

**การจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร
กรณีศึกษาบริษัท AHEAD ENGINEERING CO., LTD.**

**INDICATOR ESTABLISHMENT FOR THE OPERATION PERFORMANCE
OF THE BUILDING INSPECTOR TEAM: A CASE STUDY OF AHEAD
ENGINEERING CO., LTD.**

นิคม พรหมบุตร¹

รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ ผดุงศิลป์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและกำหนดตัวชี้วัด KPI (Key Performance Indicator) เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร โดยกำหนดตัวชี้วัดตามมุมมองของ Balance Score Card เป็น 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านเงิน ตัวชี้วัด คือ ต้นทุนค่าจ้าง ค่าบริการของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร โดยพิจารณาการเก็บรวบรวมข้อมูลในอดีต ที่เสนอราคาในอัตราต่ำอย่างต่อเนื่อง คือ ต้นทุนของโครงการไม่เกินร้อยละ 40 ของรายได้ค่าบริการ มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยพิจารณา จากเป้าหมายขององค์กรและการเก็บรวบรวมข้อมูลในอดีตจากโครงการแล้วเสร็จในปีก่อนๆ ตัวชี้วัด คือ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร โดยใช้จำนวนวันของการปฏิบัติงาน ในแต่ละโครงการต้องแล้วเสร็จภายใน 35 วัน ด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ ร้อยละของจำนวนโครงการที่ทีมผู้ตรวจสอบดำเนินงานแล้วเสร็จภายใน 35 วัน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ จำนวนโครงการที่ทีมผู้ตรวจสอบเคยมีประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 5 โครงการ และส่วนมุมมองด้านลูกค้า ตัวชี้วัด คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ คือ ทีมผู้ตรวจสอบอาคารจะต้องได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และมีการกำหนดเกณฑ์การให้เป็น 5 ระดับ คือ ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายมาก ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าค่าเป้าหมาย ผลการปฏิบัติงานตามค่าเป้าหมาย ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า

¹ นักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาการศึกษาารายบุคคลหลัก

กว่าค่าเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายมาก ผลการศึกษาพบว่า การนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในแผนตรวจสอบอาคาร ของบริษัทผู้ตรวจสอบอาคาร ก่อนที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก่อนมีการจัดจ้างต่อไป

ABSTRACT

research is about This setting up the operating performance indicator for building inspector team which is the quality research. The objective of this research is designate and KPI setting up for assessing the performance of building inspector following the three perspectives of balance score card as money. The first perspective, the money perspective which is previous historical data , is the budget, wages , service expenses for inspector team. The continual offering cost is the low rate as shown : the project budget is not excess 40 percentage of services revenue. The second perspective ,the operating process of the organization which is collective historical data in the past year , is the operation of building inspection .The number of operating days of each project must be completed within 35 days .The third indicator is the quality of the building inspection .The indicator is more than 90 percentage of the number of completed inspective projects within 35 days .The forth indicator ,the experience of building inspection .The indicator is the number of projects which inspection team has experience more than 5 projects .The third perspective, the customer perspective which is the customer satisfaction as the indicator. That is the percentage of customer satisfaction foe the services. The required target of the customer satisfaction is not less than 80 percentage The criteria of customer satisfaction has 5 levels as shown: 1. the operating performance result is much higher than target 2.the operating performance result is higher than target 3.the operating performance result meets target 4.the operating performance result is lower than target5.the operating performance result is much lower than target.The result of this research indicates that the indicators of each perspectives which is used for assess the operative performance in the building inspective section of the company before hire the inspection team in the future.

Keywords: KPI building inspector

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการบังคับใช้กฎหมายการตรวจสอบอาคารตามกฎหมายกระทรวงที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบอาคาร ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 32 ทวิ (3) แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ของกฎหมายเพื่อเป็นการตรวจสอบความมั่นคงของอาคาร ระบบอุปกรณ์ ประกอบของอาคารสมรรถภาพของระบบอุปกรณ์เพื่ออพยพผู้ใช้อาคาร หรือผู้อยู่อาศัยในอาคาร และระบบบริหารจัดการความปลอดภัยในอาคารเพื่อความปลอดภัยและให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเจ้าของอาคารจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการตรวจสอบอาคารในด้านต่าง ๆ เช่น มีการอัปเดตข้อมูลอาคารให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งจะสะดวกต่อการดูแลรักษา หรือซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคาร ผู้ใช้อาคารมีความปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งสามารถลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การดูแลรักษาอาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคารเป็นระบบและต่อเนื่องสามารถยืดอายุการใช้งานของอาคาร และอุปกรณ์ประกอบอาคารให้ยาวนานขึ้น สามารถลดลดหย่อนเบี้ยประกันภัยลงได้ และมีความน่าเชื่อถือในกรณีที่ใช้อาคารเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อสถาบันการเงิน

เมื่อกฎหมายบังคับให้มีการตรวจสอบอาคาร จึงทำให้มีการดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบของบริษัท รับตรวจสอบอาคารตามมา ซึ่งในปัจจุบัน มีหลายบริษัทด้วยกัน โดยบริษัทรับตรวจสอบอาคารส่วนใหญ่จะมีทีมผู้ตรวจสอบอาคารที่เป็นพนักงานของบริษัทเอง และบางส่วนจะเป็นการว่าจ้างทีมผู้ตรวจสอบอาคารมาจากภายนอก (Outsource) เหตุผลที่หลายบริษัททำสัญญาว่าจ้างทีมผู้ตรวจสอบอาคารจากภายนอก คือ สามารถว่าจ้างตามสัญญาเป็นงานๆ ไป เป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทที่เกิดจากการจ่ายเงินเดือนให้พนักงานซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบอาคาร หรืออีกเหตุผลหนึ่ง คือ บุคลากรทีมผู้ตรวจสอบอาคารของบริษัทมีไม่เพียงพอ ในขณะที่บริษัทมีงานตรวจสอบอาคาร ให้กับลูกค้าเป็นจำนวนมาก บริษัทฯ จึงมีความจำเป็นในการว่าจ้างทีมผู้ตรวจสอบอาคารจากภายนอก และต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานของทีมผู้ตรวจสอบดังกล่าวด้วย เพื่อว่าจ้างในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อออกแบบและกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารของบริษัทฯ
2. เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารของบริษัทฯ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการคัดเลือกทีมผู้ตรวจสอบอาคารในการทำสัญญาต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการออกแบบและกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร โดยใช้ข้อมูลของทีมผู้ตรวจสอบที่ได้ทำสัญญาว่าจ้างเพื่อใช้ในการตรวจสอบอาคารของลูกค้าของบริษัทของผู้ทำการศึกษา ระหว่างปี 2561-2564 ประเภทอาคาร โรงงานที่มีความสูงมากกว่า 1 ชั้น และมีพื้นที่ตั้งแต่ 5,000 ตารางเมตรขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถกำหนดตัวชี้วัด (KPI) การปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารจากกระบวนการการ ตรวจสอบอาคาร และสามารถวัดผลได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
2. การกำหนดดัชนีตัวชี้วัด (KPI) การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบอาคารและการประเมินผล ตามตัวชี้วัด จะสามารถสะท้อนประสิทธิภาพของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร
3. สามารถกำหนดขอบเขตและหน้าที่การปฏิบัติงานของทีม ผู้ตรวจสอบอาคาร จากผลการ ประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบอาคาร ตามตัวชี้วัด (KPI) ที่บริษัทฯ กำหนดไว้
4. สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ไปพัฒนาและปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรชาติย์ กฤตผล (2544) ศึกษาเรื่อง การออกแบบใหม่ให้กับกระบวนการดำเนินงานของภาควิชา วิศวกรรมอุตสาหการ ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบโมเดลการดำเนินงานในขั้นแรกทำ โดยการสร้าง โมเดลการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (AS-IS Model) ขึ้นมา จากนั้นทำการวิเคราะห์โครงสร้าง TO-BE Model โดยวิเคราะห์ถึง Value Added Activity และ Non-Value Added Activity ส่งผลให้เกิดกิจกรรมใหม่ ขึ้น 2 กิจกรรม คือ การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC) และการใช้ดัชนีชี้วัด (KPI)วัดสมรรถนะการ ดำเนินงานของภาควิชา ต่อมานำ AS-IS Model มา วิเคราะห์ถึงกิจกรรมที่ควรปรับปรุงและกิจกรรมที่ ตอบสนองกับนโยบายที่วิเคราะห์ พร้อมทั้งระบุ ระบบสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาทั้งหมดทั้งสิ้น 4 ระบบ คือ Budgeting System Asset System ABC System และ KPI System สุดท้ายนำเอาโครงสร้างเบื้องต้น TO-BE Model ที่วิเคราะห์ได้ และวิธีการดำเนินงานแบบใหม่ที่นำเอาระบบสนับสนุนเข้ามาใช้ มาสร้างเป็นโมเดล การดำเนินงานของ ภาควิชาที่ควรจะเป็นในอนาคต (TO BE Model) สรุปผลการออกแบบ TO-BE Model ได้ โมเดล การดำเนินงานที่มีโครงสร้างกิจกรรมแบ่งตาม Core process และ Support process เพื่อสนับสนุน การ

ทำ ABC จำนวนกิจกรรมทั้งหมดมีความครบถ้วน กิจกรรมการประกันคุณภาพขยายขอบเขต ครอบคลุมทุก ส่วนของการดำเนินการ และมีกิจกรรมวัดสมรรถนะของภาควิชาพร้อมทั้งระบุ กิจกรรมที่ให้ข้อมูลสำหรับ คำนวณค่า KPI ครบถ้วน การดำเนินงานแสดงให้เห็นการนำเอาระบบ สนับสนุนเข้ามาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของภาควิชาในอนาคต

วิโรจน์ ต้นติวรรณ (2544) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสำหรับวัดผลการดำเนินงานกิจกรรมด้วยดัชนีชี้วัดหลัก ผลการศึกษาพบว่ารายการโดเมนสำหรับสะท้อนสมรรถนะการดำเนินงานของภาควิชาจำนวน 4 โดเมน ดัชนีชี้วัดหลัก (KPI) สำหรับวัดผลการดำเนินงานโดยรวมจำนวน 19 รายการ ดัชนีชี้วัด (PI) สำหรับวัดผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ จำนวน 68 รายการ และรายงานสรุปผลดัชนีชี้วัดซึ่งประกอบไปด้วย รายงานดัชนีชี้วัดหลัก (KPI) แยกตามโดเมนรายงานดัชนีชี้วัด (PI) แยกตามโดเมน และรายงานเรดาร์ชาร์ต

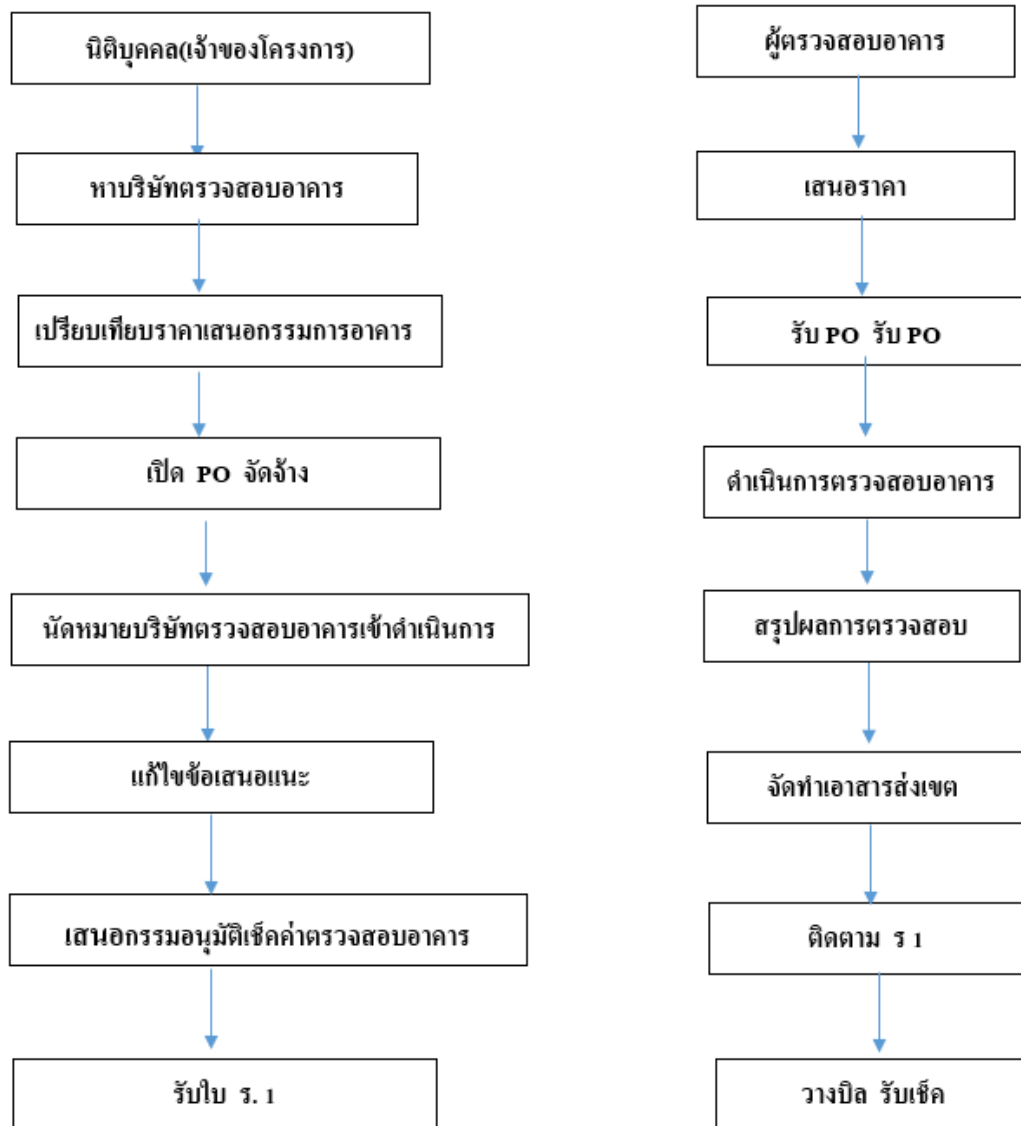
เสาวณีย์ โกวิทเทาวงศ์ (2544) เรื่องการศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลของระบบงานบริการพยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผล ของระบบงานบริการพยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานของทีมผู้ตรวจสอบในครั้งนี้ นั้น เป็นการศึกษาที่ให้ ความสำคัญในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ในลักษณะการวิเคราะห์ ข้อมูล เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทฯ รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานตรวจสอบอาคาร สำหรับระเบียบวิธีการศึกษามี ลำดับขั้นตอน (ดังแสดงในภาพที่ 1) ได้แก่

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดตัวชี้วัด
4. วิธีดำเนินการตรวจสอบอาคารและการสรุปผลของทีมงานตรวจสอบอาคาร

5. ขั้นตอนการกำหนดตัวชี้วัด และสรุปผลการศึกษา



ภาพที่ 1 กระบวนการตรวจสอบอาคาร

วิธีการจัดทำตัวชี้วัด

หลังจากที่ได้มีการกำหนดประเด็นที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร ในมุมมองด้านต่าง ๆ ตามทฤษฎีระบบวัดผลดุลยภาพ (Balance Scorecard: BSC) ของ Kaplan และ Norton เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กำหนด

วัตถุประสงค์ในการวัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน โดยอาศัยหลักเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงาน และแนวทางการจัดทำตัวชี้วัดของสำนักงานข้าราชการพลเรือน และขั้นตอนการจัดทำตัวชี้วัด

1. วัตถุประสงค์
 - ด้านต้นทุนค่าจ้าง ค่าบริการของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร
 - ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงาน ตรวจสอบอาคาร เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท
 - ด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบอาคารมีคุณภาพมากขึ้น
 - ด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดหาผู้ตรวจสอบอาคารที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน
 - ด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการบริการ
2. ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) เป็นการกำหนดเครื่องมือหรือดัชนีที่ใช้ในการวัดความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านที่กำหนด
 - ด้านต้นทุนค่าจ้าง/ค่าบริการของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ อัตราต้นทุนของโครงการ เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตรงกับวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ คือ ต้องการวัดประสิทธิภาพของต้นทุนในการให้บริการ
 - ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ จำนวนวันที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ ร้อยละของจำนวน โครงการที่ทีมผู้ตรวจสอบได้รับมอบหมายให้ดำเนินการและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
 - ด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ จำนวนโครงการที่ ทีมผู้ตรวจสอบเคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร
 - ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ตัวชี้วัดที่นำมาใช้คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
3. เป้าหมาย (Target) เป็นการกำหนดปริมาณ หรือจำนวนสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลภายใน เวลาที่กำหนด
 - ด้านต้นทุนค่าจ้าง/ค่าบริการของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร มีเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ต้นทุนของโครงการ ไม่เกินร้อยละ 40

- ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร มีเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ทีมผู้ตรวจสอบ อาคารจะต้องดำเนินงานแต่ละโครงการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วัน
- ด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร มีเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละจำนวน โครงการที่ทีมผู้ตรวจสอบได้รับความไว้วางใจให้มอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินงาน
- ด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร มีเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ทีมผู้ตรวจสอบ จะต้องมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 โครงการ
- ด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ทีมผู้ตรวจสอบอาคาร จะต้องได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบ บริษัท ตรวจสอบอาคาร กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กระบวนการและขั้นตอนการนำ KPI มาใช้วัดผลการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตัวอย่างการจัดทำตัวชี้วัด ตลอดจนข้อมูลของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ แล้วทำการกำหนดปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factor) ในแต่ละมุมมองว่าควรมีอะไรบ้าง แบ่งตามลักษณะงานหรือหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ และ นำไปสู่การจัดทำทดสอบตัวชี้วัด และคัดกรองตัวชี้วัด เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารมากที่สุด หลังจากนั้นจึงนำตัวชี้วัด (KPI) ที่ได้ ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนกตรวจสอบอาคาร ซึ่งจากการศึกษาสามารถกำหนด ตัวชี้วัดตามมุมมองของ BSC ได้เป็น 3 มุมมองคือ มุมมองด้านการเงิน ตัวชี้วัด คือ ต้นทุน ค่าจ้าง ค่าบริการของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร และ ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร ส่วนมุมมองด้านลูกค้า ตัวชี้วัด คือ ความพึงพอใจ ของลูกค้า สำหรับผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

- ผลการศึกษารูปแบบและจัดทำตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารของบริษัทฯ นั้น สรุปได้ดังนี้
- มุมมองด้านการเงิน (The Financial Perspective) ตัวชี้วัดที่ใช้คือต้นทุนค่าจ้างค่าบริการ ของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญและถือเป็นต้นทุนหลักของการปฏิบัติงาน ตรวจสอบอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดต้นทุนของโครงการให้เหมาะสมกับงานและ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ

- มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร (The Business Process Perspective) มีการกำหนดตัวชี้วัดใน 3 ด้านคือตัวชี้วัดด้าน การปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ของการตรวจสอบอาคาร และตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร
- ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบอาคาร ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของการ ปฏิบัติงาน เป็น การพิจารณากระบวนการการปฏิบัติงานของทีม ผู้ตรวจสอบอาคารตั้งแต่เริ่ม โครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ มี วัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบอาคารเป็นไปอย่าง รวดเร็ว
- ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของการตรวจสอบอาคาร การตรวจสอบอาคารเป็นงาน บริการอย่างหนึ่ง การบริการอย่างมีคุณภาพจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการ ในขณะเดียวกันก็หมายถึงมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน ในการนำ KPI มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ ตรวจสอบอาคาร
- ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบอาคาร เป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพ การทำงาน ของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้ หากทีมผู้ตรวจสอบอาคารมี ประสิทธิภาพในการทำงาน นั่นหมายความว่าความสามารถและความชำนาญในการ ปฏิบัติงานก็จะมีมาก ขึ้นด้วยเช่นกัน การได้ร่วมงานกับทีมผู้ตรวจสอบอาคารที่ มีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า จะมีการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และสร้างความ น่าเชื่อถือจากทั้งตัวลูกค้าและบริษัท
- มุมมองด้านลูกค้า (The Customer Perspective) ตัวชี้วัดของมุมมองด้านนี้ คือ ความพึงพอใจ ของลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทฯ เป็น การพิจารณาผล ตำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือลูกค้าของบริษัทฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร เกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทีมผู้ ตรวจสอบอาคาร และคุณภาพการตรวจสอบ อาคาร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

วราทิพย์ กฤตผล. (2544). การออกแบบใหม่ให้กับกระบวนการดำเนินงานของภาควิชาวิศวกรรมอุต

สาหการ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย <http://www.tnrr.in.th> จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/

กรุงเทพฯ.

วิโรจน์ ดันติวรรณ. (2544). การพัฒนาระบบสำหรับวัดผลการดำเนินงานกิจกรรมด้วย ดัชนีชี้วัดหลัก

(KPI) สำหรับวัดผลการดำเนินงาน โดยรวมจำนวน 19 รายการ ดัชนีชี้วัดหลัก (PI)

วิทยานิพนธ์ https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI= จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ.

เสาวณีย์ โกวิทท้าววงศ์. (2544). การศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลของระบบงานบริการพยาบาล
ในศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผล ของ
ระบบงานบริการพยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร งานวิจัย
<http://library.christian.ac.th> จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ.