



Management Review

ครั้งที่ 2/2557

13 พฤศจิกายน 2557



วาระการประชุมครั้งที่ 2/2557

- วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2557
- วาระที่ 2 Customer Complaint
- วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
- วาระที่ 4 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก
- วาระที่ 5 การฝึกอบรม
- วาระที่ 6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
- วาระที่ 7 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
- วาระที่ 8 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 9 อื่น ๆ



วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2557



วาระที่ 2 Customer Complaint

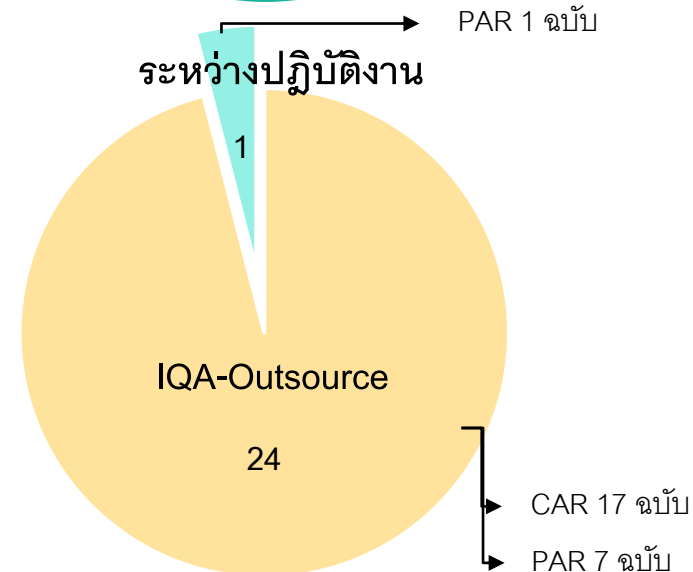
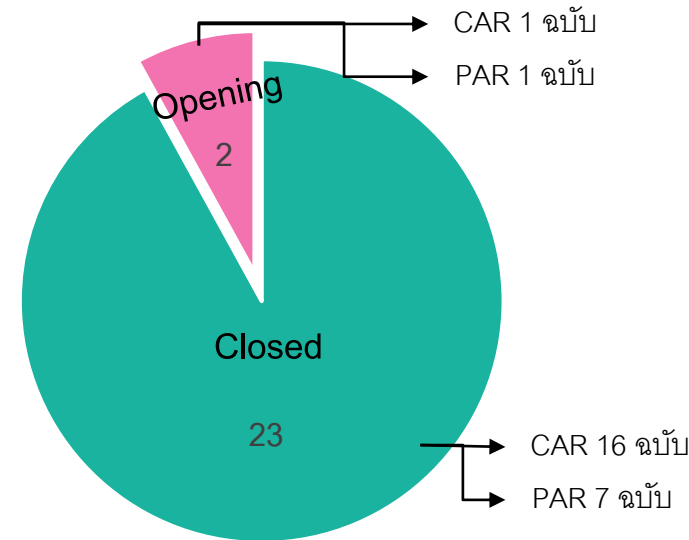
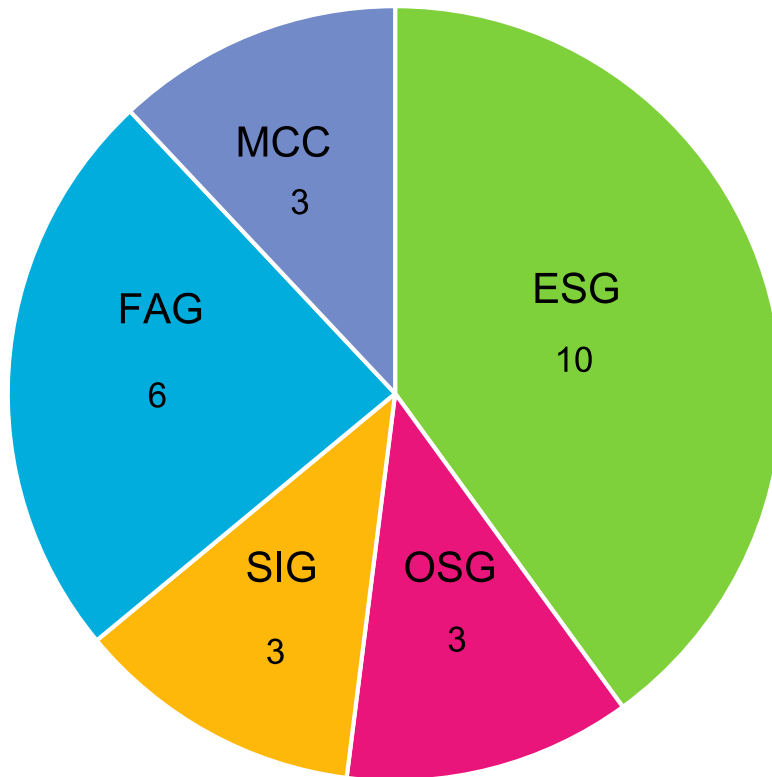
2.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

-NON-

วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001: 2008

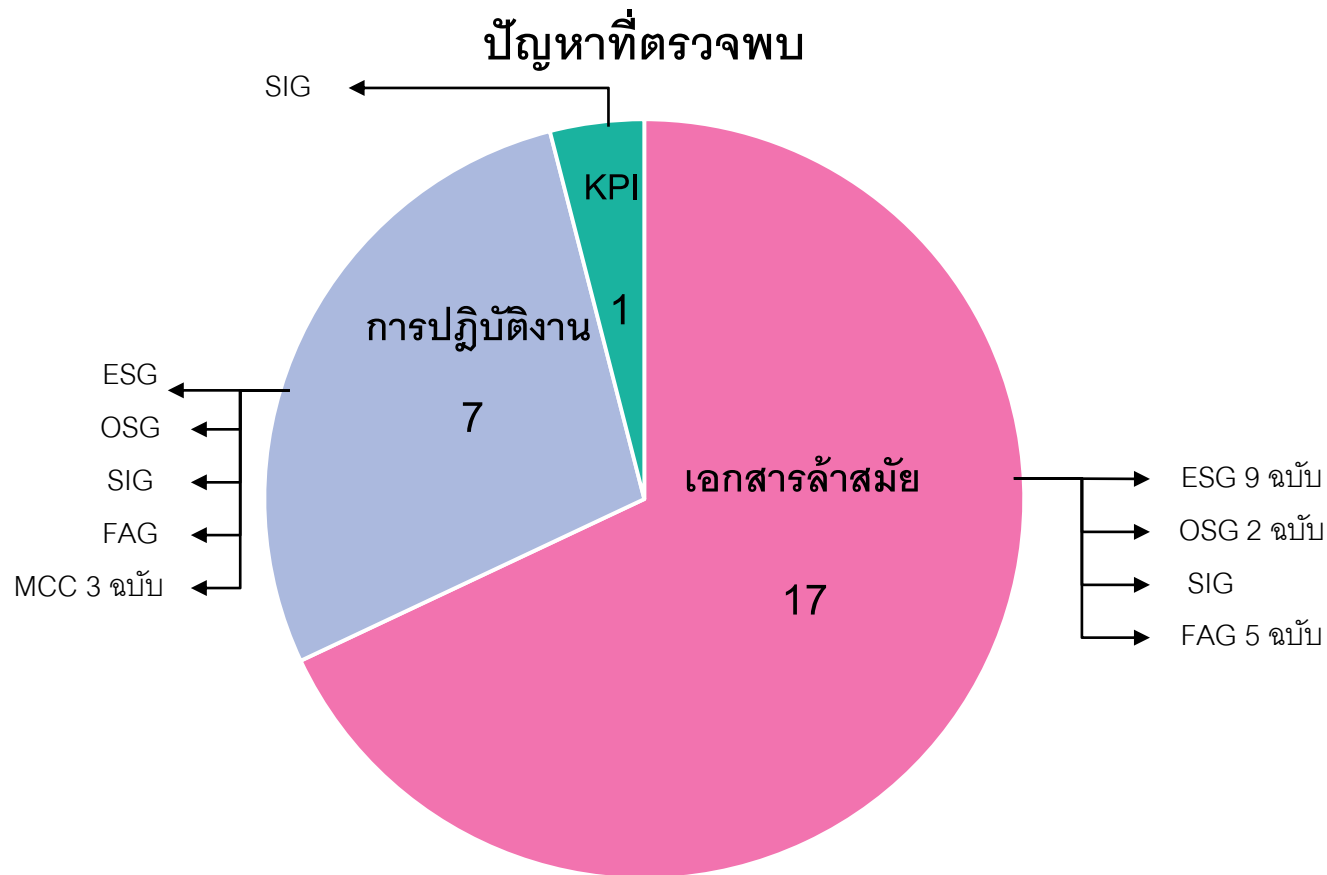
3.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ

จำนวน CAR / PAR ที่พบ



วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001: 2008

3.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ





วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

3.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2557

ปัญหา	หน่วยงาน	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
เอกสารล้าสมัย (PM / WI)	<p>ESG</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sales Group (2 ฉบับ) ■ STS (2 ฉบับ) ■ PCT (2 ฉบับ) ■ MKT & ADM (3 ฉบับ) <p>OSG</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Private ■ Dealer <p>SIG</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ SD & DRD <p>FAG</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ BP - ISO Center (3 ฉบับ) ■ ITS (2 ฉบับ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Update PM / WI ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน



วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

3.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2557

ปัญหา	หน่วยงาน	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - ไม่ประเมิน Supplier ด้านคุณภาพ - ไม่ให้สำเนา Activity Onsite ลูกค้า - ไม่มีการจัดทำ NC - ไม่มีประเมินผู้ขาย - การกำหนดวันเข้าบริการ - ชื่อพนักงานที่เข้าติดตั้ง	OSG - Marketing ESG - STS FAG - WH & DTB MCC - Sales MCC - Support MCC - Support	<ul style="list-style-type: none"> นำ NC ที่เกี่ยวข้องมาประเมิน Supplier ส่งเอกสารให้ลูกค้า และตรวจสอบทุกครั้ง จัดทำ NC กรณีสินค้า/บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด กำหนดการประเมิน Supplier เพิ่ม Column วันที่ให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนเซ็นชื่อ
KPI - ทางแก้ไข KPI ไม่มีประสิทธิภาพ	SIG - BAL	<ul style="list-style-type: none"> แก้ไข KPI ที่เปิดอบรมตามตาราง เป็น เปิดอบรมตามที่ Sales Request และคำนวณให้ถูกต้อง



วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

3.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

ปัญหา	หน่วยงาน	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ติดอากรสแตมป์เกินกำหนด	SIG - EBS	<ul style="list-style-type: none">Opening



วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

3.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ/ ข้อสังเกต
QMR/ DCO	-
CRC	OFI - 1. ควรนำข้อมูลการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน มาพิจารณาเพื่อหาทางในการแก้ไขและปรับปรุงนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก Customer Complaint
ESG-Education	OBS - 1. ขาดความชัดเจนของแผนพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของผู้สอน OBS - 2. แนวทางการจัดเก็บและการทำลายบันทึกสำหรับเอกสารที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ชัดเจน
OSG - Private	OFI - 1. ควรทบทวนผลการประเมิน RGA ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย OFI - 2. ควรกำหนดแผนในการปรับปรุงแก้ไขและการติดตามผลการประเมิน KPI
Dealer	OBS - 1. ควรกำหนดแบบฟอร์มและหัวข้อหลักที่จะต้องบันทึกข้อมูลที่ได้รับมาจากลูกค้าเป็นอย่างน้อย



วาระที่ 4 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

4.1 MSC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2557

หน่วยงานที่มี KPI ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีดังนี้

ESG - Sales Group, Marketing, Presales & Admin

OSG - Private, Gov. & Edu., Dealer, Marketing

SIG - EBS, Training(BAL)

FAG - Fixed Asset, Credit, AR, WH&DTB, Legal, Building, ITS

4.2 MCC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2557

เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด



วาระที่ 5 การฝึกอบรม

พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

ณ 30 มิถุนายน 2557

- จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.-มิ.ย. 57 809 คน
(พนักงานประจำ + Contract)
- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 285 คน

สรุปผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็น 35.23 % ของพนักงานบริษัทฯ



วาระที่ 6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

6.1 การปรับเปลี่ยน DDS

S/G

□ DDS 542 (MS Solution) ยกเลิก ไปเป็น DDS 511 (EBS)

✓ ทบทวน PM, KPI

✓ สื่อสาร

6.2 การแก้ไขคู่มือคุณภาพ (QM)



วาระที่ 6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

6.3 แผนงานระบบคุณภาพ ISO9001:2008 ประจำปี 2015

Activity	ISO Plan 2015											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Internal Quality Audit (IQA)			IQA 1					IQA 2				
Management Review					MR 1					MR 2		
External Quality Audit (CB)						BV 1					BV 2	
Review Document												
Review KPI												



วาระที่ 7 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

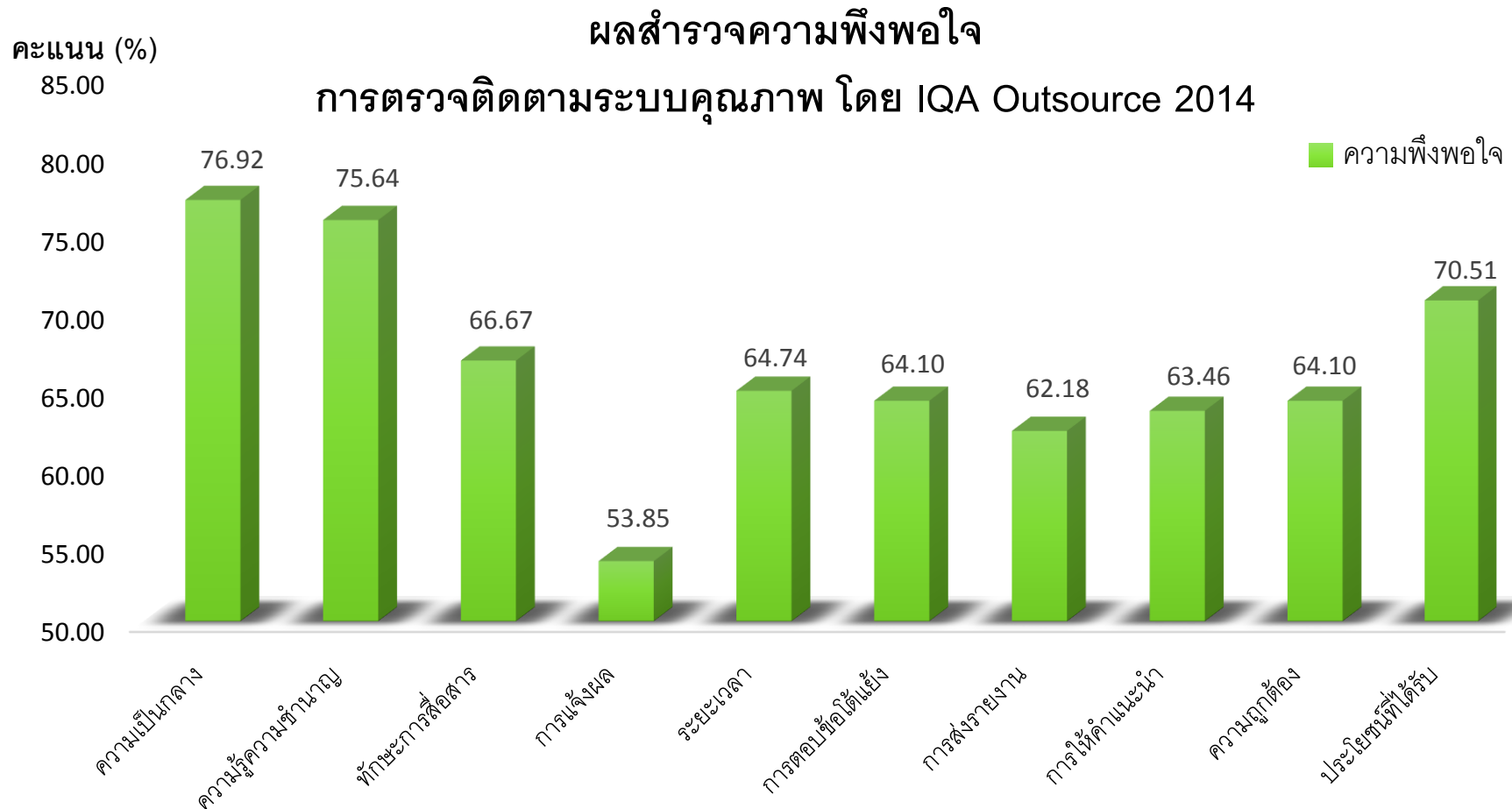
7.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ให้กับพนักงาน

□ โดยเจ้าหน้าที่ BP

- การใช้แบบฟอร์มส่วนกลาง (10/10/2557)
- วิธีการตอบ CAR PAR และ NC ให้ถูกต้องและประสิทธิภาพ
- การเตรียมพร้อมในการตรวจติดตามในระบบคุณภาพ ISO 9001
- หลักการเขียน PM, WI ที่มีประสิทธิภาพ
- การจัดทำ KPI ให้มีประสิทธิภาพ

วาระที่ 8 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

8.1 การปรับเปลี่ยน IQA - Outsource





วาระที่ 9 อื่น ๆ



การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

1/2558

พฤษภาคม 2558



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ครั้งที่ 1/2557

วันที่ 28 เมษายน 2557 เวลา 09:00-10.00 น.

ณ ห้องประชุม อาคาร F2 ห้อง 3

กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------|------------------|---|
| 1. นางสาวณัฐพัชมน | ตั้งจิตต์เลิศกิจ | ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)
ประธานที่ประชุม |
| 2. นางนิตยา | ธนวิริยะกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นายสมศักดิ์ | มานะยิ่งเจริญ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นางเนาวนิช | หลิมประเสริฐศิริ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายสัมฤทธิ์ | ฉวีวรรณมาศ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

กรรมการบริหารโครงการ ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|--------------|---|
| 1. นายฐิติพงศ์ | จรรยาจิตต์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 2. นายกฤษฎา | พันธุ์ลำไย | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นางสาวอารีรัตน์ | วิฑูรภรณ์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นายสุรเดช | เลิศธรรมจักร | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายจิระศักดิ์ | ตรังคินีนาถ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 6. นายขงยุทธ | ศรีวันทนีกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 7. นางสาวอรรณณ | วิเชียรกี | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 6 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|--------------|---|
| 1. นางพิมลพร | สังข์เงิน | ตัวแทนกลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ |
| 2. นางสาวลำลี | นุ้มศรี | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) |
| 3. นางสาวสุภาพร | กิติภัทรถาวร | ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ |
| 4. นางสาวจริยา | ยิ้มทอง | เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) |
| 5. นางสาวทิพวรรณ | ม่วงสำภา | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 6. นางสาวเกศรินทร์ | พิทักษ์ดุ่ม | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |

เริ่มการประชุม นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ทำหน้าที่ประธานฯ ในที่ประชุม และกล่าวเปิดการประชุม พร้อมแจ้ง
ให้นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำภา รายงานให้ที่ประชุมรับทราบและพิจารณา ดังนี้



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนพระรามที่ 9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

วาระที่ 1 **แจ้งให้ที่ประชุมทราบ**
 -ไม่มี -

วาระที่ 2 **เรื่องเพื่อรับรอง**

2.1 รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2556

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวน
โดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ครั้งที่ 2/2556 ประชุม ณ วันที่ 23 กันยายน 2556

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2556

วาระที่ 3 **เรื่องเพื่อทราบ**

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2556

นางสาวสุภาพร กิตติภักดิ์ถาวร รายงานให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับผลสำรวจความพึง
พอใจของลูกค้าประจำปี 2556 ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และ บริษัท
เมโทรคอนเนค จำกัด (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้ให้เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) แจ้งโดย
ตรงที่นายสมศักดิ์ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้ากลุ่ม ซอฟต์แวร์โซลูชัน (SIG) ในการติดต่อ
เจ้าหน้าที่หรือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะประสานงานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายติดต่อกลับเพื่อชี้แจง
และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

นางนิตยา ธนวิริยะกุล ได้เสนอแนะให้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) ติดตาม
ประสานงานในการหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขจนถึงที่สุดตามหน้าที่ เมื่อได้ผลสำรวจความ
พึงพอใจจากลูกค้า และให้มีการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจให้รวดเร็วขึ้น โดยนายสมศักดิ์
มานะยิ่งเจริญ แนะนำให้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) ทบทวนกระบวนการในการรวบรวมข้อมูล
ให้มีความรวดเร็วขึ้น

ที่ประชุมรับทราบ

3.2 Customer Complaint

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานสรุปปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า ผ่านทาง
เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พบว่ามีข้อร้องเรียนจำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

- Office Supplies Group (OSG) – Dealer ลูกค้า หจก. รวิปริยา ไม่พึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย กรณีออเดอร์ไม่ถูกต้องและทวงคืนของแถม

นายสมฤทธิ์ อวีวรรณมาศ ได้แจ้งว่า เนื่องจากมีผู้เข้ามาทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่
จัดซื้อของลูกค้าที่เคยติดต่อ ทำให้เข้าใจผิดในผลิตภัณฑ์ทำให้ออเดอร์ที่ส่งไม่ตรงกับสินค้าที่
ต้องการ

นางนิตยา ธนวิริยะกุล แนะนำว่า ควรจะมีการทำใบเสนอราคา



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

3.2 Customer Complaint (ต่อ)

นายสัมฤทธิ์ ฉวีวรรณมาศ ได้แจ้งว่า เนื่องจากเป็นลูกค้ารายเดิมและต้องการความรวดเร็วในการขายจึงไม่ได้มีการจัดทำใบเสนอราคา หากเป็นลูกค้ารายใหม่จะมีการจัดทำใบเสนอราคาเพื่อเป็นหลักฐานในการสั่งซื้อ

ที่ประชุมรับทราบ

3.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานสรุปปัญหาที่พบในบริษัทฯ แยกประเด็นที่พบดังนี้

1) สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2556 (CAR 12 ฉบับ NC 1 ฉบับ)

Corrective Action Request (CAR)

- ปัญหาการใช้เอกสารล้าสมัย: OSG (Dealer), SIG (SD/SRD, BAL, SW), FA (CRC, Legal, WH & DTB)
- ปัญหาทำลายบันทึกก่อนครบกำหนด: ESG (Education), FA (WH & DTB)
- ปัญหาพนักงานใช้แบบฟอร์มที่ยกเลิก: SIG (MSS – Sales)
- ปัญหาการใช้งาน Form List ไม่ถูกต้อง: FA (Legal)
- ปัญหาพนักงานใช้แบบฟอร์มผิดบริษัทฯ: MCC

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารภายในหน่วยงาน แบบฟอร์มต้องเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น ห้ามบันทึกเก็บไว้
- สื่อสารขั้นตอนและการนับระยะเวลาก่อนทำลายบันทึกที่ถูกต้องให้พนักงานทราบ
- ขึ้นทะเบียนแบบฟอร์มใหม่และประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
- จัดทำ Form List ให้ถูกต้องครบถ้วน และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
- สื่อสารการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ถูกต้องแก่พนักงาน

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา ชี้แจงว่า ปัญหาการใช้แบบฟอร์มที่ยกเลิก เนื่องจากหน่วยงานที่ยกเลิกไม่ทราบว่าหน่วยงานอื่นใช้งานแบบฟอร์มด้วย ซึ่งส่วนกลางไม่ได้ตรวจสอบก่อนทำการยกเลิก และ หน่วยงานที่ใช้แบบฟอร์มไม่ได้ดึงจากหน้า Portal จึงทำให้เกิดการเรียกใช้งานแบบฟอร์มที่ยกเลิกจากการบันทึกไว้

Preventive Action Request (PAR)

- ปัญหาพนักงานบันทึกแบบฟอร์มเก็บไว้ใช้งาน: SIG (MSS – Sales)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารให้พนักงานทราบ การเรียกใช้แบบฟอร์มต้องดึงจาก MSC Portal เท่านั้น



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร: 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์: 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

3.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 (ต่อ)

2) สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน (CAR 1 ฉบับ)

Corrective Action Request (CAR)

- พนักงานทำ Work Flow ขอฝึกอบรมย้อนหลัง: SIG (EBS)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด กรณีมีการอบรมเร่งด่วน ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง

3) สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) พบข้อบกพร่องของหน่วยงาน MS Solution ไม่มีการกำหนด KPI ในหน่วยงาน และมีข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตของหน่วยงาน BAL ควรเพิ่ม KPI เรื่อง Instructor Evaluation รวมถึงการกำหนดค่าเป้าหมาย

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา แจ้งว่า ข้อบกพร่องที่พบเนื่องจากบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลง DDS ซึ่งมีหน่วยงานใหม่เกิดขึ้นและยังไม่มีมีการกำหนด KPI ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 สำหรับข้อบกพร่องดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมิน (Auditor) เป็นการเสนอแนะเพื่อพิจารณา เบื้องต้น นายอนุชา วราศรัย (Training Manager) รับทราบข้อเสนอแนะดังกล่าวจากผู้ตรวจประเมินแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการแก้ไขซึ่งทางเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) จะทำการติดตามเพื่อหาข้อสรุปอีกครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

3.4 ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก ระหว่างเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2556

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอแนะว่า ให้แต่ละหน่วยงานทบทวนดูว่าควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเป้าหมายในเรื่องใด เพื่อให้การทำงานและการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น โดยให้นำข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาปรับเป็นเป้าหมาย (KPI) ได้

ที่ประชุมรับทราบ

3.5 การฝึกอบรม

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานผลการฝึกอบรมพนักงานประจำปี 2556 กำหนดให้จัดหาหลักสูตรฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพและพนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี จากผลสรุปการฝึกอบรมของพนักงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม) มีจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด 508 คน คิดเป็น 64.88% ของพนักงานบริษัทฯ

ที่ประชุมรับทราบ



3.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่าในการปรับเปลี่ยน DDS จะต้องมีการจัดทำ KPI ซึ่งในช่วงต้นปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการปรับเปลี่ยน DDS ดังนี้

ESG:

- จากเดิม DDS 281 (STS) เปลี่ยนเป็น DDS 251-257

SIG:

- จากเดิม DDS 532 (MSS – Sales) เปลี่ยนเป็น DDS 541 (SSS – Sales)
- จากเดิม DDS 581 (Infrastructure) เปลี่ยนเป็น DDS 542 (MS Solution) [NC]
- จากเดิม DDS 583 (Managed Services) เปลี่ยนเป็น DDS 543
- จากเดิม DDS 582 (SD) เปลี่ยนเป็น DDS 544
- ยกเลิก DDS 525 (BI)

ที่ประชุมรับทราบ

3.7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า จะมีการปรับเปลี่ยน IQA จากเดิมที่เป็นพนักงานของแต่ละหน่วยงาน เป็นการใช้ IQA – Outsource ของบริษัท เดอะควอลิตี้ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะเข้ามาทำการตรวจติดตามในช่วง มิ.ย. – ส.ค. 2557

ที่ประชุมรับทราบ

3.8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า จะมีการจัดอบรม เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ให้กับพนักงาน โดย Bureau Veritas Certification (BV) และ โดย ISO Section – Business Process Dept.

ที่ประชุมรับทราบ

3.9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานในที่ประชุมว่า บริษัทฯ จะมีการนำซอฟต์แวร์ ISO เข้ามาใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อาทิ การใช้แบบฟอร์มล่าสมัย แต่พบว่าซอฟต์แวร์ ที่ตอบโจทย์การทำงานยังมีข้อจำกัดในการใช้งานที่รองรับเพียง Lotus Notes ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทั้งบริษัทฯ ทำให้ต้องหาซอฟต์แวร์ ISO ตัวใหม่เพื่อมารองรับ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ จึงจะจัดหาซอฟต์แวร์ ISO ที่สามารถรองรับการใช้งาน ครอบคลุมภายในบริษัทฯ และจะแจ้งให้ฝ่าย BP ทราบ

ที่ประชุมรับทราบ



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนพระเกียรติ 19 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

วาระที่ 4

เรื่องอื่นๆ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอให้ Steering Committee และทุกท่านที่เข้าประชุมควรทำความเข้าใจกับรายละเอียดที่จะเข้าประชุมเพื่อนำเสนอเพียงประเด็นหลักและซักถามข้อสงสัย (ถ้ามี) เพื่อให้การประชุมดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว

ที่ประชุมรับทราบ

เมื่อไม่มีผู้ใดเสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา ประธานฯ ขอปิดประชุมเวลา 10.00 นาฬิกา

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ

(นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม)

ผู้บันทึกการประชุม

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2557

Enterprise Systems Group (ESG)

➤ ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Administration

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 80%	83%			73%		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนสินค้าทั้งหมด	≤ 10%	10%	6%	6%	5%	5%	5%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ยอดขายสินค้าหรือบริการ)

เดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน (ไตรมาสที่ 2)

- เนื่องจากในไตรมาสที่ 2 มีเหตุการณ์ไม่สงบเรียบร้อยทางการเมืองที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าเกิดผลกระทบและชะลอการสั่งซื้อสินค้าออกไปก่อน

แนวทางแก้ไข

- ทางฝ่าย Marketing ได้มีการออก Promotion ต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายและกระตุ้นยอดขายให้ดีขึ้น

➤ ESG – System Technical Support (STS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอ ของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ ESG – System Technical Support (STS) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
3. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	1. สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละเดือน	≥ 70%	76.31%			74.21%		

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ผลการสอบของลูกค้า	1. ผลคะแนนสอบของผู้เข้าอบรม	≥ 70%	85.54%	77.98%	68.88%	83.00%	92.86%	77.16%
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ผลการสอบของลูกค้า)

เดือนมีนาคมและเดือนมิถุนายน

- ลูกค้าไม่มีพื้นฐานในเรื่องที่ควรจะทราบก่อนการเข้าอบรมในหลักสูตรที่ได้ลงทะเบียนอบรมมา หรือมาอบรมตามคำสั่งที่หัวหน้าเลือกให้

แนวทางแก้ไข

- เมื่อทางทีมฯ ได้รับใบลงทะเบียนอบรม ให้โทรกลับหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้เข้าอบรม เช่น ผู้จะเข้าอบรมทำหน้าที่ทางด้านใด, มีพื้นฐานอะไรบ้าง หากเห็นว่าคุณสมบัติไม่เหมาะสม หรือ ลูกค้าเลือกอบรมหลักสูตรที่ไม่ตรงตามความต้องการ ก็จะแนะนำหลักสูตรที่เหมาะสมกว่าโดยจะมีการอธิบายเหตุผลประกอบ

➤ ESG – PC Technical Services (PCT)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหา Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จโดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน	≥ 90%	99%	99%	99%	98%	98%	99%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าในแต่ละราย	≥ 90%	95%			96%		

Office Supplies Group (OSG)

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

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ: ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales) - Private 1 (ราย/คน/เดือน) 7 ราย - Private 2 (ราย/คน/เดือน) 5 ราย - Hardware (ราย/คน/เดือน) 4 ราย - Gov.& Edu.(ราย/คน/เดือน) 4 ราย - Dealer (ราย/คน/เดือน) 3 ราย							
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต่อทีม - ต่อเดือน	≤ 3%	2.4%	3.1%	2.8%	2.7%	2.8%	2.7%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า) ของทีม Private 1

เดือนมกราคม

1. ลูกค้าไม่รับวางบิลในเดือนที่ส่งสินค้า
2. ลูกค้าบางรายได้รับสินค้าแล้ว แต่ไม่ส่งเอกสารให้บัญชีดำเนินการต่อ หรือส่งเอกสารล่าช้า
3. ลูกค้าต้องการใช้สินค้าด่วน จึงใช้ PR ส่งสินค้าแทน PO แล้วไม่ได้ออก PO ทำให้ไม่มีการทำจ่ายในระบบของลูกค้า

แนวทางแก้ไข

1. พนักงานขายเปิดบิลให้ลูกค้าที่ไม่นับ DUE ในเดือนส่งสินค้า ให้ใกล้กับวันรับวางบิล เพื่อไม่ให้ OVER DUE
เช่น ลูกค้ารับวางบิล 1-5 ของเดือน ควรเปิดบิลให้ลูกค้าในวันที่ 20-30
2. ต้องมีการเปิดบิลตามใบ PO เท่านั้น (สำหรับลูกค้าที่ต้องใช้ PO ในการวางบิล)

เดือนกุมภาพันธ์

1. ลูกค้ามีปัญหาด้านการเงินภายในองค์กร
2. ลูกค้าบางรายมีเงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คไม่นับเดือนที่ส่งสินค้า และให้รับเช็คในเดือนถัดไป

แนวทางแก้ไข

1. พนักงานขายควรตรวจสอบเงื่อนไขการวางบิลของลูกค้าให้ถูกต้อง
2. พนักงานขายต้องเปิดบิลให้ใกล้วันวางบิล

เดือนมีนาคม (ต่อ)

1. ลูกค้ามีเงื่อนไขการวางบิล / รับเช็ค ที่เข้มงวด
2. ลูกค้าทำเอกสารหาย

แนวทางแก้ไข

1. พนักงานขายควรตรวจสอบเงื่อนไขการวางบิลรับเช็คของลูกค้าให้ถูกต้อง
2. เมื่อทราบเรื่องฝ่ายบัญชีและฝ่ายขาย ต้องประสานงานเพื่อแก้ไข

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)

เดือนกุมภาพันธ์

1. ลูกค้าสั่งสินค้าผิด
2. พนักงานขายเปิด Order เลือก Ship to ผิด จึงต้องทำ RGA เพื่อเปิด Order ใหม่
3. ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าเพิ่มเติม และต้องการให้รวมอยู่ในบิลเดียวกัน ซึ่งบิลแรกเปิดเรียบร้อยแล้ว
4. ลูกค้าโทรมาให้แยกบิล เพื่อแยกค่าใช้จ่าย ซึ่งเปิดบิลเรียบร้อยแล้ว
5. ลูกค้าปิดบิล ต้องการให้เป็นค่าใช้จ่ายในเดือนถัดไป ขอให้เปิดบิลใหม่เป็นบิลเดือนถัดไป

แนวทางแก้ไข

1. พนักงานขายต้องทบทวนรายละเอียดของสินค้าที่จะเปิดบิล และสถานที่จัดส่งสินค้า (Ship to) ของลูกค้าให้ละเอียด เพื่อลดข้อผิดพลาด
2. พนักงานขายต้องมีการเช็คข้อมูลสอบถามลูกค้า และเก็บข้อมูลในเรื่องการปิดบิลประมาณของลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในครั้งต่อไป

➤ OSG – Marketing

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละ Brand ในแต่ละทีม แต่ละเดือนไม่เกิน 25 วัน - Team Marketing (วิไล) - Team Marketing (พิชญธัญญ์) - Team Marketing (ประภาวดี)	100%	86% 100% 73%	78% 100% 90%	62% 67% 55%	55% 100% 90%	50% 100% 90%	50% 100% 70%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Turn Over)

เดือนมกราคม

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข (ต่อ)

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

เดือนกุมภาพันธ์

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข

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

เดือนมีนาคม

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข

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

เดือนเมษายน

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข

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

เดือนพฤษภาคม

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน

แนวทางแก้ไข (ต่อ)

2. ต้องกำหนดความถี่ในการนำสินค้าเข้า โดยแยกเป็นสินค้าที่สั่งในประเทศ และจากต่างประเทศ
3. การสั่งซื้อสินค้าแต่ละ Brand Inventory ต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บสินค้าเป็นวัน

เตือนมิถุนายน

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 – E-Biz Solution (EBS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - Software License (SW) ไม่เกิน 60 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	≥ 95%	90%	100%	97.37%	100%	100%	100%
	- Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	≥ 95%	94.59%	94.29%	100%	96.15%	97.73%	100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้อง	≥ 70%	86.41%			93.07%		

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ส่งสินค้าให้ลูกค้าไม่เกิน 60 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า)

เดือนมกราคม

- เนื่องจากลูกค้าซื้อสินค้าพร้อม Implement ใน Project จึงต้องการให้ติดตั้งสินค้าและ Implement ให้เสร็จสมบูรณ์ก่อน จึงทำการตรวจรับสินค้าและให้เปิดบิลพร้อมกันทั้ง Project ได้
- ลูกค้าติดปัญหาภายใน ขอ Hold การส่งสินค้าจนกว่าจะ confirm ให้ส่งได้ ทำให้การส่งสินค้าล่าช้า
- สินค้ามีการ Update Version จึงมีการเปลี่ยน Part Product ใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้า

แนวทางแก้ไข

- ทีมฯ จะต้องมีการวางแผนและควบคุม ระยะเวลาการสั่งซื้อสินค้าและบริการ, การ Implement ให้เร็วที่สุด เพื่อให้สามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ส่งสินค้าให้ลูกค้าไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า)

เดือนมกราคม และ เดือน กุมภาพันธ์

- เนื่องจากเป็นโปรเจกต์ใหญ่ ลูกค้าต้องทำการตรวจรับสินค้าและ implement ให้เรียบร้อยก่อน จึงสามารถเปิดบิลได้
- เกิดจากสินค้า shortage

แนวทางแก้ไข

- Sales จะต้องวางแผนการส่งมอบงานให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนดไว้
- ในการสั่งซื้อจะต้องเผื่อเวลาสำหรับสินค้าบางรายการที่มีโอกาสที่จะ shortage ได้

➤ SIG – Microsoft License (MSL)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	≥ 90%	100%	98.80%	95.38%	98.87%	95.02%	93.32%
2. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	≥ 90%	95.21%	93.97%	95.12%	94.26%	93.71%	94.44%

➤ SIG – Solution Services Sale (SSS Sale)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥75%	N/A					

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีการวัดผล เนื่องจากการส่งมอบงานตาม Phase ไม่ใช่จบ Project

➤ SIG – MS Solution

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้	≥ 80%	90%			86%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 75%	84%					

➤ SIG – Support Service (Solution Development / SRD)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือ สัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 75%	N/A					

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีการวัดผล เนื่องจากการส่งมอบงานตาม Phase ไม่ใช่จบ Project

➤ SIG – Solid Works

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าภายใน 30 วัน	≥ 90%	93%			93%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 70%	100%					

➤ SIG – Business Continuity Solution (BCS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	≥ 80%	N/A	91.61%	N/A	N/A	88.89 %	93.57%
2. ความพร้อมในการให้บริการ	1. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

➤ SIG – Training

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	≥ 85%	24.68%	37.65%	38.27%	28.57%	39.53%	30.38%
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า)

เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน

1. จำนวนคนที่เข้าเรียนไม่พอเพียงกับ Class ได้
2. หลักสูตรที่เปิดอบรมเป็น Version ใหม่ ซึ่งลูกค้ายังใช้ Version เดิมอยู่
3. ลูกค้าขอเลื่อนการอบรม เนื่องจากตามตารางที่กำหนดไว้ ลูกค้าไม่สามารถมาอบรมได้
4. ตารางที่เปิดอบรมไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

แนวทางแก้ไข

1. เจ้าหน้าที่ส่ง Mail Remind class ให้ Sale ก่อนเปิดการอบรม 2 สัปดาห์ เพื่อกระตุ้นให้ Sale ช่วยหาลูกค้ามาเพิ่ม โดยให้ราคาพิเศษ
2. ออก Promotion เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า

Finance & Administration Group

➤ FA – Fixed Asset

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow เฉพาะการเบิก - จ่ายทรัพย์สินส่วนกลางภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%	100%	90%	94%	83%	
	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางตามระบบ Workflow - การเบิก-จ่ายทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 3 วัน ทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก-จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 5 วัน ทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	กำหนด KPI เริ่มเดือนมิถุนายน					83%
	2. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางตามระบบ Workflow - การเบิก-จ่ายทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 5 วัน ทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก-จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 7 วัน ทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%						N/A

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีเป้าหมายตัวชี้วัด KPI

➤ FA – Fixed Asset (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
2. ระยะเวลาโอนย้ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow พร้อมบันทึกข้อมูล ในทะเบียนบัญชีทรัพย์สินภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%						100%
	1. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow - การโอนย้ายทรัพย์สินภายในสาขาเดียวกันภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ) - การโอนย้ายทรัพย์สินระหว่างสาขา ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	กำหนด KPI เริ่มเดือนมิถุนายน						100%
		≥ 95%							N/A
3. ระยะเวลาส่งซ่อมทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สินตามที่ได้รับ E-mail แจ้งและแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีเป้าหมายตัวชี้วัด KPI

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สิน ตามคำร้องขอ)

เดือนมีนาคม

1. การเบิกตามใบเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1400087 เป็นการเบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง โดยจัดส่งทรัพย์สินที่อาคารศรีกรุง ซึ่งทางแผนกต้องรอฝากทรัพย์สินไปให้ จึงทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งานจากจำนวนทั้งสิ้นในเดือนมี.ค. 57 จำนวน 10 รายการ คิดเป็น 90%

แนวทางแก้ไข

1. ให้ทางคุณธนิตจัดส่งให้ User ทันทีโดยการจ้างรถจัดส่ง ไม่ต้องรอฝากพนักงานหรือรถส่งของ และทาง User ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง

เดือนเมษายน (ต่อ)

1. การเบิกตามใบเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1400130 เป็นการเบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง โดยจัดส่งทรัพย์สินที่อาคารมหาทูน ซึ่งทางแผนกต้องรอฝากทรัพย์สินไปให้ จึงทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งาน จากจำนวนทั้งสิ้นในเดือน เม.ย. 57 จำนวน 16 รายการ คิดเป็น 94%

แนวทางแก้ไข

1. ให้ทางคุณณิตจัดส่งให้ User ทันทีโดยการจ้างรถจัดส่ง ไม่ต้องรอฝากพนักงานหรือรถส่งของ และทาง User ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง

เดือนพฤษภาคม

1. การเบิกตามใบเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1400153 เป็นการเบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง โดยจัดส่งทรัพย์สินที่ SMTower ซึ่งทางแผนกต้องรอฝากทรัพย์สินไปให้ จึงทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งาน จากจำนวนทั้งสิ้นในเดือน พ.ค. 57 จำนวน 6 รายการ คิดเป็น 83%

แนวทางแก้ไข

1. ให้ทางคุณณิตจัดส่งให้ User ทันทีโดยการจ้างรถจัดส่ง ไม่ต้องรอฝากพนักงานหรือรถส่งของ และทาง User ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง

➤ FA – Credit Management

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที	≥ 95%	93.75%	95.91%	95.00%	95.05%	93.41%	97.24%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ	1. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	98.43%	99.42%	98.82%	98.07%	98.56%	98.50%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

เดือนพฤษภาคม

1. ลูกค้าจัดตั้งยังไม่ถึง 1 ปี ต้องมี Mail อนุมัติก่อน
2. ฝ่ายขายส่ง Workflow มาพร้อมกัน อนุมัติไม่ทัน
3. พนักงานมีงานอื่นแทรกเข้ามาซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น ติดประชุม

แนวทางแก้ไข

1. ทำการแจ้งฝ่ายขายต้องมี Mail อนุมัติขายแนบก่อนทำข้อมูลในระบบ Workflow ทุกครั้ง (ในกรณีที่ไม่มีงบการเงิน)
2. ทำการติดตามฝ่ายขาย ว่าจะมีขายให้ลูกค้าที่ไหนบ้าง เพื่อให้ทำขายวงเงินก่อน
3. มีการปรับปรุงระบบงานแผนกเครดิตใหม่ เพื่อลดงานอนุมัติเครดิต จะได้มีเวลาดูแลลูกค้าใหม่ได้รวดเร็วขึ้น

➤ FA – Credit Management

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกขายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที	≥ 95%	93.75%	95.91%	95.00%	95.05%	93.41%	97.24%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงวงเงินสินเชื่อ	1. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	98.43%	99.42%	98.82%	98.07%	98.56%	98.50%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

เดือนพฤษภาคม

1. ลูกค้าจัดตั้งยังไม่ถึง 1 ปี ต้องมี Mail อนุมัติก่อน
2. ฝ่ายขายส่ง Workflow มาพร้อมกัน อนุมัติไม่ทัน
3. พนักงานมีงานอื่นแทรกเข้ามาซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น ติดประชุม

แนวทางแก้ไข

1. ทำการแจ้งฝ่ายขายต้องมี Mail อนุมัติขายแนบก่อนทำข้อมูลในระบบ Workflow ทุกครั้ง (ในกรณีที่ไม่มีงบการเงิน)
2. ทำการติดตามฝ่ายขาย ว่าจะมีขายให้ลูกค้าที่ไหนบ้าง เพื่อให้ทำขายวงเงินก่อน
3. มีการปรับปรุงระบบงานแผนกเครดิตใหม่ เพื่อลดงานอนุมัติเครดิต จะได้มีเวลาดูแลลูกค้าใหม่ได้รวดเร็วขึ้น

➤ FA – Account Receivable (AR)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5 ล้านบาท Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	95.70%	94.58%	96.00%	95.45%	95.86%	96.94%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ลูกหนี้ Overdue)

เดือนกุมภาพันธ์

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

แนวทางแก้ไข

1. ทางแผนกจะทำการตรวจเช็คขั้นตอนการซื้อขายสินค้าจนถึงขั้นตอนการเก็บเงินอย่างใกล้ชิด เมื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจะดำเนินการประสานงานกับทุกส่วน เพื่อแก้ไขโดยทันที

➤ FA – Warehouse & Distribution (Receive)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การรับสินค้า	1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า	100%	99.90%	100%	99.96%	99.90%	100%	99.96%
	2. นำส่งเอกสารการรับสินค้า (Receive Report) ให้แผนกบัญชีภายในวันที่รับสินค้า	100%	99.95%	100%	100%	99.95%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การรับสินค้าความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS)

เดือนมกราคม

1. รับสินค้าสินค้าผิด Part.
2. รับสินค้าเกินจำนวน
3. Supplier เข้ามาพร้อมกันและมี PO ปริมาณมาก

แนวทางแก้ไข

1. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข
2. ดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในวันที่ทราบเรื่อง
3. ติดต่อให้ Supplier มาส่งสินค้า+วางบิลในวันถัดมา
4. รับสินค้าเข้าระบบเพิ่มเติม

เดือนมีนาคม

1. เอกสารแนบและราคาผิด

แนวทางแก้ไข

1. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดภายในวันนั้น

เดือนเมษายน

1. รับสินค้าที่อยู่ในใบกำกับภาษีผิด
2. รับสินค้าที่อยู่ใน Vendor ใบใบ PO ผิด

แนวทางแก้ไข

1. ประสานงานกับทางบัญชีขอ supplier นำบิลมาเปลี่ยน

ประสานงานกับ Marketing ที่เปิด PO ให้ทำ D/M ออก PO ใหม่ และ Receive PO ใหม่เข้าระบบ DMAS

เดือนมิถุนายน (ต่อ)

1. ราคาสินค้าใน Inv. ไม่ตรงกับ PO

แนวทางแก้ไข

1. แจ้ง Supplier ทำ C/N พร้อมกับนำ Inv. มาเปลี่ยนใหม่

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (นำส่งเอกสารการรับสินค้า (Receive Report) ให้แผนกบัญชี)

เดือนมกราคม

1. สินค้ายังไม่เข้าแต่ RCV รับสินค้าเกินจำนวน

แนวทางแก้ไข

1. Supplier นำสินค้า+Inv. มาส่งให้วันทำการถัดไป

เดือนเมษายน

1. รับสินค้าที่อยู่ Vendor ในใบ PO ผิด รอแนบเอกสาร D/M และ Receive PO ใหม่ เพื่อแนบกับ Invoice ของ Supplier (ผู้อนุมัติ D/M และ PO ไม่อยู่บริษัท ต้องรอวันทำการถัดไป)

แนวทางแก้ไข

1. ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีให้รับทราบรายละเอียดการส่งเอกสารล่าช้า และทำการส่งเอกสารให้ในวันทำการถัดไป

➤ FA – Warehouse & Distribution (Warehouse)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	1. การตรวจนับสินค้าจำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ DMAS ต้องตรงกันโดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้นทุก 12 เดือน	100%	100%	N/A (Jan-Jun)				
2. การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA	1. การทำ RGA ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ - WH OSG - WH ESG&OTH	100% 100%	100% 98.00%	100% 100%	100% 98.20%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
3. การจัดสินค้า	1. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ตัดการจัดสินค้าเวลา 15.30 น.)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ยังไม่ครบกำหนดที่จะประเมิน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA)

เดือนมกราคม และ เดือนมีนาคม

1. มีการแก้ไข PO ใหม่
2. Code ลูกค้าผิด, แก้ไขชื่อ, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ใหม่

แนวทางแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายเปิดให้ตรง PO
2. แจ้งฝ่ายขายให้เปิด Order ให้ละเอียด

➤ FA – Warehouse & Distribution (Distribution)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดส่งสินค้า	<p>1. จัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่ และเวลาตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ในแต่ละวัน (ยกเว้นปัญหาเกิดจากลูกค้าที่ไม่สามารถรับสินค้าได้ หรือไม่ได้เตรียมเช็ค / หรือเงินสดไว้)</p> <p>- DTB OSG $\geq 98\%$</p> <p>- DTB ESG&OTH $\geq 98\%$</p>							
			98.65%	99.28%	99.09%	99.62%	99.23%	99.21%
			98.32%	100%	100%	100%	99.73%	99.75%
2. การรับสินค้าที่บริษัท	<p>1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้าและ Sales เปิด Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ (ยกเว้น 1 ระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการออก Invoice มีปัญหา</p> <p>2. ลูกค้าเตรียมเอกสารต่างๆ มาไม่ครบ)</p>	$\geq 97\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การเคลมสินค้า	<p>1. เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม (ยกเว้นสินค้าเคลมต่างประเทศ, สินค้า รอ CN)</p> <p>- กรุงเทพและปริมณฑล ภายใน 15 วันทำการ</p> <p>- ต่างจังหวัด ภายใน 18 วันทำการ</p>	$\geq 90\%$	91.83%	94.08%	98.85%	90.98%	90%	92.62%

➤ FA – 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. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	≥ 70%	100%	100%	100%	94%	100%	90%
	2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้า

➤ FA – Human Resource & Compliance (HR)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสรรหาบุคลากร	1. สรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทได้ภายใน 45 วัน นับจากวันที่ได้รับใบจ้างงานที่ขออนุมัติเรียบร้อยแล้ว	≥ 80%	67.64%					

➤ FA – Legal

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ	1. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการภายใน 15 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย ได้อนุมัติให้ดำเนินการแล้วซึ่งได้รับข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ร้องขอครบถ้วนแล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FA – Legal (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
2. ระยะเวลาการจัดทำหนังสือมอบอำนาจ	1. จัดทำหนังสือมอบอำนาจภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งได้มีการอนุมัติให้ดำเนินการแล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การจัดอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานใหม่	1. จัดอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานเข้าใหม่ทุกเดือนปีละ 12 ครั้ง และพนักงานเข้าใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมภายในระยะเวลา 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่เข้าทำงานวันแรก	100%	100%	100%	100%	83%	88%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานใหม่) เดือนเมษายน และ เดือนพฤษภาคม

1. พนักงานบางท่านไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ในวันที่มีการจัดอบรม เนื่องจากพนักงานไม่ได้อยู่สำนักงานใหญ่ เช่นการพบลูกค้า หรือการลาของพนักงาน ตลอดจนจนถึงมีงานด่วนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จึงทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมอบรมในวันและเวลาดังกล่าวได้

แนวทางแก้ไข

1. ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนดังกล่าว เข้าอบรมในเดือนถัดไป

➤ FA – Operation – Procurement (PCM)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความถูกต้องในการจัดซื้อ	1. จัดซื้อสินค้าและบริการได้ตรง Spec. ตามคำร้องขอ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาตามคำร้องขอ	1. ได้รับสินค้าและบริการทันตามที่ร้องขอ	≥ 95%	98.25%	98.20%	98.80%	95.44%	96.23%	98.21%

➤ FA – Operation – รับวางบิล

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้และยอดเงิน	1. สามารถตรวจสอบเลขที่ใบแจ้งหนี้ และยอดเงินได้ถูกต้อง	≥ 95%	99.58%	99.7%	99.17%	99.78%	99.41%	99.77%

➤ FA – Operation – Building

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. กำหนดวันนัดหมาย MA งานอาคาร	1. ดำเนินการให้ Supplier เข้ามา Maintenance แอร์, ไฟฟ้า, ลิฟท์ ได้ทันตามรอบเดือนที่กำหนด (ยกเว้นกรณีมีเหตุสุดวิสัย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. งานเสร็จทันตามกำหนด	1. ปฏิบัติงานตามกำหนดที่ตกลงกัน (ยกเว้นงานที่ต้องจ้าง Supplier เข้ามาดำเนินการแทน)	≥ 95%	87.36%	83.78%	80.53%	94.57%	99%	99%
3. เปิดใบแจ้งหนี้ครบตามสัญญาในแต่ละเดือน	1. เปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่าและค่าบริการต่างๆ ภายใน 2 วันทำการแรกของแต่ละเดือน ได้ครบตามกำหนดในสัญญา	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%
4. ต่ออายุสัญญาเสร็จก่อนวันครบอายุสัญญา	1. ต่อสัญญาบริการต่างๆ ก่อนวันครบกำหนดอายุสัญญา	100%	N/A	N/A	100%	0%	N/A	N/A

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีการต่ออายุสัญญาบริการ

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (งานเสร็จทันตามกำหนด)

เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้ว แต่ยังไม่มีการปิดงานในระบบ Workflow

แนวทางแก้ไข

1. เมื่อเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องมีการตรวจสอบและทบทวนการปิดงานในระบบ Workflow ด้วยทุกครั้ง

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (เปิดใบแจ้งหนี้ครบตามสัญญาในแต่ละเดือน)

เดือนมกราคม

1. เปิด Order ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด

แนวทางแก้ไข

1. มีการจัดตารางการทำ Order ทุกๆเดือน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ต่ออายุสัญญาเสร็จก่อนวันครบอายุสัญญา)

เดือนเมษายน

1. มีการจัดทำสัญญาใกล้กับวันครบกำหนดอายุสัญญา

แนวทางแก้ไข

1. จัดตารางเวลาขอต่ออายุสัญญาล่วงหน้า 60 วัน ก่อนสัญญา Expire Date

➤ FA – Operation – Safety

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. อุบัติเหตุ	1. เกิดอุบัติเหตุภายในบริษัทฯ (สำนักงานใหญ่) ต้องเป็น 0	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
2. การส่งรายงาน จปว. ให้กับ สำนักงานเขต	1. สรุปรายงานจปว. เสร็จเรียบร้อย และนำเสนอให้ สำนักงานเขตฯ	30 วัน	29 วัน			30 วัน		

➤ FA – 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%	75 %	100%	100%	100 %	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	93.75%	100%	100%	100%	100%	89.47%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การ Back up)

เดือนมกราคม

1. ระบบ Backup Systems Error เนื่องจาก Visual Tape เต็ม ทำให้ระบบไม่สามารถทำการ Backup ได้ตามปกติ

แนวทางแก้ไข(ต่อ)

1. สร้าง Visual Tape เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการ Backup ข้อมูล จากนั้นทำการส่ง Manual Backup

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม)

เดือนมิถุนายน

1. เนื่องจาก User ระบุความต้องการไม่ชัดเจน ซึ่งทำเกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร จึงเกิดความล่าช้าในการ Support (เลขที่เอกสาร 140525)
2. เนื่องจากผู้ที่ได้รับ Assignments ไม่สะดวก Support และได้มีการส่งต่องานให้กับบุคคลอื่นเป็นผู้ปฏิบัติแทน จึงทำให้เกิดความล่าช้า (เลขที่เอกสาร 140566)

แนวทางแก้ไข

1. บอก User ให้เข้าใจพร้อมระบุความต้องการให้ชัดเจน
2. เมื่อส่งต่องานให้บุคคลอื่นต้องทำการติดต่อกันต่อไป เพื่อป้องกันการ Overdue

➤ FA – CRC

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาติดต่อ ผู้ร้องเรียน	1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อ ทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ได้รับ ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีปัญหาการร้องเรียนที่เป็นเอกสาร Complaint Handling Analysis

➤ FA – Business Process (BP)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดทำเอกสาร คุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่มลด แก้ไข เอกสาร คุณภาพตามที่ผู้ร้องขอ ให้เสร็จ ภายใน 1 วันทำการ หลังจาก QMR พิจารณานุมัติ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาในการ จัดส่งเอกสาร ประกอบการประชุม และรายงานประชุม Management Review	1. นำส่งเอกสารประกอบการประชุม Management Review ให้ Steering Committee ก่อนเข้า ประชุม อย่างน้อย 7 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. นำส่งรายงานการประชุม Management Review ให้ Steering Committee หลังการ ประชุม ภายใน 7 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2557

➤ MCC - Sales

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี	$\geq 80\%$	31% (Jan – Jun)					
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	$\leq 10\%$	0%	10%	10%	0%	5%	4%

➤ MCC - Support

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือตามวันที่ตกลงกันไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างถูกต้องพร้อมแล้ว)	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%