

**บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**  
**สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน**  
**สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2555**

**Enterprise Systems Group (ESG)**

➤ ESG – Sales

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละ ไตรมาส	≥ 80%	118			81		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA)	≤ 10%	9.9	6.2	9.5	3.7	5.1	7
3. ยกเลิก PO ที่ไม่ได้ใช้งาน	1. ผลความผิดพลาดในการยกเลิก PO	0%	0	0	0	0	0	0

➤ ESG – System Technical Support

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือตามวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	≥ 90%	100	100	100	100	100	100
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	≥ 90%	100	100	100	100	100	100

➤ ESG – System Technical Support (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
3. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	1. สามารถออกเยี่ยมลูกค้า ตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละไตรมาส	≥ 70%	72			70		

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ผลการสอบของลูกค้า	1. ผลสอบของผู้เข้าอบรมแต่ละคน	≥ 70%	N/A	71.05	81.85	76.19	80	66.67
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด	≥ 80%	100	100	100	100	100	100

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ผลการสอบของลูกค้า)**

- ลูกค้าไม่มีพื้นฐานในเรื่องที่ควรจะทราบก่อนการเข้าอบรมในหลักสูตรที่ได้ลงทะเบียนอบรม

**แนวทางแก้ไข**

- เมื่อได้รับใบลงทะเบียนอบรม ให้โทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้เข้าอบรม เช่น ทำหน้าที่ทางด้านใด, มีพื้นฐานอะไรบ้าง หากเห็นว่าคุณสมบัติไม่เหมาะสม หรือ ลูกค้าเลือกอบรมหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ ให้แนะนำหลักสูตรที่เหมาะสมกว่าโดยอธิบายเหตุผลประกอบ

**หมายเหตุ** ในระหว่างเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม เปิดหลักสูตรการสอนแต่ไม่มีผู้ลงทะเบียน ถือว่าแผนกสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

➤ ESG –PC Technical Services

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จโดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน	≥ 90%	98	96	99	99	98	99
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละรายในการรับบริการ	≥ 90%	96			94		

## Office Supplies Group (OSG)

➤ OSG

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales)  - Direct - Dealer - Gov.&Edu.	   ≤ 4 ราย ≤ 1 ราย ≤ 4 ราย	   4.3 0.5 2.9	   4.5 0.7 2.6	   5.5 0.8 2.1	   4.5 0.7 2.3	   5.0 0.7 1.8	   9.4 1.3 3.4
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) แต่ละทีม	≤ 3%	2.8	2.4	2.6	2.7	2.1	2.5
3. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละเดือน	≤ 20 วัน	32	19	14	26	24	30

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า)

1. พนักงานขายไม่วางแผนควบคุมช่วงระยะวันเปิดบิล ว่าควรอยู่ในระยะที่ปลอดภัย
2. ลูกค้าส่งสินค้าด้วยวาจาก่อนส่งใบสั่งซื้อ (กรณีต้องแนบใบสั่งซื้อประกอบการวางบิล)
3. ลูกค้าทำเอกสารหาย ไม่สามารถรับเช็คได้ / ลูกค้าติดปัญหาด้านการเงิน หรืออื่นๆ ภายในองค์กรของลูกค้า
4. ลูกค้ากำหนดเงื่อนไขการวางบิล / รับเช็ค ที่เข้มงวด
5. เงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คของลูกค้าบางรายไม่นับเดือนที่ส่งของและให้รับเช็คในเดือนถัดไป
6. ลูกค้ามีเงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คเดือนละครั้ง แต่พนักงานวางบิลของบริษัทฯ ลาหรือไปรับไม่ทัน จำเป็นต้องเลื่อนเป็นเดือนถัดไป (กรณีเจรจาต่อรองลูกค้าไม่ได้)

### แนวทางแก้ไข

1. พนักงานขายต้องเพิ่มความระมัดระวัง และมีแผนการเปิดบิลให้อยู่ในเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด
2. ทุกครั้งที่มีการเปิดบิลพนักงานขายต้องตรวจสอบเงื่อนไข ช่วงเวลา ของลูกค้าก่อนว่าอยู่ในช่วงที่ปลอดภัยหรือไม่ เช่น หากลูกค้าไม่นับเดือนที่ส่งของต้องวางแผนเปิดบิลในช่วงปลายเดือน หรือหากลูกค้ากำหนดวางบิลทุกวันที 15 ของเดือน ต้องเปิดบิลในช่วงต้นเดือน เป็นต้น
3. กรณีลูกค้าทำเอกสารหาย เมื่อทราบเรื่องฝ่ายบัญชีและฝ่ายขายต้องประสานงานเพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขทันที
4. กรณีลูกค้ามีกำหนดการวางบิลที่เข้มงวด หรือมีปัญหาด้านการเงิน พนักงานขายต้องพยายามต่อรองเงื่อนไขและติดตามงานขายอย่างใกล้ชิด หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ พนักงานขายต้องพยายามควบคุมระยะวันในการเปิดบิลให้อยู่ในช่วงวันที่เหมาะสม เพื่อลดจำนวนวัน Over due ให้ได้มากที่สุด
5. กรณีวางบิล หรือรับเช็คเดือนละครั้ง พนักงานขายต้องพยายามคุยกับลูกค้าเพื่อขอเพิ่มวันวางบิลหรือรับเช็ค
6. กรณีลูกค้าส่งสินค้าด้วยวาจา พนักงานขายต้องระบุเลขที่ใบสั่งซื้อทุกครั้งที่เปิดบิล และติดตามใบสั่งซื้อจากลูกค้าเพื่อประกอบการส่งสินค้าหรือวางบิลให้เร็วที่สุด

### 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	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - Software License (SW) ไม่เกิน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า - Network Product (NW) ไม่เกิน 120 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	$\geq 95\%$  $\geq 95\%$	100  96.67	100  100	100  100	95.92  <b>74.36</b>	100  97.06	100  100
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้อง	$\geq 70\%$	90.89			92.92		
3. ยกเลิก PO ที่ไม่ได้ใช้งาน	1. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO	0%	0	0	0	0	0	0

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการส่งสินค้า Network Product)

- เนื่องจากลูกค้าให้ทำงานใน Data Center ได้วันละ 2 ชม. จึงทำให้งานส่งมอบล่าช้า

#### แนวทางแก้ไข

- vendor กับลูกค้าต้องมีข้อตกลงเรื่องระยะเวลาในการทำงานของแต่ละ Project ให้ชัดเจน

### ➤ SIG-BI

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า (กรณีลูกค้าขอขยายเวลาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานจากข้อตกลงเดิมจะทำการวัดผลใหม่จากวันที่ลูกค้าขอเปลี่ยนแปลง)	$\geq 85\%$	N/A	85	90	93.3	87.5	90

หมายเหตุ เดือนกรกฎาคม แต่ละ Project ไม่มีการส่งมอบงาน

➤ SIG-MSS (License)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	90%	93.21	99.48	97.77	96.10	93.75	100
2. การยกเลิก PO ที่ไม่ได้ใช้งาน	1. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO	0%	0	0	1	0	1	5
3. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	≥ 90%	93.38	93.81	94.21	92.58	93.82	91.62

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การยกเลิก PO ที่ไม่ได้ใช้งาน)**

- เนื่องจากในเดือน กันยายน พฤศจิกายนและธันวาคม มี PO. ที่รอลูกค้า Confirm รายการสินค้า เพราะถ้าส่งมาแล้วลูกค้าใช้ไม่ได้ จะไม่สามารถคืนของได้ และเป็น PO. ที่มีการ Revise ใหม่แล้วไม่ได้ Close PO. เก่า

**แนวทางแก้ไข**

- Close PO. ที่มีการ Revise ทุกครั้ง
- Postpone PO. ถ้าหากมีรายการสินค้าที่รอการ Confirm จากลูกค้าทุกครั้ง

➤ SIG-BCS

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	80%	N/A	88.43	80.95	73.61	80	90
2. ความพร้อมในการให้บริการ	1. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับลูกค้า 100%	100%	100	100	100	100	100	100
3. ยกเลิก PO ที่ไม่ได้ใช้งาน	1. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO	0%	0	0	0	0	0	0

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)**

- เดือนตุลาคม วันที่ 12 ตุลาคม 2555 ลูกค้า MSIG Service เข้ามาทดสอบระบบที่อาคาร H ชั้น 2 แล้วเกิดไฟดับประมาณ 4 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 10.00-14.00 น.
- ลูกค้า IBM มีข้อเสนอแนะ เรื่องความปลอดภัยในอาคาร H ชั้น 2 เช่น ไม่มี Sprinkle, ไม่มีทางหนีไฟที่เพียงพอ, ไม่มีไฟฉุกเฉินตามทางเดิน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า) ต่อ

3. ลูกค้า Reuters มีข้อเสนอแนะ คอมพิวเตอร์ที่ต่อหลัง IP Phone ไม่สามารถ Ghost ผ่าน Network ได้สำเร็จ ถ้าถอดแล้ว Ghost ตรงๆ โดยไม่ผ่าน IP Phone สามารถทำได้ ช่วยเช็คเรื่อง IP Phone กับการ Ghost ผ่าน Network
4. ลูกค้า MSIG Service มีข้อเสนอแนะ เรื่องพนักงาน Stand by ทางด้าน UNIX และห้อง Sever ควรแยกจากห้อง Client PC และควรเปิดแอร์ในห้อง Sever ตลอด 24 ชม.

#### แนวทางแก้ไข

1. เจ้าหน้าที่ส่วนอาคารตรวจสอบหาสาเหตุที่เกิดขึ้น พบว่าเกิดจากฟิวส์ของการไฟฟ้าชำรุด จึงได้แจ้งให้การไฟฟ้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
2. แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร คุณณัฐวัฒน์ และคุณณรงค์ เข้าร่วมประชุมกับลูกค้า เพื่อให้รับทราบข้อแนะนำของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง ปัจจุบันได้ดำเนินการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว
3. การ Ghost Image File ในแต่ละครั้งที่ต้องทำผ่าน IP Phone ควรต่อสาย LAN ตรงเข้ากับ PC Client ก่อน จะทำให้การ Ghost Image ไม่มีปัญหา ดังนั้น ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาทดสอบ จะขอเก็บ Ghost File ของลูกค้ามาทดสอบก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้งานจริง
4. ทดสอบ UNIX ลูกค้าขอทดสอบเพิ่มจากสัญญา ได้ติดต่อเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลลูกค้าภายใน 2 ชม. ก่อนลูกค้าจะเข้ามาทดสอบ ต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าให้ชัดเจนว่า ต้องการทดสอบเพิ่มเติมจากสัญญาหรือไม่ เพื่อจะได้เตรียมเจ้าหน้าที่ไว้ล่วงหน้า และสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าอยากให้ Sever อยู่ในห้อง Client PC หรือไม่

#### ➤ SIG-Support Service (Solution Development)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือ สัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 75%	N/A					

หมายเหตุ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากอยู่ในช่วงปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์ม

#### ➤ SIG-Training

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	85%	87.80	86.67	86.96	86.30	86.25	85.71
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100	100	100	100	100	100

## Finance & Administration Group

### ➤ Account Receivable & Credit Control

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที	≥ 95%	90.91	89.74	87.88	95.07	96.75	97
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ	1. ปรับปรุงเงินสดเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	98.84	95.48	97.07	96.24	99.52	98.93
3. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	96.18	95.68	95.50	93.73	84.26	88.65

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

1. มีพนักงานไม่เพียงพอ

#### แนวทางแก้ไข

1. รับพนักงานเพิ่ม (ปัจจุบันรับเพิ่มแล้ว)

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ)

1. ฝ่ายขายส่ง Work Flow มาพร้อมๆกัน

#### แนวทางแก้ไข

1. ทำการติดตามฝ่ายขาย เพื่อให้รับรู้ Project ล่วงหน้า ว่าจะมีการขายล่วงหน้าที่ไหนบ้าง เพื่อให้ทำการขยายวงเงินก่อน

#### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ลูกหนี้ Overdue)

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

#### แนวทางแก้ไข

1. ทางแผนกจัดทำ Checklist เพื่อจัดเตรียมล่วงหน้าสำหรับขั้นตอนการซื้อขาย จนถึงขั้นการเก็บเงิน เพื่อให้ทราบปัญหา และแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด



➤ Procurement

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความถูกต้องในการจัดซื้อ	1. จัดซื้อสินค้าและบริการ ได้ตรง Spec. ตามคำร้องขอ	≥ 95%	100	100	100	100	100	100
2. ระยะเวลาตามคำร้องขอ	1. ได้รับสินค้าและบริการ ทันตามที่ร้องขอ	≥ 95%	100	100	100	100	95.57	99.27

➤ Fixed Asset

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow ภายใน 3 วันทำการ(นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้ร้องขออนุมัติ)	≥ 95%	60	86.67	76.19	77.78	68.75	100
	2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow พร้อมบันทึกข้อมูลในทะเบียนบัญชีทรัพย์สิน ภายใน 1 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้ร้องขออนุมัติ)	≥ 95%	81.25	100	100	66.67	75	100
	3. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สินตามที่ได้รับ e-mail แจ้ง และแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ ภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100	100	100	84	95.45	100

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ ภายใน 3 วันทำการ)**

1. เดือนกรกฎาคม ไบเบิก 1200233, 1200234 ต้องรอ Set Software ลงเครื่องจาก ITS ก่อนส่งให้ User และรอให้ทาง User จัดพื้นที่สำหรับลงเครื่อง จึงไม่ได้ส่งของทันที
2. เดือนสิงหาคม ไบเบิก 1200238, 1200263 และเดือนพฤศจิกายน ไบเบิก 1200341 ต้องรอ Set Software ลงเครื่องจาก ITS ก่อนส่งให้ User
3. เดือนกันยายน ไบเบิก 1200278 เนื่องจากกฎแอดมินพนักงานหาย ต้องทำเรื่องซ่อมกฎแอดมินและให้ส่วนบริหารอาคารมาติดตั้งใหม่ทำให้ปิด Work Flow ชั่ว
4. เดือนกันยายน ไบเบิก 1200291 เป็นการเบิก Software, เดือนตุลาคม ไบเบิก 1200319 และเดือนพฤศจิกายน ไบเบิก 1200358 เป็นการเบิก Hardware จากคลังสินค้าทาง User ได้รับของเรียบร้อยแล้วแต่ทางฝ่าย LG ไม่ได้ทำเรื่องส่งต่อในระบบ Work Flow ทำให้ค้างอยู่ในระบบ

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สิน ภายใน 3 วันทำการ) ต่อ

5. เดือนกันยายน ใบเบิก 1200305 เป็นการเบิก PC 30 ชุด จะต้องรอให้ ITS Test เครื่องและลงโปรแกรมก่อนส่งให้ User
6. เดือนตุลาคม ใบเบิก 1200317 ส่งให้ User ไม่ทันเนื่องจากเจ้าหน้าที่บริหารทรัพย์สินลาหยุด 3 วัน
7. เดือนพฤศจิกายน ใบเบิก 1200360 User มารับ Asset ช้า ทำให้ปิด Work Flow ช้า

#### แนวทางแก้ไข

1. การลง Software ปัจจุบันให้ทาง User ดำเนินการแจ้งเรื่องไปยัง ITS ด้วยตนเอง ส่วนเรื่องพื้นที่สำหรับลงเครื่อง ต้องแจ้งให้ User รับเคลียร์พื้นที่เพื่อลงเครื่องทันทีที่มีการ Approve ผ่าน Work Flow
2. ดำเนินการทำเรื่องเบิกซ่อมมกุญแจให้เร็วขึ้น

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (บันทึกข้อมูลการโอนย้ายทรัพย์สิน ภายใน 1 วันทำการ)

1. การโอนย้ายทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นการโอนย้ายภายในแผนก กรณีดำเนินการที่สาขา จะต้องส่งเอกสารให้ผู้รับโอนเซ็นรับเอกสาร และต้องรอให้ทาง User ส่งกลับ ทำให้ปิด Work Flow ล่าช้า

#### แนวทางแก้ไข

1. ให้ผู้รับโอนทรัพย์สิน เซ็นรับและ Scan ใบโอนทรัพย์สินมาทาง e-mail เพื่อปิด Work Flow ภายในเวลาที่กำหนด

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ส่งซ่อมทรัพย์สินและแจ้งให้ผู้ร้องขอทราบภายใน 3 วันทำการ)

1. เจ้าหน้าที่บริหารทรัพย์สินลาหยุด 3 วัน

#### แนวทางแก้ไข

1. กรณีที่ลาหยุด ทรัพย์สินที่ส่งซ่อมต้องรอเจ้าหน้าที่มาดำเนินการต่อ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีเพียงคนเดียว

### ➤ Human Resource & Compliance

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสรรหาบุคลากร	1. คัดเลือกใบสมัครส่งให้ผู้ร้องขอตามคุณสมบัติที่กำหนดภายใน 10 วัน และได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 50% ของจำนวนใบสมัครที่ส่งแต่ละครั้ง	≥ 50%	100					

➤ Warehouse & Distribution

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
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 ในเงื่อนไขยกเลิก เพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ							
	- WH OSG	100%	100	100	100	100	100	100
	- WH ESG & Other	100%	100	98.82	97.19	100	96	100
4. การเคลมสินค้า	1. จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม	≥ 90%	90.68	96.48	90.25	94	94.05	94.73
5. การจัดสินค้า (ตัดการจัดสินค้า เวลา 15.30 น.)	1. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 100%	100%	100	100	100	100	100	100
6. การจัดส่งสินค้า	1. การจัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่ และเวลา ตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ในแต่ละวัน							
	- DTB OSG	≥ 98%	97.77	98.70	96.10	98.76	99.00	97.60
	- DTB ESG & Other	≥ 98%	100	99.67	99.38	99.37	99.50	99.20
7. การรับสินค้าที่บริษัท	1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัท ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้า และ Sales Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ	≥ 97%	100	100	100	100	100	100

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA)

1. เกิดจากผู้อนุมัติไม่อยู่ในออฟฟิศ จึงไม่สามารถอนุมัติ Invoice ได้ ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนด

### แนวทางแก้ไข

1. แจ้งทีม ESG Admin. ประสานงานกับผู้ที่ทำการอนุมัติให้เรียบร้อยก่อนเปิดบิล

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

1. เดือนกรกฎาคม มีการปรับเปลี่ยนพนักงานจัดส่งและพนักงานขนส่งสินค้าในเส้นทางสีลม (001P) และเส้นทางเพลินจิต (003P) ทำให้มีปัญหาในเรื่องการแยกเอกสารและสถานที่ส่งสินค้า
2. เดือนกันยายน มีการปรับเปลี่ยนพนักงานจัดส่งและพนักงานขนส่งสินค้าในเส้นทางพระราม 3 (008P)/ เส้นทางเพลินจิต (003P) และเส้นทางรัชดาภิเษก (024P) ทำให้มีปัญหาในเรื่องเส้นทางและยังไม่คุ้นเคยสถานที่ส่งสินค้า
3. มีการทดลองการวิ่งส่งสินค้าโดยขนส่งใหม่ (ภูวงษ์ขนส่ง) ใน 5 เส้นทาง

### แนวทางแก้ไข

1. เดือนกรกฎาคม อบรมเรื่องการแยกเอกสาร และให้พนักงานในเส้นทางใหม่มีความชำนาญในเส้นทางที่เกี่ยวข้องกับสถานที่
2. เดือนกันยายน จัดจ้างรถเสริมพิเศษขึ้นในเส้นทางที่ปรับเปลี่ยน และให้เวลาพนักงานขนส่งใหม่มีความชำนาญเพิ่มขึ้นในเส้นทางจัดส่ง
3. เดือนธันวาคม ยกเลิกการวิ่งส่งสินค้าของขนส่งใหม่ (ภูวงษ์ขนส่ง) ทั้ง 5 เส้นทาง และใช้บริการขนส่งของ ภาคธนพัฒน์ แทน

**หมายเหตุ** การตรวจนับสินค้าคงคลังจะดำเนินการตรวจนับเดือน มกราคม ของทุกปี

### ➤ Legal

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจ	1. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญาให้เสร็จภายใน 4 วันทำการนับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100	100	100	100	100	100
	2. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญาภาษาอังกฤษ ให้เสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100	100	100	92	100	100

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสัญญาภาษาอังกฤษ)**

1. มีคำร้องขอจำนวน 1 คำร้องที่ไม่สามารถจัดทำให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายได้ เนื่องจากในการจัดทำสัญญาตามใบคำขอเลขที่ 123565 นั้น เป็นสัญญาว่าจ้างขนส่ง เนื่องจากฝ่ายผู้ขอ คือ ฝ่ายคลังสินค้าจะต้องติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องจากฝ่ายจัดซื้อ ทั้งนี้ฝ่ายกฎหมายได้ติดตามข้อมูลจากฝ่ายผู้ขอและฝ่ายจัดซื้อจนได้ข้อมูลประกอบการจัดทำสัญญาครบถ้วนในวันที่ 7/11/2555 จึงทำให้การจัดทำสัญญาไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายได้

**แนวทางแก้ไข**

1. ฝ่ายกฎหมายได้ติดตามขอเอกสารและข้อมูลประกอบการจัดทำสัญญา ทางอีเมลและทางโทรศัพท์ทั้ง จากฝ่ายผู้ขอและฝ่ายจัดซื้อ จนได้เอกสารและข้อมูลครบถ้วนในวันที่ 7/11/2555

➤ Management Information System (MIS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การทำ Back up	1. การทำ Back up ข้อมูลบนเครื่อง AS/400 ของทุกเดือนได้ 100% โดยมี Human Error = 0%							
	- ส่วนหลวง	100%	100	100	100	100	100	100
	- ราชวงศ์	100%	100	100	100	100	100	100
2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	≥ 70%	100	83	100	100	92	89
	2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	100%	100	100	N/A	100	N/A	N/A

**หมายเหตุ** เดือนกันยายน, พฤศจิกายน และธันวาคม ไม่มีการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้า

➤ Information Technology Support (ITS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การทำ Back up	1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ยกเว้น AS/400 ได้ 100% โดยมี Human Error=0%	100%	86.36	95.45	85	95.45	100	100
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	99	99	98	98	100	98

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การ Back up)**

- สาเหตุ เกิดจาก Hardware error เนื่องจาก Virtual เทป ที่ใช้ Back up เสีย โดย Virtual เทป ที่เสีย มีดังนี้
  - เดือนกรกฎาคม Virtual เทป : TSMDBTU1
  - เดือนสิงหาคม Virtual เทป : TSMDBFR1
- มีการเปลี่ยน Virtual เทป เป็น Physical เทป เนื่องจากมีการย้าย Hardware storage ที่ DR Site ไปให้กับลูกค้า ในเดือนกันยายน
- มีการทดสอบการตั้ง Schedule Back up สำหรับระบบ DR ในเดือนกันยายน แต่มีการตั้งการ Back up ลงผิดม้วน ทำให้เทปเต็มและเทปทำงานเสร็จช้า เทปที่เสีย มีดังนี้
  - CPDAYMO1
  - CPDAYTU1
  - CPDAYTH1
- เดือนตุลาคม เทปไม่ทำงาน เนื่องจาก System error และเทปมีปัญหา Status เทป เป็น Unavailable

**แนวทางแก้ไข**

- เดือนกรกฎาคม และสิงหาคม เปลี่ยน Virtual เทปใหม่ โดยการลบเทปและสร้างใหม่
- เดือนกันยายน เปลี่ยนเทป โดย Format จากเทปเดิมที่มีอยู่ จากนั้นทำการ Label เทป ตั้ง Schedule การ Back up ใหม่
- แก้ไข Schedule Back up สำหรับระบบ DR ให้มีการ Back up ลงถูกม้วน
- ทำการ Delete (Format) และการ Label เทปใหม่
- Update เทป เป็น Read Write

➤ PR & CRC

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. Visiting	1. ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ภายหลังเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ ของบริษัทฯ	≥ 75%	100					
2. ระยะเวลาติดต่อผู้ ร้องเรียน	1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อ ทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ได้รับ ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	100%		N/A	100	N/A	100	N/A

**หมายเหตุ**

1. เป้าหมายการให้บริการเข้าเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ จะถูกใช้วัดเป็นเป้าหมายภายในหน่วยงาน
2. เดือน สิงหาคม, ตุลาคม และธันวาคม ไม่มีข้อมูลการร้องเรียน

➤ DCO.

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดทำเอกสาร คุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไข เอกสารคุณภาพตามที่มีผู้ร้องขอ ให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากที่ QMR พิจารณาอนุมัติ	100%	N/A	85.71	100	100	100	100

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดทำเอกสารคุณภาพ)**

1. อนุมัติวันที่ 6/8/2555 หลังเวลา 17.00 น. จึงรอประกาศวันที่ 7/8/2555 แต่เนื่องจากลาป่วยแล้วไม่ได้ฝากงานไว้ จึงประกาศใช้ในที่ 8/8/2555

**แนวทางแก้ไข**

1. กรณีมีการหยุดงานฉุกเฉิน จะทำการโทรแจ้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นในฝ่ายดำเนินการแทนทุกครั้ง
2. หลังจาก MR อนุมัติแล้ว ให้บันทึกข้อมูลการอนุมัติลงใน Log การขออนุมัติเอกสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลการขออนุมัติเอกสารคงค้างได้ และดำเนินการต่อให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด