

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2558

Enterprise Systems Group (ESG)

➤ ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Administration

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สามารถเปิดบิลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส	1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	≥ 80%	110%			136%		
2. สามารถเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	1. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	≤ 10%	4%	3%	3%	3%	2%	2%

➤ ESG – Technical & Training (Installation, System I, System P, Intel Server)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	1. ระยะเวลาการให้บริการ	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าจนสำเร็จลงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	1. ระยะเวลาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า / คำร้องเรียนของลูกค้า	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละเดือน	1. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	≥ 70%	80%			77%		

➤ ESG – Education

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70% ขึ้นไปของคะแนนรวม 100%	1. ผลสอบของลูกค้า	≥ 70%	83.91%	76.22%	88.17%	72.74%	74.14%	N/A
2. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดได้	1. การอบรม	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ ESG – PC Technical Services (PCT)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. แก้ไขปัญหา Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียอาการเดิมภายใน 30 วัน	1. การให้บริการ	≥ 90%	99%	99%	98%	98%	99%	98%
2. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าแต่ละราย ต้องมีความพึงพอใจ	1. แบบสอบถามการให้บริการ	≥ 90%	96%			95%		

Office Supplies Group (OSG)

➤ OSG – Private Sales, Government & Education, Dealer, Hardware

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ : ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales)	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า (ต่อราย/ต่อคน/ต่อเดือน) - Private 1 - Private 2 - Hardware - Gov. & Edu. - Dealer	 ≤ 7 ≤ 5 ≤ 4 ≤ 4 ≤ 3	 3 2 2 1 1	 1 0 2 1 3	 2 0 0 1 1	 7 0 0 1 2	 1 0 0 1 2	 0 0 1 1 3
2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 3% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมดต่อทีม ต่อเดือน	1. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA - Private 1 - Private 2 - Hardware - Gov. & Edu. - Dealer	 ≤ 3% ≤ 3% ≤ 3% ≤ 3% ≤ 3%	 2% 2% 6% 2% 2%	 3% 2% 3% 1% 1%	 4% 3% 4% 2% 2%	 2% 2% 5% 1% 3%	 3% 2% 1% 1% 3%	 3% 2% 4% 0% 2%

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : Private 1

2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA)

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กันยายน	1. ติดปัญหาการวางบิลล่าช้า เนื่องจากส่งสินค้าผิดที่	1. ถ้าลูกค้านับเดือนที่ส่งสินค้า ต้องคอยเช็คกำหนดวางบิลเพื่อไม่ให้หลุดคิว และก่อนเปิดบิลทุกครั้งต้องโทรสอบถามลูกค้าก่อน

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : Hardware

2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA)

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กรกฎาคม	1. เนื่องจากส่งสินค้าผิดที่ และลูกค้าแจ้งจำนวนสินค้าผิด	1. ก่อนเปิดบิลทุกครั้งต้องโทรสอบถามลูกค้าก่อน
กันยายน	1. เปิดบิลจำนวนสินค้าไม่ถูกต้อง	1. ต้องทบทวนรายการให้ถูกต้องระหว่างทำการเปิดบิล
ตุลาคม	1. เปิดบิลที่อยู่ผิด เนื่องจากลูกค้าแจ้งเปลี่ยนที่อยู่หลังจากที่ทำการเปิดบิลเรียบร้อยแล้ว	1. ต้องทบทวนความถูกต้องกับลูกค้าก่อน
ธันวาคม	1. เปิดบิลสินค้าไม่ถูกต้อง	1. ต้องทบทวนรายการให้ละเอียด

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. การควบคุมสินค้าให้มี Turn Over แต่ละ Brand แต่ละทีม ในแต่ละเดือน ไม่เกิน 30 วัน	1. Turn Over							
	- คุณวิไล	≥ 70%	71%	63%	78%	50%	60%	63%
	- คุณประภาวดี	≥ 70%	100%	100%	92%	92%	92%	62%

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : คุณวิไล

1. การควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ไม่เกิน 30 วัน

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
สิงหาคม	1. เป็นข้อตกลงกับ HP ต้องส่งสินค้าตามกำหนดถึงจะได้รับ โปรโมชั่นพิเศษ	1. นำสินค้ามาจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย
ตุลาคม	1. เป็นข้อตกลงกับ HP ต้องส่งสินค้าตามกำหนดถึงจะได้รับ โปรโมชั่นพิเศษ	1. นำสินค้ามาจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย
พฤศจิกายน	1. สินค้าจะมีการปรับราคา จึงจำเป็นต้องสต็อกสินค้าไว้	1. นำสินค้ามาขายภายหลัง
ธันวาคม	1. สินค้าจะมีการปรับราคา จึงจำเป็นต้องสต็อกสินค้าไว้	1. นำสินค้ามาขายภายหลัง

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : คุณประภาวดี

1. การควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ไม่เกิน 30 วัน

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
ธันวาคม	1. สินค้าจะมีการปรับราคา จึงจำเป็นต้องสต็อกสินค้าไว้	1. นำสินค้ามาขายภายหลัง

Solutions Integration Group (SIG)

➤ SIG – e-Business Solution (EBS)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สามารถส่งมอบสินค้าได้ตาม ระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า (นับจาก วันที่ได้รับ PO จากลูกค้า)	1. ระยะเวลาการส่งมอบ Software License ไม่ เกิน 60 วัน 2. ระยะเวลาการส่งมอบ Network Product ไม่ เกิน 90 วัน	 ≥ 95% ≥ 95%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 96% 100%	 100% 100%	 100% 100%
2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าใน การให้บริการ	1. ความพึงพอใจของ ลูกค้า	≥ 70%	93%	81%	89%	91%	93%	91%

➤ SIG – Microsoft License (MSL)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วัน ทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารขอ สั่งซื้อจากฝ่ายขาย	1. การสั่งซื้อสินค้า	≥ 90%	93%	98%	100%	100%	100%	100%
2. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตาม ระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ของลูกค้า	2. ระยะเวลาในการส่ง มอบสินค้า	≥ 90%	97%	92%	91%	95%	96%	95%

➤ SIG – Training (BAL)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. จัดอบรมให้ได้ตามตารางที่กำหนด (Sale Request) ที่ขอลงทะเบียน	1. การจัดอบรมให้กับ ลูกค้า (Training)	≥ 85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. จัดสอบให้ได้ตามที่ลูกค้าลงทะเบียนไว้ ได้ตามที่กำหนด	2. การจัดสอบให้ลูกค้า (Testing)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ SIG – Solution Services Sales (SSS) / Solution Development / Software Research & Development

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า	1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	≥ 80%	100%			100%		
2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	1. ความพึงพอใจของลูกค้า	≥ 75%	82%					

➤ SIG – Solid Works

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายใน 30 วัน	1. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	≥ 90%	93%			80%		
2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต้องอยู่ในระดับเป็นที่พอใจ (เกรด B)	1. ความพึงพอใจของลูกค้า	100%	100%					

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1. การส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายใน 30 วัน

เดือน	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
ตุลาคม-ธันวาคม	1. เนื่องจากลูกค้าเลื่อนกำหนดวันส่งของ เพราะมีวันหยุดต่อเนื่อง	1. ทำการตกลงเงื่อนไขการส่งของใหม่ตามความประสงค์ของลูกค้า พร้อมจัดทำเอกสารยืนยันการเปลี่ยนแปลงแล้วส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ

➤ SIG – Business Continuity Solution (BCS)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	1. ความพึงพอใจของลูกค้า	≥ 80%	81.73%	88.89%	96.43%	81.94%	87.04%	87.50%
2. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า	1. ความพร้อมในการให้บริการ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Finance & Administration Group

➤ FAG – Accounting (Asset)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - ทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 3 วันทำการ - ทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 5 วันทำการ	1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สิน	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังสินค้าตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - ทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 5 วันทำการ - ทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 7 วันทำการ	1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังสินค้า	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ) - สาขาเดียวกัน ภายใน 3 วันทำการ - ระหว่างสาขา ภายใน 5 วันทำการ	1. ระยะเวลาการโอนย้ายทรัพย์สิน	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. ดำเนินการรับแจ้งซ่อมทรัพย์สินตามระบบ Workflow ภายใน 2 วันทำการ (นับจากวันที่ทางแผนกบัญชีรับเรื่องจนถึงวันที่เลือกวิธีการซ่อมแซม)	1. ระยะเวลาการส่งซ่อมทรัพย์สิน	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FAG – Credit Management

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. บันทึกขายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 60 นาที	1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	≥ 95%	96%	96%	96%	99%	96%	96%
2. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละราย ภายใน 1 วันทำการ	2. ระยะเวลาการปรับปรุงวงเงินสินเชื่อ	≥ 97%	99%	100%	100%	100%	99%	99%

➤ FAG – Account Receivable (AR)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5 ล้านบาท Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	1. ลูกหนี้ Overdue	≥ 95%	97.61%	96.21%	95.92%	97.75%	97.95%	97.72%

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Receive)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า	1. การบันทึกรับสินค้าเข้าระบบ	100%	99.96%	99.95%	99.95%	99.91%	99.96%	99.91%
2. นำส่งเอกสารการรับสินค้าให้ฝ่ายบัญชี ภายในวันที่รับสินค้า	1. การจัดส่งเอกสาร	100%	100%	100%	99.91%	100%	100%	100%

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : WH&DTB (Receive)

1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กรกฎาคม	1. รับสินค้าเกินจำนวน	1. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo no.091
สิงหาคม	1. รับสินค้าขาด (บันทึกขาด 1 PO)	1. ทำการ Received PO ที่ขาดไปเพิ่ม
กันยายน	1. ตรวจ Part สินค้าผิด (PO.15-15380) รับเอกสารมาแล้วแต่ยังไม่ได้ Receive เข้าระบบ	1. ทำการแจ้งและรอคืนเอกสารให้ Supplier
ตุลาคม	1. รับสินค้าเกิน PO.15-16816 Part 34T69220 1. รับสินค้าขาด PO.15-17518	1. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo no.15-143 1. รับสินค้าเข้าระบบเพิ่ม
พฤศจิกายน	1. รับสินค้าเกิน PO.15-18319	1. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo no.15-150
ธันวาคม	1. รับสินค้าผิด Vendor PO.15-21687 2. รับสินค้าเข้าระบบเกิน PO.15-420	1. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo no.15-165 2. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo no.15-007

2. นำส่งเอกสารการรับสินค้าให้ฝ่ายบัญชีภายในวันที่รับสินค้า

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กันยายน	1. PO.14992 ไม่ได้ขอใบรับวางบิลให้ Supplier 2. ไม่ได้แนบใบรับวางบิลให้บัญชีและ Supplier V.13014 (MDEC)	1. ทำการออกเอกสารใบรับวางบิลให้ Supplier 2. ทำการออกเอกสารใบรับวางบิลส่งให้ฝ่ายบัญชีและ Supplier

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Distribution)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. การจัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่และเวลา ตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Inv. ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ได้ 98% จากจำนวนการส่งสินค้าด้วย Inv. ที่ต้องส่งสินค้าในแต่ละวัน (ยกเว้นปัญหาเกิดจากลูกค้าไม่สามารถรับสินค้าได้ หรือไม่ได้เตรียมเช็ค/เงินสดไว้)	1. ความถูกต้องในการการจัดส่งสินค้า	≥ 98%	97.99%	97.97%	98.86%	99.04%	99.42%	99.16%
2. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้าและ Sales เปิด Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ (ยกเว้น ระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออก Inv. มีปัญหา และลูกค้าเตรียมเอกสารต่างๆ มาไม่ถูกต้องครบถ้วน)	1. การรับสินค้าที่บริษัท	≥ 97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 90% จากยอดเคลมสินค้าในแต่ละเดือน (ยกเว้นสินค้าเคลมต่างประเทศ, สินค้ารอ CN) - กรุงเทพฯและปริมณฑล ภายใน 15 วันทำการ - ต่างจังหวัด ภายใน 18 วันทำการ	1. การเคลมสินค้า	≥ 90%	93.07%	94.32%	92.76%	97.10%	99.45%	98.36%

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : WH&DTB (Distribution)

1. ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กรกฎาคม	1. มีจำนวน Invoice เพิ่มขึ้นมากกว่าปกติ	1. เดือนสิงหาคม ปรับเปลี่ยนการส่งสินค้าจากแบบแบ่งเส้นถนนเป็นแบบแบ่งเขต
สิงหาคม	1. รถขนส่งรายเดือนเส้นทาง 028P หยุดงาน 1 วัน	1. บ.ภาคย์ธนพัฒน์จัดรถขนส่งเข้ามาแทน และมีการเริ่มทดลองใช้ Application จัดส่ง

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Warehouse)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. การตรวจนับสินค้า จำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ DMAS ต้องตรงกันโดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้นทุก 12 เดือน	1. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	100%	100%					
2. การทำ RGA ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้วต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ	1. การติดตามการเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ตัดการจัดสินค้าในเวลา 15.30 น.)	1. ระยะเวลาในการจัดสินค้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FAG – Management Information System (MIS)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ทำการ Back up ข้อมูลระบบ DMAS บนเครื่อง AS400 ของทุกเดือน โดยมี Human Error = 0	1. การทำ Back up ข้อมูล	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
2. ทำการ Back up ข้อมูลระบบ BICARSA บนเครื่อง AS400 ของทุกเดือน โดยมี Human Error = 0	1. การทำ Back up ข้อมูล	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
3. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานที่ใช้ในบริษัทฯ ให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	1. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน	≥ 70%	100%	100%	100%	97%	92%	96%
4. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	1. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Human Resource & Compliance (HR)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สรรหาพนักงานประจำให้ได้ภายใน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับใบขอจ้างงานที่ได้รับอนุมัติแล้ว	1. การสรรหาบุคลากร	≥ 80%	86.84%					

➤ FAG – Legal

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาไทย ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่รับใบคำร้องขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน	1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะกาล	100%	100%	100%	100%	100%	100%	64%
2. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาอังกฤษ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่รับใบคำร้องขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน	1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะกาล	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. จัดทำหนังสือมอบอำนาจ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งได้อนุมัติให้ดำเนินการแล้ว	1. ระยะเวลาในการจัดทำหนังสือมอบอำนาจ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. จัดอบรมความรู้กฎหมายให้กับพนักงานขายใหม่ทุก 3 เดือน	1. การจัดอบรมความรู้กฎหมาย	100%	100%			100%		

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาไทย ภายใน 3 วันทำการ

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
ธันวาคม	1. เนื่องจากในเดือนธันวาคม การต่อสัญญาเดิมและการทำสัญญาใหม่มีจำนวนมาก	1. แจ้งให้ผู้ร้องขอทราบ หากเป็นการต่อสัญญาควรทยอยส่งให้ฝ่ายกฎหมายจัดทำ/ตรวจ ไม่ควรส่งมาให้พร้อมกันในเดือนสุดท้ายของปี

➤ FAG – Operation – Procurement (PCM)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. จัดซื้อสินค้าและบริการได้ตรง Spec. ตามคำร้องขอ	1. ความถูกต้องในการจัดซื้อ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ได้รับสินค้าและบริการทันเวลาตามที่ร้องขอ	1. ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าและบริการ	≥ 95%	100%	99.85%	99.73%	99.58%	99.26%	100%

➤ FAG – Operation – Building

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. Supplier เข้ามา MA งานแอร์, งานไฟฟ้า, งานลิฟท์ ได้ทันตามรอบเดือนที่กำหนด (ยกเว้นกรณีมีเหตุสุดวิสัย)	1. กำหนดวันนัดหมาย MA งานอาคาร	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ปฏิบัติงานตามที่ร้องขอในแต่ละเดือนหรือตามกำหนดที่ตกลงกัน (ยกเว้นงานที่ต้องจ้าง Supplier เข้ามาดำเนินการ)	1. งานเสร็จทันตามที่กำหนด	≥ 95%	96%	93%	96%	96%	91%	98%
3. เปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่าและค่าบริการต่างๆ ภายใน 2 วันทำการแรกของแต่ละเดือน	1. การเปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บในแต่ละเดือน	100%	100%	60%	100%	100%	100%	100%
4. ต่อสัญญาบริการต่างๆ ก่อนวันครบกำหนดอายุสัญญา	1. การต่ออายุสัญญา	100%	N/A	50%	N/A	100%	N/A	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ปฏิบัติงานเสร็จทันตามที่ร้องขอในแต่ละเดือนหรือตามกำหนดที่ตกลง

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
สิงหาคม	1. งานซ่อมแซมบางรายการต้องจัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุเพิ่มเติม	1. กำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการซ่อมให้แล้วเสร็จใหม่ โดยการปรับปรุงระบบ E-Building
พฤศจิกายน	1. งานซ่อมแซมบางรายการต้องจัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุเพิ่มเติม	1. กำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการซ่อมให้แล้วเสร็จใหม่ โดยการปรับปรุงระบบ E-Building

3. เปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่าและค่าบริการในแต่ละเดือน

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
สิงหาคม	1. ในเดือนกรกฎาคมพนักงานที่ทำหน้าที่ลาออกกะทันหัน จึงต้องขอโปรแกรมจาก MIS เพื่อให้พนักงานอื่นทำแทน	1. การลาออก การจ้างออกของพนักงานเป็นเรื่องที่คาดไม่ถึง ทำให้เตรียมรับสถานการณ์ไม่ทันการ

4. ต่อสัญญาบริการต่างๆ

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
สิงหาคม	1. เนื่องจากรอบเสนอราคาจาก บ.เมโทรแมชีนเนอรี่ เป็นเวลา 45 วัน	1. กำหนด SLA ใหม่, ทำการตกลงกับ Vendor รายที่ใช้เวลาในการทำสัญญามาก

➤ FAG – Information Technology Support (ITS)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยกเว้น AS400	1. การทำ Back up	100%	100%	100%	72.72%	95.24%	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา	≥ 90%	97.74%	100%	100%	98.21%	98%	100%

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยกเว้น AS400

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กันยายน	1. เนื่องจากระบบไม่ทำการ Reclaim เทป เลยทำให้ไม่มีพื้นที่เพียงพอจะใช้ Back up ข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถทำการ Back up ได้	1. สร้าง Virtual tape เพิ่มเติม แล้วทำการ Reclaim เทป แบบ Manual
ตุลาคม	1. เนื่องจากมี Data เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ทำให้พื้นที่ว่างของเทปที่มีอยู่ไม่พอรองรับการ Back up	1. สร้าง Virtual tape เพิ่มเติม แล้วทำการ Manual Back up

➤ FAG – PR&CRC

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่รับร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	1. ระยะเวลาติดต่อกลับผู้ร้องเรียน	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2. ได้รับคะแนนความพึงพอใจภายหลังการเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ ของบริษัท	1. Visiting	≥ 80%	100%	100%	100%	N/A	N/A	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Business Process (BP)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	Target	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. สามารถประกาศบังคับใช้เอกสารคุณภาพที่ได้รับการร้องขอเพิ่ม แก้ไข ยกเลิก ภายใน 1 วันทำการ หลังจากวันที่ QMR อนุมัติ	1. ระยะเวลาในการประกาศผลบังคับใช้เอกสารคุณภาพ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. สามารถติดตามการตอบกลับ ภายใน 7 วัน และปิด CAR/PAR ภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ QMR อนุมัติ	1. ระยะเวลาการตอบกลับ ภายใน 7 วัน	100%	เริ่มเดือนกันยายน		100%	50%	N/A	100%
	2. ระยะเวลาปิด CAR/ PAR ภายใน 30 วัน	100%	เริ่มเดือนกันยายน		100%	100%	N/A	100%
3. สามารถนำส่งเอกสารประกอบการประชุม/รายงานการประชุมให้ Steering Committee ก่อนและหลังการประชุมภายใน 7 วันทำการ	1. ระยะเวลาในการนำส่งเอกสารประกอบการประชุมและรายงานการประชุม	100%	50%					

ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ระยะเวลาการตอบกลับ CAR/PAR ภายใน 7 วัน

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
ตุลาคม	1. เนื่องจาก User ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-SMART ISO	1. ดำเนินการอบรมขั้นตอน และวิธีการใช้ระบบ e-SMART ISO ให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3. ระยะเวลาการนำส่งเอกสารประกอบการประชุม/รายงานการประชุมให้ Steering Committee

เดือน	สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย	แนวทางการแก้ไข
กรกฎาคม – ธันวาคม	1. เนื่องจากไม่มีกำหนดระยะเวลาในการรวบรวม KPI ของแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน และมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการจัดส่งข้อมูลให้อยู่ในหน้า Portal แทนการส่งเป็นต้นฉบับ	1. กำหนด SLA ในการรวบรวม KPI ให้ชัดเจน และร่วมกับฝ่าย MIS ในการพัฒนาช่องทางเสนอข้อมูลใน Management Review