

**บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**  
**สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน**  
**สำหรับเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2559**

**Enterprise Systems Group (ESG)**

➤ ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Administration

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                      | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|--------------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. สามารถเปิดบิลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาสไม่ต่ำกว่า 80%   | 1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ      | ≥ 80%  | 156% |      |       | 71%   |      |       |
| 2. สามารถเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด | 1. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA | ≤ 10%  | 4%   | 2%   | 1%    | 3%    | 4%   | 3%    |

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด :**

**1. สามารถเปิดบิลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาสไม่ต่ำกว่า 80%**

| เดือน             | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย                                | แนวทางการแก้ไข                                  |
|-------------------|---|---|
| เมษายน - มิถุนายน | 1. เนื่องจากเศรษฐกิจจะชะลอตัวทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ชะลอการซื้อสินค้า | 1. จัด Promotion และจัดสัมมนาเพื่อกระตุ้นยอดขาย |

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

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด   | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|---|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)                                    | 1. ระยะเวลาการให้บริการ                               | ≥ 90%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก) | 1. ระยะเวลาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า / คำร้องเรียนของลูกค้า | ≥ 90%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 3. สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละเดือน   | 1. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA                            | ≥ 70%  | 75%  |      |       | 73%   |      |       |

➤ ESG – Education

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด         | Target | ม.ค.   | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย.  |
|--|-------------------|--------|--------|------|-------|--------|--------|--------|
| 1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70% ขึ้นไปของคะแนนรวม 100% | 1. ผลสอบของลูกค้า | ≥ 70%  | 80.17% | N/A  | N/A   | 82.00% | 74.10% | 79.67% |
| 2. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดได้ 80%                    | 1. การอบรม        | ≥ 80%  | 100%   | 100% | 100%  | 100%   | 100%   | 100%   |

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ ESG – PC Technical Services (PCT)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                  | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|--|----------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. แก้ไขปัญหา Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียการเดิมภายใน 30 วัน  | 1. การให้บริการ            | ≥ 90%  | 98%  | 98%  | 99%   | 98%   | 99%  | 98%   |
| 2. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าแต่ละราย ต้องมีความพึงพอใจ | 1. ความพึงพอใจขอ<br>ลูกค้า | ≥ 90%  | 96%  |      |       | 96%   |      |       |

## Office Supplies Group (OSG)

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

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด  | Target                               | ม.ค.                               | ก.พ.                               | มี.ค.                         | เม.ย.                         | พ.ค.                          | มิ.ย.                         |
|---|--|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ : ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales) | 1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า (ต่อราย/ต่อคน/ต่อเดือน)<br>- Private 1<br>- Private 2<br>- Hardware<br>- Gov. & Edu.<br>- Dealer | ≤ 7<br>≤ 5<br>≤ 4<br>≤ 4<br>≤ 5      | 0<br>0<br>1<br>1<br>1              | 0<br>0<br>0<br>1<br>1              | 0<br>0<br>1<br>1<br>1         | 0<br>0<br>1<br>1<br>3         | 1<br>0<br>0<br>1<br>2         | 1<br>0<br>4<br>1<br>1         |
| 2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 3% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมดต่อทีม ต่อเดือน                                | 1. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA<br>- Private 1<br>- Private 2<br>- Hardware<br>- Gov. & Edu.<br>- Dealer                          | ≤ 3%<br>≤ 3%<br>≤ 3%<br>≤ 3%<br>≤ 3% | 2%<br>2.2%<br>3.3%<br>1.2%<br>1.8% | 2.7%<br>2.7%<br>3.3%<br>1.5%<br>2% | 3.55%<br>2%<br>5%<br>1%<br>2% | 3.28%<br>2%<br>1%<br>1%<br>2% | 2.94%<br>1%<br>4%<br>1%<br>3% | 2.97%<br>2%<br>4%<br>2%<br>1% |

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : Hardware**

**2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA)**

| เดือน    | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย   | แนวทางการแก้ไข   |
|----------|--|--|
| มีนาคม   | 1. ลูกค้านำเครื่องมาให้เปิดบิลเป็นบริษัทในเครือ,ลูกค้ามีแจ้ง<br>รุ่นสินค้าผิด  | 1. ต้องทบทวนกับลูกค้าก่อนเปิดบิล   |
| พฤษภาคม  | 1. เปิดบิลผิดบริษัท,ใส่ Sipto ผิด,ลูกค้าให้แก้ไขที่อยู่,ลูกค้า<br>สั่งของผิด, แก้ไขจำนวน   | 1. ต้องทบทวนกับลูกค้าก่อนเปิดบิล:บางครั้งเป็นความผิดของ<br>พนักงานขาย ต้องละเอียดมากขึ้น |
| มิถุนายน | 1. Sale ลืมเปิดสาย USB ; Sale ลืมดูเมลล์ว่าลูกค้าให้ส่งอีก<br>ที ; Sale เปิดซองใน Stock part ผิด ; Sale เปิดลูกค้าผิด<br>รุ่น ;ลูกค้าออก PO มาผิด เพราะต้องการให้ออกในเครือ;<br>ลูกค้าเพิ่งมาแจ้งให้ใส่ S/N ใน INV.ทุกครั้ง IT เพิ่งแจ้งมา | 1. ถ้าสาเหตุเกิดจาก Sale ได้ตักเตือนไปเรียบร้อยแล้ว                                      |

➤ OSG – Marketing

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                                  | Target         | ม.ค.       | ก.พ.       | มี.ค.      | เม.ย.      | พ.ค.        | มิ.ย.      |
|--|--|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| 1. การควบคุมสินค้าให้มี Turn Over<br>แต่ละ Brand แต่ละทีม ในแต่ละเดือน<br>ไม่เกิน 30 วัน | 1. Turn Over<br>- คุณวิไล<br>- คุณประภาวดี | ≥ 70%<br>≥ 70% | 57%<br>92% | 70%<br>92% | 78%<br>95% | 60%<br>85% | 75%<br>100% | 87%<br>85% |

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : คุณวิไล**

**1. การควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ไม่เกิน 30 วัน**

| เดือน  | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย   | แนวทางการแก้ไข   |
|--------|--|--|
| มกราคม | 1. เนื่องจากสินค้ามีการปรับราคา จึงจำเป็นต้องสต็อกสินค้า<br>ไว้เพื่อขายต่อไป | 1. สามารถขายสินค้าดังกล่าวได้อย่างต่อเนื่อง เพราะสต็อกไว้<br>เป็นการปรับราคา |

## Solutions Integration Group (SIG)

### ➤ SIG – e-Business Solution (EBS)

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด   | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|---|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. สามารถส่งมอบสินค้าได้ตาม<br>ระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 95% | 1. ระยะเวลาการส่งมอบ<br>สินค้า Software<br>License ไม่เกิน 60 วัน<br>นับจากวันที่ได้รับ PO<br>จากลูกค้า | ≥ 95%  | 95%  | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
|   | 2. ระยะเวลาการส่งมอบ<br>สินค้า Network<br>Product ไม่เกิน 90 วัน<br>นับจากวันที่ได้รับ PO<br>จากลูกค้า  | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าใน<br>การให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 75 %      | 1. ความพึงพอใจของ<br>ลูกค้า   | ≥ 75%  | 87%  | 83%  | 94%   | 96%   | 87%  | 95%   |

### ➤ SIG – Microsoft License (MSL)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                        | Target | ม.ค. | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย.  |
|--|----------------------------------|--------|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. สั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วัน<br>ทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสาร<br>ขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย | 1. การสั่งซื้อสินค้า             | ≥ 90%  | 100% | 95.03% | 90.95% | 94.08% | 91.01% | 94.81% |
| 2. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตาม<br>ระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อ<br>สินค้า (PO) ของลูกค้า      | 2. ระยะเวลาในการส่ง<br>มอบสินค้า | ≥ 90%  | 96%  | 99%    | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |

### ➤ SIG – Training (BAL)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                   | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|--|-----------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. จัดอบรมให้ได้ตามตารางที่กำหนด                       | 1. การจัดอบรม<br>(Training) | ≥ 85%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. จัดสอบตามที่ลูกค้าลงทะเบียนไว้ให้ได้<br>ตามที่กำหนด | 2. การจัดสอบ (Testing)      | ≥ 90%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |

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

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|--------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า | 1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า | ≥ 80%  | 100% |      |       | 100%  |      |       |
| 2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ                       | 1. ความพึงพอใจของลูกค้า  | ≥ 75%  | 96%  |      |       |       |      |       |

➤ SIG – Solid Works

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด     | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|--|---------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายใน 30 วัน                         | 1. ทุกเดือน   | ≥ 90%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต้องอยู่ในระดับเป็นที่พอใจ (เกรด B) | 1. ทุกครึ่งปี | 100%   | 100% |      |       |       |      |       |

➤ SIG – Business Continuity Solution (BCS)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                  | Target | ม.ค.   | ก.พ. | มี.ค.  | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย.  |
|--|----------------------------|--------|--------|------|--------|-------|------|--------|
| 1. ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster | 1. ความพึงพอใจของลูกค้า    | ≥ 80%  | 94.44% | -    | 90.28% | -     | -    | 90.28% |
| 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-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางและคลังสินค้าตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)<br>- ของสำนักงานใหญ่ ส่งมอบภายใน 5 วันทำการ<br><br>- ของสาขา ส่งมอบภายใน 5 วันทำการ | 1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | 1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ)<br>- สาขาเดียวกัน ภายใน 3 วันทำการ<br><br>- ระหว่างสาขา ภายใน 5 วันทำการ  | 1. ระยะเวลาการโอนย้ายทรัพย์สิน              | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | 1. ระยะเวลาการโอนย้ายทรัพย์สิน              | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 3. ดำเนินการรับแจ้งซ่อมทรัพย์สินตามระบบ Workflow ภายใน 1 วันทำการ (นับจากวันที่แผนกบัญชีรับเรื่องและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ)  | 1. ระยะเวลาการส่งซ่อมทรัพย์สินตามคำร้องขอ   | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

### ➤ FAG – Credit Management

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                            | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|--------------------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 60 นาที | 1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่     | ≥ 95%  | 98%  | 97%  | 98%   | 90%   | 100% | 98%   |
| 2. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละราย ภายใน 1 วันทำการ                          | 2. ระยะเวลาการปรับปรุงวงเงินสินเชื่อ | ≥ 97%  | 99%  | 100% | 99%   | 97%   | 98%  | 99%   |

**ผลวัดถูประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : WH&DTB (Receive)**

**1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 60 นาที**

| เดือน  | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย   | แนวทางการแก้ไข   |
|--------|--|--|
| เมษายน | 1. เนื่องจากทางแผนก OSG/WH มีการขายสินค้าสำหรับ Project ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยเปิดบิลในนามบุคคลที่เป็นตัวแทนของไทยสมุทรฯ ซึ่งเอกสารได้มีการอนุมัติจากฝ่ายขายมาพร้อมกันหลายใบ จึงทำให้แผนกสินเชื่ออนุมัติไม่ทันภายในเวลา | 1. กรณีที่มีการตั้ง Code เป็น Project ลักษณะนี้อีก จะต้องวางแผนล่วงหน้า เช่นกำหนดว่าพนักงานสินเชื่อมีกี่คน แต่ละคนควรตั้ง Code คนละกี่ Code และหาคนทำงานแผนกอื่นมาช่วยทำให้เสร็จในเวลา พร้อมทั้งหัวหน้าปรับการทำงาน ให้ทันกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอีก |

➤ **FAG – Account Receivable ( AR )**

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด          | Target | ม.ค.   | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย.  |
|--|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5 ล้านบาท Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน | 1. ลูกหนี้ Overdue | ≥ 95%  | 97.58% | 97.19% | 97.15% | 96.15% | 95.81% | 96.57% |

➤ **FAG – Warehouse & Distribution (คลังสินค้า)**

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                           | Target | ม.ค.   | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย.  |
|---|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. สามารถตรวจรับสินค้าได้ถูกต้องตามเอกสาร Supplier และ PO   | 1. ความถูกต้องในการรับสินค้า        | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |
| 2. สินค้าคงเหลือในสต็อกที่มีการนับกับผู้ตรวจสอบบัญชี จะต้องมีความถูกต้องและคงเหลือในสต็อกตรงกับจำนวนในระบบ DMAS | 1. ความถูกต้องและจำนวนสินค้าคงเหลือ | 100%   | 100%   | N/A    | N/A    | N/A    | N/A    | N/A    |
| 3. จัดสินค้า (Pick & Pack) ได้ถูกต้องตามความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด(08.30-15.30น.)                         | 1. ระยะเวลาในการจัดสินค้า           | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |
| 4. จะต้องส่งสินค้าให้ได้ไม่ต่ำกว่า 98% ของจำนวน Order ทั้งหมดในแต่ละวัน   | 1. จำนวนบิลที่จัดส่งในแต่ละวัน      | ≥ 98%  | 99.05% | 96.78% | 99.25% | 98.74% | 98.17% | 99.41% |

**ผลวัดถูประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : WH&DTB (คลังสินค้า)**

**4. จะต้องส่งสินค้าให้ได้ไม่ต่ำกว่า 98% ของจำนวน Order ทั้งหมดในแต่ละวัน**

| เดือน      | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย   | แนวทางการแก้ไข   |
|------------|--|--|
| กุมภาพันธ์ | 1. มีวันหยุดตรุษจีน ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้หยุดงาน ทำให้มี Order จำนวนมากในวันเปิดงานวันแรก | 1. ปรับเวลาการขึ้นสินค้าเฉพาะวันแรกที่เปิดงาน ให้รองรับช่วงเช้ามาทำงาน 06.00น. |

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Document)

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                    | Target | ม.ค. | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย. |
|---|------------------------------|--------|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. สามารถบันทึกรับสินค้าเข้าระบบ DMAS โดยไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น   | 1. ความถูกต้องในการบันทึกรับ | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 99.95% | 99.95% | 100%  |
| 2. นำส่งเอกสารรับสินค้า (Receive Report) ให้ฝ่ายบัญชีภายในวันที่บันทึกรับสินค้า   | 1. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |
| 3. ทำการเคลมสินค้าและส่งสินค้าคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับอนุมัติในระบบ DMAS จาก Marketing<br>3.1 Brand :<br>Canon,Kyocera,Fujitsu,Sharp และ Genicom ภายใน 30 วันทำการ | 1. ระยะเวลาในการเคลมสินค้า   | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |
| 3.2 Brand : Other ภายใน 15 วัน  | 1. ระยะเวลาในการเคลมสินค้า   | 100%   | 100% | 98.79% | 97.91% | 99.39% | 99.04% | 100%  |
| 4. ดำเนินการติดตามให้ฝ่ายขายทำการเปิดบิลใหม่ (Sales Order) หลังจากที่มีการทำ RGA เพื่อยกเลิกบิลใหม่ (Sales Order) ภายในวันที่ทำ RGA                                       | 1. ระยะเวลาการเปิดบิลใหม่    | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |
| 5. สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าที่มารับสินค้าในบริษัทได้ทันภายใน 30 นาที นับจากเวลาที่ลงทะเบียนใน Log Book  | 1. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด : WH&DTB (Document)**

**1.สามารถบันทึกรับสินค้าเข้าระบบ DMAS โดยไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น**

| เดือน   |  | แนวทางการแก้ไข  |
|---------|--|---|
| เมษายน  | 1. เนื่องจากมีการตรวจเอกสาร PO 16-2457 ผิดพลาด จึงทำให้มีการบันทึกเข้าระบบผิดพลาด  | 1. แจ้งให้ทางจัดซื้อออกเอกสาร DM และทำการเปิด PO ฉบับใหม่   |
| พฤษภาคม | 1. เนื่องจาก Supplier มาส่งสินค้าผิด และเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร PO 16-371(MID) ผิดพลาด จึงทำให้มีการบันทึกรับสินค้าผิดเข้าระบบ | 1. แจ้งให้ทาง MKT MID ออกเอกสาร DM และคืนสินค้าให้ Supplier |



### 3.2.ทำการเคลมสินค้าและส่งสินค้าคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับอนุมัติในระบบ DMAS จาก Marketing

Brand : Other ภายใน 15 วัน

| เดือน      |  | แนวทางการแก้ไข  |
|------------|--|---|
| กุมภาพันธ์ | 1. Supplier ส่งให้ Oki อีกที ทำให้ระยะเวลาสั้นขึ้น   | 1. ทำการติดตามผลและแจ้งกำหนดการเคลมสินค้ากับ Supplier ให้รับทราบ  |
| มีนาคม     | 1. เกิดจากลูกค้าไม่ได้เตรียมไว้ให้ และเข้าไปรับสินค้าไม่เจอลูกค้า ทำให้เกินจำนวนไป 10 ้วย (จำนวนวันที่ส่งเคลม Supplier ได้ 15 วัน) | 1. ให้แจ้งลูกค้าล่วงหน้าก่อนจะเข้าไปรับสินค้าเพื่อไม่ให้สวนทางกับลูกค้า ถ้าลูกค้ายังไม่พร้อมคืนสินค้า ควรให้ฝ่ายขายยกเลิกเคลมไปก่อน แจ้งระยะเวลาการเคลมให้ฝ่ายขายทราบ |
| เมษายน     | 1. เกิดจากลูกค้า HP ย้ายสำนักงาน จึงไม่สะดวกในการติดต่อประสาน  | 1. แจ้งระยะเวลาและเหตุผลการเคลมสินค้าที่ล่าช้าให้ฝ่ายขายทราบเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป   |
| พฤษภาคม    | 1. เกิดจากทางฝ่ายขายแจ้ง Serial ในการเคลมสินค้าผิด   | 1. ทาง MRT ประสานงานกับช่องทางเพื่อซ่อมปริ้นเตอร์ให้ลูกค้า  |

#### ➤ FAG – Management Information System (MIS)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด   | Target  | ม.ค.    | ก.พ.    | มี.ค.   | เม.ย.                    | พ.ค.    | มิ.ย.   |
|--|---|---------|---------|---------|---------|--------------------------|---------|---------|
| 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. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานที่ใช้ในบริษัท ให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด | 1. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน | ≥ 70%   | 100%    | 100%    | 94.74%  | เปลี่ยนเป้าหมายการชี้วัด |         |         |
|  | 2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน | 80%     | -       |         |         | 100%                     | 84.21%  | 83.33   |
| 4. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า                 | 1. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน | 100%    | N/A     | N/A     | 100%    | เปลี่ยนข้อมูลอ้างอิง     |         |         |
|  | 2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม หรือระบบงาน | 100%    | -       |         |         | N/A                      | 100%    | 100%    |

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Human Resource & Compliance (HR)

| วัตถุประสงค์            | ตัวชี้วัด | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|-------------------------|-----------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| เก็บข้อมูล ปีละ 1 ครั้ง |           |        |      |      |       |       |      |       |

➤ FAG – Legal

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                                       | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|---|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาไทย ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่รับใบ คำร้องขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน         | 2. ระยะเวลาในการจัดทำ หรือตรวจสอบสัญญา เฉพาะกาล | 100%   | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 3. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาอังกฤษ ภายใน 4 วันทำการ นับแต่วันที่รับใบ คำร้องขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน      | 2. ระยะเวลาในการจัดทำ หรือตรวจสอบสัญญา เฉพาะกาล | 100%   | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 4. จัดทำหนังสือมอบอำนาจ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับแต่ได้รับคำขอใน ระบบ Workflow ที่อนุมัติให้ ดำเนินการแล้ว | 1. ระยะเวลาในการจัดทำ หนังสือมอบอำนาจ           | 100%   | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 5. จัดอบรมความรู้กฎหมายให้กับ พนักงานขายเข้าใหม่ทุก 3 เดือน   | 2. การจัดอบรมความรู้ กฎหมายเบื้องต้น            | 100%   | 100% |      |       | 100%  |      |       |

➤ FAG – Operation – Procurement (PCM)

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                   | Target | ม.ค. | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค.   | มิ.ย. |
|---|-----------------------------|--------|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. จัดซื้อสินค้าและบริการได้ตรง Spec. ตามคำร้องขอ           | 1. ความถูกต้องในการ จัดซื้อ | ≥ 95%  | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |
| 2. ได้รับสินค้าและบริการทันเวลาตามที่ ร้องขอ                | 1. ระยะเวลาตามคำร้อง ขอ     | ≥ 95%  | 100% | 99.85% | 99.73% | 99.58% | 99.26% | 100%  |
| 3. ติดตามการสั่งซื้อสินค้า/บริการ ของแต่ ละวันตาม Need date | 1. การติดตามคำร้องขอ        | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  |

➤ FAG – Operation – Building

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                 | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|---------------------------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. การเปิด Order ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจครบถ้วนภายใน 2 วันทำการของเดือนถัดไป                  | 1. ระยะเวลาการเปิด Order  | ≥ 95%  | 17%  | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. จัดทำสัญญาบำรุงรักษากับผู้รับจ้าง ต้องได้ลายเซ็นครบถ้วน ใช้ได้ตามกฎหมายก่อนเริ่มสัญญาใหม่ภายใน 7 วัน | 1. ระยะเวลาในการทำสัญญา   | ≥ 95%  | 95%  | 100% | N/A   | 100%  | 100% | 100%  |
| 3. ดำเนินการให้ผู้รับจ้างเข้าบำรุงรักษาครบถ้วนทุกเดือนตามรอบระยะเวลาที่กำหนด                            | 1. ระยะเวลาในการส่งมอบงาน | ≥ 95%  | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด**

**1.การเปิด Order ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจครบถ้วนภายใน 2 วันทำการของเดือนถัดไป**

| เดือน  | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย  | แนวทางการแก้ไข   |
|--------|---|--|
| มกราคม | 1. มีการจัดทำ Workflow แจ้งทำสัญญาเช่าและบริกรทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2558 หลังจากนั้นมีการติดตามเป็นระยะ แต่ฝ่ายกฎหมายมิได้จัดทำสัญญาให้ในช่วงเวลาดังกล่าว ต่อมาฝ่ายกฎหมายขอนัดประชุมเรื่องการทำสัญญาเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2558 โดยที่ยังไม่ร่างสัญญา ดังนั้นสัญญาทุกฉบับเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2559 จึงเปิด Order ในวันดังกล่าว | 1. ฝ่ายกฎหมายควรต้องแจ้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้เร็วกว่านี้<br>2. การนัดประชุมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นควรกระชับเวลาให้เร็วกว่านี้ |

➤ FAG – Information Technology Support (ITS)

| วัตถุประสงค์  | ตัวชี้วัด                     | Target | ม.ค. | ก.พ.   | มี.ค.  | เม.ย.  | พ.ค. | มิ.ย. |
|---|-------------------------------|--------|------|--------|--------|--------|------|-------|
| 1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยกเว้น AS400                 | 1. การทำ Back up              | 100%   | 100% | 100%   | 100%   | 100%   | 100% | 100%  |
| 2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ | 1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา | ≥ 90%  | 100% | 97.37% | 94.31% | 98.48% | 97%  | 95%   |

➤ FAG – PR&CRC

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด                                    | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|--|--|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ  | 1. ระยะเวลาติดต่อกับผู้ร้องเรียน ภายใน 1 วัน | 100%   | N/A  | N/A  | N/A   | N/A   | N/A  | N/A   |
| 2. ได้รับคะแนนความพึงพอใจภายหลังการเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ ของบริษัทไม่น้อยกว่า 80% | 1. ได้รับคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80%     | ≥ 80%  | N/A  | 100% | N/A   | 100%  | 100% | 100%  |

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Business Process (BP)

| วัตถุประสงค์   | ตัวชี้วัด  | Target | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
|--|--|--------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1. สามารถประกาศบังคับใช้เอกสารคุณภาพที่ได้รับการร้องขอเพิ่ม แก้ไขยกเลิก ภายใน 1 วันทำการ หลังจากวันที่ QMR อนุมัติ | 1. ระยะเวลาในการประกาศผลบังคับใช้เอกสารคุณภาพ              | 100%   | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| 2. สามารถติดตามผลการตอบกลับ และดำเนินการปิด CAR/PAR ภายใน 30 หลังจากวันที่ QMR แจ้งเปิด CAR /PAR                   | 1. ระยะเวลาการติดตามผลและการดำเนินการปิด CAR/PAR           | 100%   | N/A  | 75%  | 100%  | 100%  | 33%  | 33%   |
| 3. สามารถนำเสนอเอกสารประกอบการประชุม/รายงานการประชุมให้ Steering Committee ก่อนและหลังการประชุมภายใน 7 วันทำการ    | 1. ระยะเวลาในการนำเสนอเอกสารประกอบการประชุม(ก่อนการประชุม) | 100%   | 0%   |      |       |       |      |       |
|  | 2. ระยะเวลาในการนำเสนอรายงานการประชุม (หลังการประชุม)      | 100%   | 100% |      |       |       |      |       |

**ผลวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด**

**2. สามารถติดตามผลการตอบกลับ และดำเนินการปิด CAR/PAR ภายใน 30 หลังจากวันที่ QMR แจ้งเปิด CAR /PAR**

| เดือน      | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย  | แนวทางการแก้ไข               |
|------------|---|------------------------------|
| กุมภาพันธ์ | 1. เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทางผู้ถูกออก CAR ต้องมีการนัดประชุมร่วมกันกับผู้ที่ถูกออก CAR ซึ่งปัญหาของเวลาในการนัดประชุมไม่ตรงกัน ทำให้การประชุมถูกเลื่อนถึง 2 ครั้ง | 1. เพิ่มความถี่ในการติดตามผล |

|          |  |   |
|----------|--|---|
| พฤษภาคม  | 1. เนื่องจากทาง User ยังไม่ค่อยเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการใน e-SMAER ISO   | 1. ดำเนินการอบรมขั้นตอน และวิธีการใช้ระบบ e-SMART ISO ให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ และกำหนด SLA ในการติดตามทุกสัปดาห์ |
| มิถุนายน | 1. เนื่องจากผู้รับผิดชอบตอบ CAR ในหัวข้อการป้องกัน (Prevention) และการแก้ไข (Correction) ไม่ตรงกับสาเหตุที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาในการปิด CAR ล่าช้า | 1. ติดตามปัญหาพร้อมให้คำแนะนำวิธีการตอบ CAR ในระบบ e-SMART ตาม SLA ที่กำหนดไว้                                      |

3. สามารถนำส่งเอกสารประกอบการประชุม/รายงานการประชุมให้ Steering Committee ก่อนและหลังการประชุมภายใน 7 วันทำการ

3.1 ระยะเวลาในการนำส่งเอกสารประกอบการประชุม(ก่อนการประชุม)

| เดือน           | สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย  | แนวทางการแก้ไข   |
|-----------------|-------------------------------------|--|
| มกราคม-มิถุนายน | 1. เนื่องจากมีการเปลี่ยนย้ายบุคลากร | 1. ทำการแบ่งส่วนงานในการรับผิดชอบใหม่ และรับบุคลากรเพิ่ม |