

# สารบัญ

<b>บทที่ 1 มาทำความรู้จักกับ KPI กันเถอะ .....</b>	<b>9</b>
KPI คือ อะไร ? .....	9
KPI ถ้าแบ่งตามวัตถุประสงค์ .....	11
KPI ถ้าแบ่งตามหน่วยงานที่ถูกวัด .....	11
KPI เมื่อแบ่งตามลักษณะการวัด .....	12
KPI ที่วัด Output & Outcome .....	13
เครื่องมือในการบริหารสมัยใหม่ .....	14
KPI ทำไปทำไม? มีประโยชน์อะไร? .....	16
ใครทำ KPI บ้าง? ใครรับผิดชอบอะไร? .....	18
ขั้นตอนในการทำ KPI .....	19
ข้อควรระวังในการทำ KPI เป็นอย่างไร ? .....	22
<b>บทที่ 2 KPI ประเภทต่างๆ.....</b>	<b>27</b>
สู่การยืนหนาเกี่ยวกับ KPI ประเภทต่างๆ .....	28
KPI แบบ Cluster .....	28
KPI แบบ Warning .....	39
KPI แบบ Challenge .....	43
KPI แบบ Milestone .....	51
KPI แบบ Routine .....	53

> > >

# Content

<b>บทที่ ๓ KPI วัดพฤติกรรมอย่างง่ายๆ .....</b>	<b>55</b>
ขั้นตอน .....	55
กำหนดนโยบาย .....	55
กำหนดดยุทธศาสตร์ .....	55
กำหนด KPI ในเชิงตัวเลข ปริมาณ คุณภาพ .....	56
กำหนด KPI แบบพฤติกรรม .....	56
การประเมินผล .....	58
ตัวอย่างการตั้งค่า KPI แบบการทำงานเป็นทีม .....	62
ตัวอย่างการประเมินคุณภาพในการสนับสนุนและประชุม .....	66
<b>บทที่ ๔ KPI ราชการ : ในอีกมุมมองที่นำเสนอ .....</b>	<b>69</b>
<b>บทที่ ๕ ตัวอย่าง KPI ในงานอุตสาหกรรม</b>	
และงานบริการ .....	95
<b>บทที่ ๖ ตาม - ตอบ ปัญหาใจ .....</b>	<b>171</b>
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>181</b>

“ KPI ที่ดีที่สุดในโลก คือ

จิตเกิด = ศูนย์ ”

ผู้เขียน ดร.วรกัธร์ ภู่เจริญ จีระพงษ์ พรอกุล และชนกฤต จรัสรุ่งชาลิต  
 สำนักงานพิมพ์ บริษัท อริยชน จำกัด  
 36/20 ซอยสุนย์วิจัย 2 อาคารชั้นพาเลซ  
 เบดหัวขวาง กรุงเทพฯ 10310  
 โทรศัพท์ 0-2716-7275-6 โทรสาร 0-2716-7277  
 พิมพ์ครั้งที่ 1 กันยายน 2550 จำนวน 6,000 เล่ม ราคา 195 บาท  
 พิมพ์ครั้งที่ 2 กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 3,000 เล่ม ราคา 195 บาท  
 หมายเลขอากาศประจำหนังสือ 978-974-7660-47-0

ข้อมูลทางบรรพานุกรมของห้องสมุดแห่งชาติ  
 วรกัธร์ ภู่เจริญ จีระพงษ์ พรอกุล และชนกฤต จรัส  
 KPI...ทำให้ง่ายๆ.  
 กรุงเทพฯ อริยชน .2550  
 184 หน้า

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE  
 สานักงานสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110003005

1.การบริหาร 2.การวัดและการอุดสาหกรรม 3.การตรวจสอบการจัดการ 1.ชื่อเรื่อง  
 658

ISBN 978-974-7660-47-0

จัดจำหน่ายโดย บริษัท จีเอ็คซูเคชั่น จำกัด (มหาชน)  
 658.401

อาคารเรียนชั้นทาวเวอร์ ชั้น 19 เลขที่ 1858/87-90

ถ.บางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทรศัพท์ 0-2739-8222 , 0-2739-8000

โทรสาร 0-2739-8356-9

<http://www.se-ed.com>

พิมพ์ที่ หจก. สามลดา โทรศัพท์ 0-2462-0303 , 0-2462-0380

ลิขสิทธิ์ของบริษัท อริยชน จำกัด

สงวนสิทธิ์ ห้ามทำลอกเลียน ไม่ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือนอกจากจะได้รับอนุญาต

สำเนาขอสมุดและคุณสมบัติทางภาษาความต้องการในไทย