

**สรุปวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก**  
**สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2554**  
**บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด**

➤ **MCC - Sales**

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	July	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี ไม่ต่ำกว่า 80%	80%	89					
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	10%	7	3	-	18	-	-

**หมายเหตุ**

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนดประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA**

1. ลูกค้ามีความต้องการจะขอสินค้าเท่าที่มีในคลังก่อน ทางบริษัทฯ จึงต้องเปิด Order ส่งสินค้าให้ลูกค้า พร้อมติดตามสินค้าคงค้างให้ลูกค้าภายหลัง

**แนวทางแก้ไข**

1. ไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากทางเจ้าของผลิตภัณฑ์ (IBM) ไม่สามารถระบุวันที่ส่งสินค้าที่แน่นอนได้

➤ **MCC - Support**

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	July	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	90%	100	100	100	100	100	100