดเทียบกับสินค้าของคู่แข่ง (%)

งานควบคุมคุณภาพ

- % ความผิดพลาดจากการตรวจสอบ
- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบผิดพลาด
- จำนวนชิ้นงานเสียที่เกิดขึ้นในหน่วยงานถัดไป
- จำนวนครั้งที่มีการตรวจซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์การตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าทันกำหนดเวลา
 - $\text{จำนวนข้อร้องเรียนทันเวลาที่กำหนด} / \text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด} \times 100$
- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากการตรวจสอบผิดพลาด
- % การส่งงานไปแผนกถัดไปตรงตามเวลา
- จำนวนครั้งที่เก็บตัวอย่างไม่ถูกต้อง
- จำนวนครั้งที่ต้องเก็บตัวอย่างซ้ำ
- จำนวนครั้งที่พบว่าสินค้าเสียหายจากการชักตัวอย่าง

- จำนวนครั้งที่แฉ่งเก็บตัวอย่างโดยไม่มีใบแฉ่ง
- จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บผิดประเภท
- จำนวนตัวอย่างที่ไม่ปรากฏรายชื่อใน Log Book
- จำนวนตัวอย่างที่สูญหาย
- จำนวนข้อร้องเรียนเนื่องจากการชักตัวอย่าง
- % ความผิดพลาดจากการทดสอบ
- มูลค่าการสูญเสียเนื่องจากการตรวจสอบ
 - มูลค่าการสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการ
 - มูลค่าการสูญเสียที่เกิดจากลูกค้านำข้อร้องเรียน
- จำนวนครั้งที่มีการหยุดการผลิตเนื่องจากการรอการตรวจสอบคุณภาพ
- จำนวนครั้งที่มีการสุ่มตัวอย่างใหม่
- จำนวนครั้งที่มีการสูญเสียจากการสุ่มตัวอย่าง
- จำนวนครั้งที่มีการตรวจสอบซ้ำ (Recheck)
- จำนวนครั้งที่เกิดค่าผิดพลาดเนื่องจากเครื่องมือวัด
- เปอร์เซ็นต์การสอบเทียบเครื่องมือวัดตามแผน
 - $\frac{\text{จำนวนเครื่องมือที่สอบเทียบได้ตามแผน}}{\text{จำนวนเครื่องมือทั้งหมด}} \times 100$
- ปริมาณของเสียที่เกิดจากการตรวจสอบ
- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาซ้ำ
- เปอร์เซ็นต์ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ
 - $\frac{\text{ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ}}{\text{ยอดการผลิต}} \times 100$

งานผลิต

- % ต้นทุนการผลิตต่อหน่วย
- % ต้นทุนวัตถุดิบต่อหน่วย
- % ต้นทุนแรงงานต่อหน่วย
- % ต้นทุนของเสียต่อหน่วย
- % ต้นทุนค่าไฟฟ้าต่อหน่วย
- % ต้นทุนค่าน้ำต่อหน่วย
- % ผลผลิต (Yield)
- ผลผลิตต่อคน
- % ประสิทธิภาพการใช้เครื่องจักร
- % การผลิตใหม่ (Rework)
- % สินค้าที่ผ่านมาตรฐาน (Reject)
- % ที่ไม่ผ่านมาตรฐาน
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพสินค้าจากลูกค้า
- % การส่งมอบทันเวลา (Production on Time)
- อัตราความเร็วในการผลิต

- จำนวนครั้งที่ส่งมอบไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่วัตถุขีดขาดสต็อก
- % ประสิทธิภาพของเครื่องจักร
- อัตราการเกิดอุบัติเหตุ (Incident Frequency Rate)
- จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน
- จำนวนอุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน
- จำนวนวันที่ทำงานโดยไม่เกิดอุบัติเหตุ
- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุและทำให้ทรัพย์สินเสียหาย
- อัตราความผิดพลาดอันเนื่องมาจากบุคคลากร (Human Error)
- จำนวนครั้งที่สินค้าเสียหายเพราะพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน

งานซ่อมบำรุง

- % งานซ่อมเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- % Breakdown
- % Breakdown ของระบบไฟฟ้า
- % Breakdown ของระบบแอร์
- % การซ่อมซ้ำ
- ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง
- % ของเสียที่เกิดจากเครื่องจักร
- มูลค่าสต็อกอะไหล่
- จำนวนรายการอะไหล่ที่เคลื่อนไหวซ้ำ
- จำนวนรายการอะไหล่ที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว
- จำนวนรายการอะไหล่ที่สูญหาย
- จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากคน

งานวางแผนการผลิต

- จำนวนครั้งที่เปลี่ยนวัตถุดิบ
- จำนวนครั้งที่คำนวณผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่มีการรอวัตถุดิบ
- จำนวนครั้งที่วัตถุดิบขาดสต็อก
- เปอร์เซ็นต์การสูญเสียเนื่องจากวัตถุดิบ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากแผนการผลิต
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- % ความผิดพลาดของการวางแผน
- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขแผนการผลิต

- % การสูญเสียจากการวางแผน
- จำนวนครั้งที่มีการเลื่อนกำหนดการส่งมอบ
- % การส่งมอบได้ทันเวลา
- จำนวนข้อร้องเรียนจากฝ่ายขาย
- จำนวนครั้งที่มีการรอกงาน
- % การใช้เครื่องจักร
- ผลผลิตต่อชั่วโมง

งาน Public Relation : PR

- จำนวนครั้งที่เกิดข่าวในเชิงลบ
- จำนวนครั้งที่สามารถยุติข่าวในเชิงลบได้ทันเวลา
- % ข่าวที่ได้ลงสื่อเทียบกับที่ส่งไปทั้งหมด
- ค่าใช้จ่ายต่อเนื้อที่ข่าว
- ค่าใช้จ่ายด้านการประชาสัมพันธ์เทียบกับงบประมาณ
- % ข้อร้องเรียนที่ตกลงกันได้
- จำนวนครั้งที่ข้อมูลสื่อไม่ถูกต้อง
- % ที่จัดทำสื่อเสร็จไม่ทันเวลา
- จำนวนครั้งที่สื่อที่ออกมาไม่ตรงกับต้นฉบับ
- % ความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายจริงเทียบกับงบประมาณที่กำหนดขึ้น
- จำนวนครั้งที่พิมพ์งานผิด
- % งานที่ออกไม่ตรงเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ไม่ได้ตัดข่าวของบริษัทฯ
- จำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องขอแก้ไขต้นฉบับ

งานธุรการขาย

- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการจัดส่งเอกสารหรือรายงาน
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารหรือรายงาน
- จำนวนครั้งของการแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าล่าช้า
- จำนวนครั้งในการนัดหมายลูกค้าตลาดเคลื่อน
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า

งาน Call Center

- เปอร์เซ็นต์การรับสายให้ได้ภายใน 30 วินาที
- เปอร์เซ็นต์การรับสายที่โทรเข้ามาและ Abandoned Rate
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการจัดส่งเอกสารหรือรายงาน
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารหรือรายงาน

งาน Training (ลูกค้า)

- % การเข้ารับการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย
- % หลักสูตรที่ไม่ได้จัดฝึกอบรม/ยกเลิก
- % หลักสูตรที่ผ่านการอนุมัติ(ไม่ตรงกับกลยุทธ์)
- % การจัดฝึกอบรมได้ตรงตามแผน
- คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินผลหลังการฝึกอบรม
- % คะแนนทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม
- % การอบรมซ้ำ (OJT)
- % ความผิดพลาดในการทำงานเนื่องจากคน
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปี

งานซัพพลาย

- จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ
- จำนวนครั้งที่ซัพพลายไม่ทันตามกำหนดเวลา
- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
- จำนวนครั้งที่สิ่งของเสียหายจากการจัดส่ง
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถจัดรถให้ได้ต่อเดือน

งานกฎหมาย

- % ที่ชนะคดีความ
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินคดี
- จำนวนครั้งที่ดำเนินการด้านเอกสารล่าช้า

- % คดีที่ดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคดี
- จำนวนครั้งที่มีการฟ้องร้องคดีจากการทำสัญญา
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถนำข้อสัญญามาบังคับได้
- % สัญญาที่ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเวลา
- จำนวนสัญญาที่สูญหาย/ชำรุด/ไม่ครบถ้วน
- % การได้ตอบทันเวลา
- จำนวนครั้งที่จัดส่งเอกสารทางกฎหมายล่าช้า
- จำนวนครั้งที่มีการฟ้องร้องเนื่องข้อผิดพลาดในการได้ตอบ
- จำนวนครั้งที่จัดพิมพ์เอกสารทางกฎหมายผิดพลาด
- % การได้ตอบได้ครบถ้วน
- % การติดตามผลการส่ง
- จำนวนหนังสือสูญหาย/ชำรุด/ไม่ครบถ้วน
- เอกสารสำคัญของเกี่ยวกับ Corporate
- จำนวนครั้งในการจัดทำเอกสารสำคัญของเกี่ยวกับ Corporate ผิดพลาด
- จำนวนครั้งที่ดำเนินการไม่ตรงตามข้อกำหนดของราชการ
- จำนวนครั้งที่จัดพิมพ์ล่าช้า
- จำนวนครั้งที่นำไปจดทะเบียนไม่ทันตามกำหนด
- จำนวนครั้งที่เอกสารบริษัทสูญหาย/ชำรุด/ไม่ครบถ้วน
- % การจัดตั้งนิติบุคคลเสร็จทันกำหนดเวลา
- จำนวนครั้งที่จัดพิมพ์ล่าช้า
- จำนวนครั้งที่ถูกตีกลับจากการจดทะเบียน

งานกฎหมาย

- % ที่ชนะคดีความ
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินคดี
- จำนวนครั้งที่ดำเนินการด้านเอกสารล่าช้า

งานร้านอาหาร

- จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ยอดขาย
- ต้นทุนค่าใช้จ่าย
- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการจัดเตรียมอาหารตามโอเดอร์ของลูกค้า
- จำนวนครั้งของความล่าช้าในการจัดส่งอาหารถึงมือลูกค้า
- จำนวนครั้งที่อาหารขาดสต็อก