

**บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**  
**สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน**  
**สำหรับเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2556**

**Enterprise Systems Group (ESG)**

➤ ESG – Sales

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละ ไตรมาส	≥ 80%	80			81		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA)	≤10%	4%	5%	5%	7%	3%	4%

➤ ESG – System Technical Support

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือตามวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	1. สามารถออกเยี่ยมลูกค้า ตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละไตรมาส	≥ 70%	32%			36%		

**หมายเหตุ :** เนื่องจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ปกติทาง MSC จะมีการทำสัญญาการว่าจ้างงานจาก IBM ผ่านมาเป็นเวลานานแล้ว โดยทาง IBM เป็นผู้ว่าจ้างให้ทาง MSC เป็นผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวแทน แต่ปัจจุบันทาง IBM มีนโยบายยกเลิกการว่าจ้างดังกล่าว โดยยังไม่ได้ทำการต่อสัญญาการว่าจ้างการทำงานในปี 2013 ดังนั้นทางแผนกจึงได้ทำการออกเยี่ยมเฉพาะลูกค้ารายสำคัญเท่านั้น

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ผลการสอบ ของลูกค้า	1. ผลสอบของผู้เข้าอบรมแต่ละคน	$\geq 70\%$	N/A	78.3%	85.9%	86.7%	80.3%	78.1%
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด	$\geq 80\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**หมายเหตุ:** - เดือนมกราคม N/A เนื่องจากไม่มีลูกค้าลงทะเบียน  
 - หลักสูตรที่ไม่มีผู้ลงทะเบียน ถือว่าทางแผนกสามารถเปิดหลักสูตรได้

➤ ESG –PC Technical Services

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน	$\geq 90\%$	98%	99%	99%	98%	99%	98%
2. ความพึงพอใจของ ลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละรายในการรับบริการ	$\geq 90\%$	95%			93%		

## Office Supplies Group (OSG)

### ➤ OSG

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมการควบคุมลูกค้า	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales) - Private 1 (ราย/คน/เดือน) $\leq 7$ ราย - Private 2 (ราย/คน/เดือน) $\leq 5$ ราย - Hardware (ราย/คน/เดือน) $\leq 4$ ราย - Gov.&Edu.(ราย/คน/เดือน) $\leq 4$ ราย - Dealer (ราย/คน/เดือน) $\leq 3$ ราย							
			5.0	3.5	3.0	7.2	7.2	5.1
			5.9	4.4	2.8	5.7	4.3	4.4
			1.0	0.7	2.2	3.3	3.6	2.9
			0.8	0.9	1.2	1.9	0.9	0.4
			3.3	3.4	2.7	3.9	2.2	1.2
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA) ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด ต่อทีม/เดือน	$\leq 3\%$	2.2	1.7	2.8	2.5	3.2	2.5
3. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over แต่ละ Brand ในแต่ละเดือนไม่เกิน 20 วัน	100%	85%	66.7%	80%	55%		
	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over แต่ละ Brand ในแต่ละเดือนไม่เกิน 25 วัน						90.5%	81.9%

หมายเหตุ: ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over แต่ละ Brand ในแต่ละเดือนไม่เกิน 25 วัน เริ่มมีผลบังคับใช้ 1 พฤษภาคม 2556 เป็นต้นไป

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า)

- ลูกค้าทำเอกสารหาย ไม่สามารถรับเช็คได้
- ลูกค้ากำหนดเงื่อนไขการวางบิล / รับเช็ค ที่เข้มงวด
- ลูกค้าติดปัญหาด้านการเงิน หรืออื่นๆ ภายในองค์กรของลูกค้า
- เงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คของลูกค้าบางรายไม่นับเดือนที่ส่งของและให้รับเช็คเดือนถัดไป
- ลูกค้ามีเงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คเดือนละครึ่ง แต่พนักงานวางบิลของบริษัทฯ ลาหรือไปรับไม่ทัน จำเป็นต้องเลื่อนเป็นเดือนถัดไป (กรณีเจรจาต่อรองลูกค้าไม่ได้)
- พนักงานขายไม่วางแผนควบคุมช่วงระยะวันเปิดบิล ว่าควรอยู่ในระยะที่ปลอดภัย
- ลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจาก่อนส่งใบสั่งซื้อ (กรณีต้องแนบใบสั่งซื้อประกอบการวางบิล)

### แนวทางแก้ไข

1. กรณีลูกค้าทำเอกสารหาย เมื่อทราบเรื่องฝ่ายบัญชีและฝ่ายขายต้องประสานงานเพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขในทันที
2. กรณีลูกค้ามีกำหนดการวางบิลที่เข้มงวด หรือมีปัญหาด้านการเงิน พนักงานขายต้องพยายามต่อรองเงื่อนไขและติดตามงานขายอย่างใกล้ชิด หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ พนักงานขายต้องพยายามควบคุมระยะวันในการเปิดบิลให้อยู่ในช่วงวันที่เหมาะสม เพื่อลดจำนวนวัน Over due ให้ได้มากที่สุด
3. ทุกครั้งที่มีการเปิดบิลพนักงานขายต้องตรวจสอบเงื่อนไข, ช่วงเวลาของลูกค้าก่อนว่าอยู่ช่วงที่ปลอดภัยหรือไม่ เช่น หากลูกค้าไม่นับวันเดือนที่ส่งของต้องวางแผนเปิดบิลในช่วงปลายเดือน หรือหากลูกค้ากำหนดวางบิลทุกวันที่ 15 ของเดือน ต้องเปิดบิลในช่วงต้นเดือน เป็นต้น
4. กรณีวางบิล หรือรับเช็คเดือนละครั้ง พนักงานขายต้องพยายามคุยกับลูกค้าเพื่อขอเพิ่มวันวางบิลหรือรับเช็ค
5. พนักงานขายต้องเพิ่มความระมัดระวัง และมีแผนการเปิดบิลให้อยู่ในเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด
6. กรณีลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจา พนักงานขายต้องระบุเลขที่ใบสั่งซื้อทุกครั้งที่เปิดบิล และติดตามใบสั่งซื้อจากลูกค้าเพื่อประกอบการส่งสินค้าหรือวางบิลให้เร็วที่สุด

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)

1. ลูกค้าออกใบสั่งซื้อผิด, สั่งซื้อสินค้าซ้ำ หรือผิดรุ่น
2. ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือให้เปลี่ยนบิลเป็นชื่อบริษัทในเครือ
3. ลูกค้าเลิกใช้เครื่อง และจำเป็นต้องคืนสินค้า
4. พนักงานขายเปิดราคา หรือรหัสลูกค้า หรือรหัสสินค้าผิด
5. ที่อยู่ใบกำกับภาษี กับสถานที่ส่งสินค้าไม่ตรงกัน
6. ลูกค้ามีจัดซื้อหลายคน บางครั้งมีการสั่งซื้อซ้ำซ้อนกัน
7. ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระเงิน

### แนวทางแก้ไข

1. สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ก่อนเปิดบิลทุกครั้ง พนักงานขายต้องมีการทบทวนความถูกต้องในเรื่องการสั่งซื้อกับลูกค้าอย่างละเอียด
2. พนักงานขายต้องเพิ่มความรอบครอบในการตรวจสอบเอกสารที่ได้รับจากลูกค้าก่อนทำการเปิดบิล เช่น ชื่อ-ที่อยู่ของสถานที่เปิดบิลและส่งของ, ตรวจสอบรายการและจำนวนที่สั่งซื้อ รวมถึงเงื่อนไขในการชำระเงิน เป็นต้น

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Turn Over)

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

### แนวทางแก้ไข

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน
2. ต้องกำหนดความถี่ในการนำสินค้าเข้า โดยแยกเป็นสินค้าที่สั่งในประเทศ และจากต่างประเทศ
3. การสั่งซื้อสินค้าแต่ละ Brand Inventory ต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บสินค้าเป็นวัน

## Solutions Integration Group (SIG)

### ➤ SIG-EBS

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - Software License (SW) ไม่เกิน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า - Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	100% 83.3%	100% 91.7%	100% 100%	92.7% 95.1%	97.1% 100%	100% 100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้อง	$\geq 70\%$	81%			83.4%		
3. ความผิดพลาดการยกเลิก PO	1. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO	0%	0%				ยกเลิก (1/5/56)	

**หมายเหตุ:** ยกเลิกเป้าหมายผลความผิดพลาดการยกเลิก PO เนื่องจากระบุเป็น SLA ใน PM-CTR-10 : การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Software License (SW) ไม่เกิน 60 วัน)

- เนื่องจากเป็น Project ที่ลูกค้าต้องการให้ส่งของและ Implement เสร็จทั้งหมดก่อน จึงจะสามารถเปิดบิลเพื่อเก็บเงินลูกค้าได้จึงทำให้เกิดความล่าช้า

#### แนวทางการแก้ไข

- ต้องควบคุม Process การสั่งซื้อของและ Implement ให้ทันกับเวลาที่กำหนดไว้

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วัน)

- เนื่องจากเป็น Project ใหญ่ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาตรวจรับสินค้านาน และสินค้าบางตัวมีการ shortage

#### แนวทางแก้ไข

- ให้ sales ขอให้ลูกค้าเร่งดำเนินการตรวจรับสินค้าให้เร็วขึ้น

➤ SIG-BI

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า (กรณีลูกค้าขอขยายเวลาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานจากข้อตกลงเดิมจะทำการวัดผลใหม่จากวันที่ลูกค้าขอเปลี่ยนแปลง)	≥ 85%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%

หมายเหตุ: เดือนเมษายน แต่ละ Project ไม่มีการส่งมอบงาน

➤ SIG-MSS (License)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	90%	95.8%	94.1%	94.1%	91.1%	93.1%	96.8%
2. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	≥90%	91.7%	93.8%	94.8%	93.8%	94.8%	91.7%

➤ SIG-BCS

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	≥ 80%	88.9%	100%	91.7%	ไม่มีลูกค้า	94.4%	86.1%
2. ความพร้อมในการให้บริการ	1. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ SIG-Support Service (Solution Development)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า	$\geq 80\%$	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	$\geq 75\%$	80.63%					

**หมายเหตุ:** ผลการวัดความพึงพอใจได้จากการประเมินลูกค้าจำนวน 2 ราย จากจำนวน 9 ราย ที่มีการส่งมอบงานในช่วงเดือน มกราคม - มิถุนายน 2556

➤ SIG-Training

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	85%	80%	84.3%	81.3%	83%	76.3%	86.7%
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)**

1. จำนวนคนที่เข้าเรียนไม่เพียงพอที่จะเปิด Class ได้
2. หลักสูตรที่เปิดอบรมเป็น Version ใหม่ ซึ่งลูกค้ายังใช้ Version เดิมอยู่
3. ลูกค้าขอเลื่อนการอบรม เนื่องจากตามตารางที่กำหนดไว้ ลูกค้าไม่สามารถมาอบรมได้
4. ตารางที่เปิดอบรมไม่สอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้า

**แนวทางแก้ไข**

1. เจ้าหน้าที่ส่ง Mail remind class ให้ Sales ก่อนเปิดการอบรม 2 สัปดาห์ เพื่อกระตุ้นให้ Sales ช่วยหาลูกค้ามาเพิ่ม โดยให้ราคาพิเศษ
2. ออก Promotion เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า

## Finance & Administration Group

### ➤ Account Receivable & Credit Control

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดยอดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่รายไม่เกิน 40 นาที	≥ 95%	98.4%	96.6%	95.2%	95.2%	97.9%	98.6%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสินเชื่อ	1. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	97.6%	98.9%	98.5%	100.00%	98.8%	98.8%
3. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	94.3%	87.1%	90.4%	93%	94.9%	93.9%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ลูกหนี้ Overdue)

1. ระบบงานไม่เรียบร้อย
2. ติดปัญหา Process ลูกค้า
3. สัญญาไม่เรียบร้อย
4. ลูกค้ายืดการจ่ายเช็ค
5. ลูกค้าตรวจรับสินค้าล่าช้า

### แนวทางแก้ไข

1. ทางแผนกจัดทำ Checklist เพื่อจัดเตรียมล่วงหน้าสำหรับขั้นตอนการซื้อขาย จนถึงขั้นการเก็บเงิน เพื่อให้ทราบปัญหาและแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

### ➤ Procurement

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความถูกต้องในการจัดซื้อ	1. จัดซื้อสินค้า/บริการ ได้ตรง Spec.ตามคำร้องขอ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาตามคำร้องขอ	1. ได้รับสินค้าและบริการทันตามที่ร้องขอ	≥ 95%	97.7%	99.2%	98.3%	98.5%	96.8%	100%

### ➤ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. อุบัติเหตุ	1. การเกิดอุบัติเหตุภายในบริษัทฯ (สำนักงานใหญ่) ต้องเป็นศูนย์	0 ครั้ง	0	0	0	0	0	0
2. การส่งรายงานจปว. ให้กับสำนักงานเขต	1. เสร็จเรียบร้อย และนำส่งให้สำนักงานเขต ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ครบกำหนด	30 วัน	-	-	-	25 วัน	-	-



➤ Fixed Asset

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้ร้องขออนุมัติ)	≥ 95%	95.2%	100%	94%	100%	100%	100%
	2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow พร้อมบันทึกข้อมูลในทะเบียนบัญชีทรัพย์สิน ภายใน 1 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้ร้องขออนุมัติ)	≥ 95%	94.1%	100%	100%	100%	100%	100%
	3. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สินตามที่ได้รับ e-mail แจ้ง และแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ ภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100%	95.2%	100%	100%	100%	96%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การเบิก-จ่ายทรัพย์สิน ตามระบบ Workflow ภายใน 3 วันทำการ)**

1. เป็นการเบิกทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลาง ซึ่งเอกสารอนุมัติเมื่อวันที่ 29/3/2556 แต่ทางคุณธนิตได้เข้าไปดำเนินการปิดงานในระบบ Workflow วันที่ 4/4/2556 จึงทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งานจากจำนวนทั้งสิ้นในเดือน มี.ค.56 จำนวน 17 งาน คิดเป็น 94.12%

**แนวทางแก้ไข**

1. แจ้งให้คุณธนิตจะต้องเข้าไปดำเนินการบันทึกปิดงานในระบบ Workflow หลังจากได้ส่งทรัพย์สินให้ผู้ขอเบิกทันที

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สิน ตามระบบ Workflow)**

1. เนื่องจากการโอนทรัพย์สินกันภายในแผนกซึ่งคุณธนิตได้รับเอกสารเห็นรับการโอนย้ายจากทางผู้โอน/ผู้รับโอนเข้า Ref.ใบขอโอนย้ายทรัพย์สิน No.1300006 วันที่อนุมัติ ว.4/1/56 ปิด Workflow ว.7/1/56 ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งาน จากจำนวนทั้งสิ้นในเดือน มี.ค.56 จำนวน 17 งานคิดเป็น 94.12%

**แนวทางแก้ไข**

1. กำหนดผู้รับผิดชอบ (คุณธนิต) โดยให้ตามเอกสารจากผู้โอนและผู้รับโอนทันที

➤ Human Resource & Compliance

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสรรหาบุคลากร	1. คัดเลือกใบสมัครส่งให้ผู้ร้องขอตามคุณสมบัติที่กำหนดภายใน 10 วัน และได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 50% ของจำนวนใบสมัครที่ส่งแต่ละครั้ง	≥ 50%	98 %					

➤ Warehouse & Distribution

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การรับสินค้า	1. บันทึกรับสินค้าเข้าระบบ DMAS และส่งเอกสารให้แผนกบัญชี ภายในวันที่รับ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	1. การตรวจนับสินค้า จำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ DMAS ต้องตรงกันโดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้น ทุก 12 เดือน	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3. การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA	1. การทำ RGA ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตาม ให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ - WH OSG - WH ESG & Other	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 96%	100% 99%	100% 100%	100% 100%
4. การจัดสินค้า (ตัดการจัดสินค้าเวลา 15.30 น.)	a. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. การจัดส่งสินค้า	1. การจัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่ และเวลา ตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ในแต่ละวัน - DTB OSG - DTB ESG & Other	≥ 98% ≥ 98%	98.8% 99.6%	97.7% 99%	97.8% 95.7%	97.6% 99.8%	97.9% 99.2%	96.7% 99.5%
6. การรับสินค้าที่บริษัท	1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้าและ Sales Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ	≥ 97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
7. การเคลมสินค้า	1. เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม - กรุงเทพฯและปริมณฑลภายใน 15 วันทำการ	≥ 90%	90.1%	90%	90%	94.2%	91.1%	94%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA - ESG & Other)**

1. เกิดจากผู้อนุมัติไม่อยู่ในออฟฟิศ จึงไม่สามารถอนุมัติ Invoice ได้ ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนด

**แนวทางแก้ไข**

1. สำหรับปัญหาของการทำ RGA ของแผนก ESG นั้นเป็นปัญหาที่ได้คุยกับ จนท ADMIN คนที่เปิดบิลแล้วมีความเข้าใจตรงกันว่าจะต้องเปิดทันที แต่เนื่องจากพอเปิดบิลแล้วผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายนั้นออกไปข้างนอกกระทันหันจึงทำให้เกิดปัญหา แต่จำนวนน้อย เดือนละไม่เกิน 1 บิล ซึ่งพบปัญหาในเดือน 3 และ 4 แต่ก็มีติดตามจนเปิดได้ในวันต่อมาเป็นสินค้า By Order จึงไม่กระทบกับฝ่ายขายคนอื่น

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดส่งสินค้า – DTB OSG)**

1. เดือนกุมภาพันธ์ 56 มีบิลค้างส่งต่อเนื่องจากหยุดยาวตรุษจีน และประกอบกับช่วงต้นเดือนมียอดการเปิด INV. จำนวนมากทำให้ส่งไม่ทัน
2. เดือนมีนาคม, เมษายน, พฤษภาคม และมิถุนายน มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถในเส้นทาง 006P
3. เดือน เนื่องจากมีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน ทำให้มีบิลเปิด และสินค้าที่ต้องส่งเยอะกว่าปกติมาก

**แนวทางแก้ไข**

1. จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก
2. เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถส่งสินค้า ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับเส้นทางส่งสินค้า และเอกสารประกอบการจัดส่ง
3. จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดส่งสินค้า – DTB ESG & Other)**

1. เดือนมีนาคม มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถในเส้นทาง 006P

**แนวทางแก้ไข**

1. เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถส่งสินค้า ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับเส้นทางส่งสินค้า และเอกสารประกอบการจัดส่ง

➤ Legal

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจ	1. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญา ให้เสร็จภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญาภาษาอังกฤษ ให้เสร็จภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ Management Information System (MIS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การทำ Back up	1. การทำ Back up ข้อมูลบนเครื่อง AS/400 ของทุกเดือนได้ 100% โดยมี Human Error = 0% - สวนหลวง - ราชวงศ์	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาระบบงานหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	≥ 70%	92%	80%	100%	100%	100%	100%
	2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

➤ Information Technology Support (ITS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การทำ Back up	1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ยกเว้น AS/400 ได้ 100% โดยมี Human Error = 0%	100%	100%	88.2%	100%	100%	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	98.6%	97.4%	97.4%	100%	84.6%	76.5%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การ Back up)**

1. เดือนกุมภาพันธ์ : มีการ Upgrade ระบบ Protect TIER และระหว่างการทำงาน ติดปัญหาจึงทำให้ระบบ Backup ใช้งานไม่ได้ 3 วัน

**แนวทางแก้ไข**

1. ภายหลังจากที่เกิดปัญหา IBM ได้เปิด Case ไปยัง IBM Support ภายใน 3 วันก็สามารถใช้งานได้ตามปกติ

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม)

1. เดือนพฤษภาคม : เนื่องจาก Job Request ที่ User ส่งเข้ามานั้น เช่น Job Request เลขที่ 130771 เป็นเครื่องสำหรับให้ลูกค้าและพนักงานใช้ที่หน้าห้องประชุม F2 และในวันที่ได้รับแจ้งนั้นเครื่องยังติดตั้ง OS ไม่เสร็จจึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่แจ้งเข้ามาได้ทั้งหมด ทำให้ Job ดังกล่าว Overdue
2. เดือนมิถุนายน : ไม่สามารถติดต่อ User ที่ทำ Job Request ทางโทรศัพท์และ E-Mail ได้เนื่องจาก User ไม่เข้า Office จึงทำให้ไม่สามารถปิด Job Request ภายใน 2 วันได้

### แนวทางแก้ไข

1. เดือนพฤษภาคม : สอบถามข้อมูลของเครื่องที่ User แจ้งมาให้ละเอียดก่อน หากเข้าไปตรวจสอบแล้วพบว่ามีงานมากกว่าที่แจ้งเข้ามาจะทำการ Adjust Job เพื่อให้แก้ไขประเภทการร้องขอ และระบุรายละเอียดใหม่
2. เดือนมิถุนายน : ใช้วิธีการติดต่อเหมือนเดิมคือ ทางโทรศัพท์ และ E-mail หากไม่มีการติดต่อเข้ามาภายใน 2 วัน หลังจากได้รับ Job Request จะทำการปิด Job นั้น โดยระบุเหตุผลและให้ User แจ้งเข้ามาใหม่อีกครั้ง

### ➤ PR & CRC

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาติดต่อผู้ร้องเรียน	1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	100%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A

### ➤ DCO.

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไขเอกสารคุณภาพตามที่มีผู้ร้องขอ ให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจาก QMR พิจารณานุมัติ	100%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%