

ตารางที่ ก - 4 แปลงแผนที่ตัวชี้วัดผลงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic KPIs Map) ของแผนกขนส่งและบริการ

ด้าน Perspective	กลยุทธ์ (Strategic)	วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัวชี้วัดหลัก (KPIs)	เป้าหมาย (Target)	แผนงาน/กิจกรรมที่จะทำ (Initiatives)
1. กระบวนการ การทำงาน ภายใน	พัฒนาสารสนเทศ ปฏิบัติการ บนเว็บไซต์เพื่อบริการแก่ บุคลากรภายใน	- เพื่อพัฒนาสารสนเทศการ บริหารงานโครงการแบบทางไกล - เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้า โครงการแบบทางไกล	- % ความพึงพอใจของการ ประสานงานภายใน - % และจำนวนวันของผลต่าง ระหว่างบริหารงานโครงการ ตามแผนงานกับทำจริง	- 80% - % หรือ จำนวนวัน $\leq$ ของ บริหารงานโครงการตาม แผนงานแต่ละภาค	- ออกแบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการ ทำงาน - ประชุมวางแผน “แผนงานโครงการ” - สรุปผลการบริหารงาน โครงการ
2. ลูกค้า	สร้างความพึงพอใจ ด้านบริการ	- เพื่อรักษาลูกค้า	- จำนวนครั้งร้องเรียนของ ลูกค้าได้รับการบริการ - จำนวนลูกค้าได้รับการ ตลอดปี - % การส่งมอบงานตรงเวลา	- < 2 ครั้งของข้อร้องเรียนของ ลูกค้าในแต่ละทีมงานโครงการ - 100%ของจำนวนลูกค้าได้รับ บริการอย่างต่อเนื่อง - 100% ของการส่งตรงเวลา	- ออกแบบสารสนเทศสนับสนุนลูกค้า - รับข้อร้องเรียนของลูกค้าในแต่ละทีมงาน - สรุปการส่งมอบงานลูกค้า - สรุปจำนวนลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. การเงิน	คว ว ม คื น ทุ น ข อ ง โครงการ	- เพื่อควบคุมการใช้งบประมาณ	- % และจำนวนเงิน (บาท) ส่วนต่างระหว่างงบประมาณ ที่ประเมินกับงบประมาณใช้ จ่ายจริง	- งบประมาณส่วนต่างระหว่างใช้ จ่ายจริง $\leq$ ที่ประเมินแต่ละภาค	- ออกแบบสารสนเทศสนับสนุนการเงิน ได้แก่ - ประเมินงบประมาณบริหารงานโครงการ - รายงานค่าใช้จ่ายแต่ละ โครงการของแต่ละภาค - รายงานงบประมาณบริหารงาน โครงการแต่ละ ภาค
4. การเรียนรู้ และการ พัฒนา	เพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน	- เพื่อสร้างความเข้าใจ การปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ	- ความก้าวหน้างานโครงการ	- ผลความก้าวหน้างานโครงการ ประสบความสำเร็จ	- ออกแบบสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้และ การพัฒนา - ประเมินผลการดำเนินงานจากการติดตาม ความก้าวหน้างาน โครงการแต่ละสถานี

