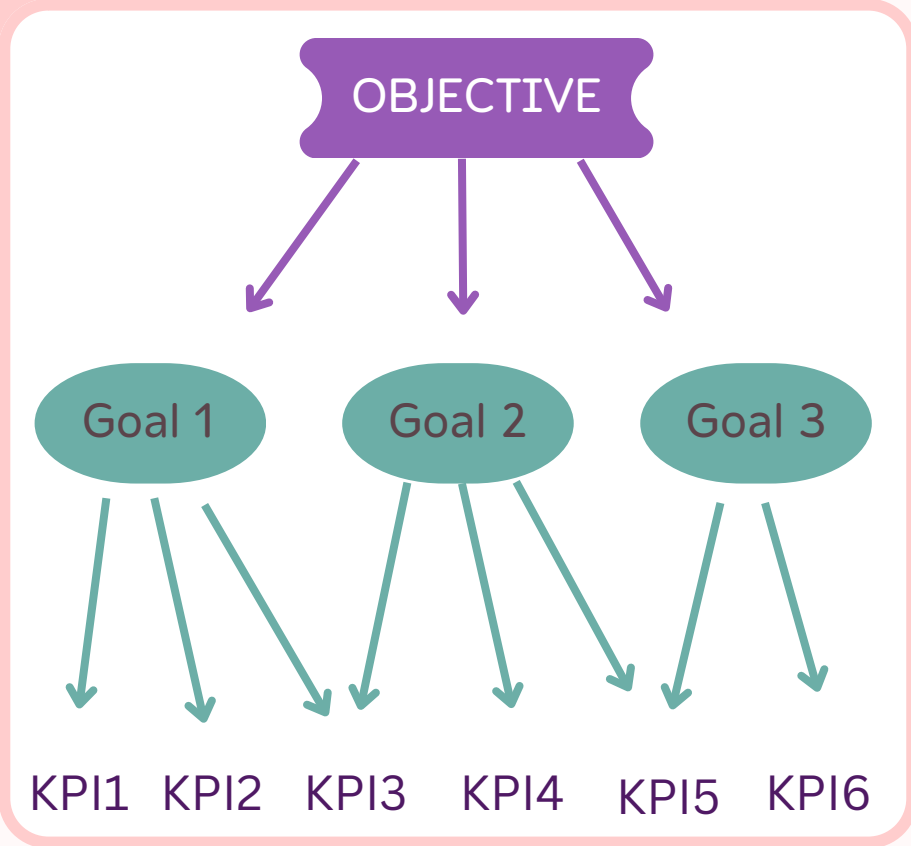




KPI (Key Performance Indicator)

KPI หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร โดยแสดงผลของการวัดในรูปข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับพันธกิจหลักขององค์กรแล้วจึงกระจายไปสู่แต่ละหน่วยงานในองค์กร



KPI ที่ดี ต้อง "SMART" หมายถึง

- **S**pecific มีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง สอดคล้องวัตถุประสงค์
- **M**easurable วัดผลได้จริง
- **A**chievable ไม่ยากเกินไป ไม่ยากเกินไป สามารถสำเร็จได้
- **R**ealistic มีความสมจริง เหมาะสม และไม่ใช้ต้นทุนการวัดที่สูงเกินไป
- **T**imely ภายใต้อายุเวลาที่เหมาะสม กทันต่อสถานการณ์

ระบบตัววัดและการทบทวนผลการดำเนินการ

เป็นหนึ่งในระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ และได้กำหนดตัววัดออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

- 1) ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับคณะฯ (Organization performance indicator : OP) ซึ่งใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานภาพรวมของคณะฯ
 - 2) ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ (Strategic key performance indicator : SP) ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
 - 3) ตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ (Key work process indicator : WP) ใช้ควบคุมและติดตามประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของกระบวนการทำงานประจำวัน
- โดยการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ จะวิเคราะห์ความยากง่าย ความเป็นไปได้ในการจัดเก็บ ความไวต่อการติดตามความก้าวหน้าและการใช้ผล เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนในการกำหนด KPI ด้วยการวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ Logic Model

1. กำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการให้ชัดเจน
2. ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญ
3. ระบุตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ในข้อ 1 และการเทียบเคียง (ถ้ามี)
4. ระบุกระบวนการหลักที่สำคัญที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
5. กำหนดจุดวิกฤต (Critical Point) ที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น ปัจจัยด้านความปลอดภัย คุณภาพ ปริมาณ การเพิ่มผลผลิต ต้นทุน การส่งมอบ และความพึงพอใจ พร้อมทั้งกำหนดตัววัดที่ใช้ควบคุมกระบวนการนั้นๆ (Inprocess Indicator) ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยแสดงเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณ และกำหนดสูตรในการคำนวณ รวมทั้งหน่วยของตัววัด/ตัวชี้วัดแต่ละตัว

<p>ระบุข้อกำหนดได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.กฎหมาย/มาตรฐานนโยบาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับ 2.ข้อมูลสำคัญ <ul style="list-style-type: none"> -สถานการณ์ภายนอก -ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2-3 ปี -ความต้องการที่สำคัญของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ -คู่แข่ง/คู่แข่ง 3.ทรัพยากรสำคัญ <ul style="list-style-type: none"> -คน (อัตรากำลังสมรรถนะ) -งบประมาณ -IT 	<p>หน่วยงาน.....</p> <p>กระบวนการ.....</p> <p>วัตถุประสงค์.....</p>	<p>ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคณะฯต้องระบุร่วมกับรองคณะบดี</p>					
	<p>ข้อกำหนด (Input)</p>	<p>กระบวนการหลัก (Process)</p>	<p>การควบคุมกระบวนการ (In Process control)</p>		<p>ประสิทธิภาพกระบวนการ (Outcome)</p>		
	<p>ข้อกำหนดกระบวนการหลักตามลำดับ (อาจใช้แนวคิด PDCA)</p>		<p>ตัวชี้วัด (Process Indicator : PI)</p>		<p>เป้าหมาย</p>	<p>ตัวชี้วัด (Outcome : KPI)</p>	<p>เป้าหมาย</p>
	<p>ระบุตัววัดที่ใช้ควบคุมกระบวนการสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าในที่สุดจะทำให้กระบวนการเกิดประสิทธิผล ซึ่งต้องสอดคล้องกับ Outcome KPI</p>		<p>ระบุตัววัดสำคัญที่แสดงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของกระบวนการและตอบสนองวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่คณะฯ/หน่วยงานต้นสังกัด</p>				