

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2558

Enterprise Systems Group (ESG)

➤ ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Administration

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 80%	89%			90%		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	≤ 10%	8%	1%	3%	3%	2%	4%

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

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า / คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	1. สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละเดือน	≥ 70%	78.78%			73.23%		

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ผลการสอบของลูกค้า	1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70% ขึ้นไปของคะแนนรวม 100%	≥ 70%	N/A	89.66%	77.99%	84.00%	83.59%	87.46%
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดได้	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ ESG – PC Technical Services (PCT)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหา Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน	≥ 90%	99%	99%	99%	99%	99%	98%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าในแต่ละราย ต้องพึงพอใจ	≥ 90%	96%			96%		

Office Supplies Group (OSG)

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

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	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 - Private 2 (ราย/คน/เดือน) ≤ 5 - Hardware (ราย/คน/เดือน) ≤ 4 - Gov.& Edu.(ราย/คน/เดือน) ≤ 4 - Dealer (ราย/คน/เดือน) ≤ 3							
			0.0	5.0	3.0	2.0	7.0	3.0
			0.0	0.1	2.0	2.0	4.0	3.0
			0.2	0.0	0.6	1.0	1.0	1.0
			1.0	0.0	0.7	1.0	1.0	1.0
			0.3	0.5	0.3	0.9	2.0	0.5
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด ต่อทีม ต่อเดือน	$\leq 3\%$	2.6%	1.9%	2.4%	3.2%	2.6%	2.3%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)

เดือนเมษายน (Hardware Team)

- ลูกค้าส่งสินค้าผิด
- ลูกค้าแจ้งที่อยู่ส่งสินค้าผิด

แนวทางการแก้ไข

- ต้องทบทวนความถูกต้องกับลูกค้าก่อนเปิดบิล

➤ OSG – Marketing

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over แต่ละทีม ในแต่ละเดือนไม่เกิน 25 วัน							
	- ทีม คุณวิไล	≤ 80%	78%	57%	71%	57%	80%	71%
	- ทีม คุณประภาวดี	≤ 90%	85%	69%	85%	82%	85%	92%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Turn Over)

เดือนมกราคม – เดือนเมษายน และ เดือนมิถุนายน (ทีมคุณวิไล)

1. เนื่องจากเป็นข้อตกลงการสั่งซื้อ

แนวทางการแก้ไข

1. พนักงานเปิดบิลขายภายหลัง

เดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม (ทีมคุณประภาวดี)

1. เนื่องจากเป็นข้อตกลงการสั่งซื้อ

แนวทางการแก้ไข

1. พนักงานเปิดบิลขายภายหลัง

Solutions Integration Group (SIG)

➤ SIG – e-Business Solution (EBS)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้า ตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - Software License (SW) ไม่เกิน 60 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า - Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	96% 100%	96% 100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	$\geq 70\%$	99.63%			73.75%		

➤ SIG – Microsoft License (MSL)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	$\geq 90\%$	94.26%	96.79%	98.81%	95.41%	92.95%	92.86%
2. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	$\geq 90\%$	98.28%	100%	99.23%	98.62%	100%	100%

➤ SIG – Training (BAL)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดฝึกอบรมให้ได้ตาม Sale Request ที่ขอให้ลงทะเบียน	$\geq 85\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 75%	77.50%					

➤ SIG – Solid Works

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าภายใน 30 วัน	≥ 90%	92%			88%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต้องอยู่ในระดับเป็นที่พอใจ (เกรด B)	100%	100%					

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาส่งมอบสินค้า)

เดือนเดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน

- เนื่องจากลูกค้าสั่งซื้อ Software พร้อม Hardware รวมกัน ทางด้าน Hardware จะผ่านทางแผนก ESG และมี Process การสั่งซื้อพร้อมส่งสินค้าเกิน 30 วัน

แนวทางการแก้ไข

- มีการประชุมกับทางเซลล์ โดยสรุปให้ลูกค้าแยก PO Software และ PO Hardware

➤ SIG – Business Continuity Solution (BCS)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	≥ 80%	80.56	N/A	94.44%	75.00%	94.44%	100%
2. ความพร้อมในการให้บริการ	1. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)

เดือนเดือนเมษายน

- เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการเพียง 1 ราย

แนวทางการแก้ไข

- ตรวจสอบปัจจัยที่สามารถวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้

Finance & Administration Group

➤ FAG – Accounting (Asset)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก - จ่ายทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 3 วันทำการ - การเบิก - จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 5 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินจากคลังสินค้า ตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก - จ่ายทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 5 วันทำการ - การเบิก - จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 7 วันทำการ	≥ 95%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการโอนย้ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สิน ตามระบบ Workflow (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ) - การโอนย้ายภายในสาขาเดียวกัน ภายใน 3 วันทำการ - การโอนย้ายทรัพย์สิน ระหว่างสาขา ภายใน 5 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		≥ 95%	N/A	0%	100%	100%	100%	100%
3. ระยะเวลาการส่งซ่อมทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สิน ตามที่ได้รับ E-mail แจ้ง และแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ ภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การโอนย้ายทรัพย์สิน)

เดือนกุมภาพันธ์

1. เนื่องจากการโอนเครื่อง PC MAC ระหว่างสาขา แต่ทางผู้โอนไม่ได้ส่งแผ่น SW ให้ผู้รับโอน จึงไม่เซ็นรับโอนเครื่อง

แนวทางการแก้ไข

1. กรณีเป็นเครื่อง PC ที่เป็นเครื่องเฉพาะ จะต้องสอบถามว่าเมื่อนำเครื่องดังกล่าวมาแล้วสามารถใช้งานได้เลยหรือไม่ ถ้าจะต้องมีการใช้ SW เฉพาะ จะต้องตรวจสอบก่อนดำเนินการโอนย้ายทุกครั้ง

➤ FAG – Credit Management

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ ละรายไม่เกิน 60 นาที	≥ 95%	96.64%	91.00%	97.54%	95.58%	93.87%	97.19%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ	1. ปรับปรุงเงินสดเชื่อแต่ละ รายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	98.88%	100%	98.46%	93.06%	97.76%	97.68%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

เดือนกุมภาพันธ์และเดือนพฤษภาคม

1. ต้องมีการโทร confirm ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลามากขึ้น
2. มีการตั้งลูกค้าใหม่ที่เป็นหน่วยงานราชการ/โรงเรียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลใน Website

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายให้กรอกข้อมูลในระบบ Workflow ให้ถูกต้อง เช่น เบอร์โทร, ชื่อผู้ติดต่อ เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. แจ้งฝ่ายขายให้แนบ Website ของลูกค้าที่เป็นราชการ/โรงเรียน ทุกครั้งเพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลได้เร็วขึ้น

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ)

เดือนเมษายน

1. รอ mail อนุมัติเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงินของลูกค้าในเครือ ดิง เพาเวอร์ โดยเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงินจาก NET30 เป็น NET60
2. ลูกค้าออก PO/PA ไม่ถูกต้อง

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายกรณีมีการเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงิน ต้องรอ mail อนุมัติจากทางฝ่ายบัญชีก่อนจึงจะทำการเปลี่ยนในระบบ W/F ได้
2. แจ้งฝ่ายขายให้ตรวจสอบ PO/PA ก่อนทำการขอเงินมาในระบบ W/F

➤ FAG – Account Receivable (AR)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5 ล้านบาท Overdue น้อย กว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	96.58%	95.34%	95.85%	96.51%	95.89%	97.07%

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Receive)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การรับสินค้า	1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า	100%	100%	99.89%	99.96%	100%	100%	100%
	2. นำส่งเอกสารการรับสินค้า (Receive Report) ให้แผนกบัญชีภายในวันที่รับสินค้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การรับสินค้า)

เดือนกุมภาพันธ์

1. รับสินค้าผิด Part

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งเจ้าหน้าที่รับสินค้าเพื่อทำการตรวจเช็ค
2. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo

เดือนมีนาคม

1. รับสินค้าเกินจำนวน (สินค้าชำรุด)

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้ง Marketing เพื่อทำ Debit Memo

FAG – Warehouse & Distribution (Warehouse)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	1. การตรวจนับสินค้าจำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ DMAS ต้องตรงกัน โดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้นทุก 12 เดือน	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2. การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA	1. การทำ RGA ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ							
	- WH OSG	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	- WH ESG&OTH	100%	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 ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

FAG – Warehouse & Distribution (Distribution)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดส่งสินค้า	1. จัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่และเวลาตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ในแต่ละวัน (ยกเว้นปัญหาเกิดจากลูกค้าที่ไม่สามารถรับสินค้าได้ หรือไม่ได้เตรียมเช็ค / หรือเงินสดไว้) - DTB OSG - DTB ESG&OTH	$\geq 98\%$ $\geq 98\%$	98.28% 100%	98.08% 100%	98.57% 100%	98.63% 100%	97.77% 100%	98.22% 100%
2. การรับสินค้าที่บริษัท	1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัท ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้า และ Sales เปิด Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ ยกเว้น 1) ระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การออก Invoice มีปัญหา 2) ลูกค้าเตรียมเอกสารต่างๆ มาไม่ครบ)	$\geq 97\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การเคลมสินค้า	1. เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม (ยกเว้นสินค้าเคลมต่างประเทศ, สินค้ารอ CN - กรุงเทพฯและปริมณฑลภายใน 15 วันทำการ - ต่างจังหวัด ภายใน 18 วันทำการ	$\geq 90\%$	90.83%	92.06%	90.32%	95.08%	93.00%	92.00%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดส่งสินค้า)

เดือนพฤษภาคม

- เนื่องจากมีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน ทำให้มีบิลเปิด และมีสินค้าที่ต้องส่งเยอะกว่าปกติมาก

แนวทางการแก้ไข

- จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก

➤ FAG – Management Information System (MIS)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การทำ Back up	1. การทำ Back up ข้อมูลบนเครื่อง AS/400 ของทุกเดือนได้ 100% โดยมี Human Error = 0%							
	- ส่วนหลวง - ราชวงศ์	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	≥ 70%	100%	93%	100%	100%	89%	100%
	2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Human Resource & Compliance (HR)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การสรรหาบุคลากร	1. สรรหาพนักงานประจำได้ภายใน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับใบขอจ้างงานที่ได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	≥ 80%	92.85%					

➤ FAG – Legal

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ	1. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งผู้จัดการฝ่ายกฎหมายได้อนุมัติให้ดำเนินการและได้รับข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ร้องขอครบถ้วนแล้ว							
	- ภาษาไทย ภายใน 3 วันทำการ - ภาษาอังกฤษ ภายใน 4 วันทำการ	100% 100%	87% 83%	100% 60%	100% 100%	100% 100%	100% 0%	100% 83%
2. ระยะเวลาการจัดทำหนังสือมอบอำนาจ	1. จัดทำหนังสือมอบอำนาจภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งได้มีการอนุมัติให้ดำเนินการแล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FAG – Legal (ต่อ)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
3. การจัดอบรม หลักสูตรความรู้ เบื้องต้นเกี่ยวกับ กฎหมายให้แก่ พนักงานใหม่	1. จัดอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ กฎหมายให้แก่พนักงานขายเข้าใหม่ ทุกๆ ไตรมาส (3 เดือนต่อครั้ง)	100%		61%			83%	

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ)

เดือนมกราคม (ภาษาไทย)

1. ได้รับสัญญาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จึงไม่สามารถตรวจให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้

แนวทางการแก้ไข

1. ชี้แจงฝ่ายขายหากส่งข้อมูลไม่ครบ จะไม่สามารถตรวจสอบได้

เดือนมกราคม (ภาษาอังกฤษ)

1. ฝ่ายขายทำใบคำร้องมา แต่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ไข

1. ชี้แจงฝ่ายขายหากส่งข้อมูลไม่ครบ จะไม่สามารถตรวจสอบได้

เดือนกุมภาพันธ์ (ภาษาอังกฤษ)

1. ได้รับสัญญาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และผู้ขอบางรายส่งคำขอมาหนึ่งฉบับ แต่มีสัญญาให้ตรวจมากกว่าหนึ่งฉบับ

แนวทางการแก้ไข

1. ชี้แจงให้ผู้ขอทราบ การส่งสัญญา 1 ฉบับต่อ 1 คำขอ

เดือนพฤษภาคม (ภาษาอังกฤษ)

1. ฝ่ายขายทำใบคำร้องขอมา แต่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ไข

1. ชี้แจงฝ่ายขายหากส่งข้อมูลไม่ครบ จะไม่สามารถตรวจสอบได้

เดือนมิถุนายน (ภาษาอังกฤษ)

1. ติดงาน ชสอ. และงาน Anti-Corruption

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งให้ผู้ขอทราบ

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานใหม่)

เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม

1. พนักงานบางท่านขอเลื่อนการเข้าอบรม เนื่องจากติดงานจำนวน 7 ท่าน

แนวทางการแก้ไข

1. ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนที่กำหนด เข้าอบรมในเดือนถัดไป

เดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน

1. พนักงานไม่ได้เข้าอบรม จำนวน 1 ท่าน

แนวทางการแก้ไข

1. ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนที่กำหนด เข้าอบรมในเดือนถัดไป

➤ FAG – Operation – Procurement (PCM)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	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%	99.68%	99.63%	96.71%	100%	100%	98.79%

➤ FAG – Operation – Safety

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. อุบัติเหตุ	1. เกิดอุบัติเหตุภายในบริษัท (สำนักงานใหญ่) ต้องเป็น 0	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	N/A
2. การส่งรายงาน จปว. ให้กับสำนักงานเขต	1. เสร็จเรียบร้อยและนำส่งให้สำนักงานเขตฯ	30 วัน	30วัน			N/A		

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI และยังไม่มีการดำเนินงานที่ตรงตำแหน่ง

➤ FAG – Operation – Building

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. กำหนดวันนัดหมาย MA งานอาคาร	1. ดำเนินการให้ Supplier เข้ามา Maintenance แอร์, ไฟฟ้า, ลิฟท์ ได้ทันตามรอบเดือนที่กำหนด (ยกเว้นกรณี มีเหตุสุดวิสัยอื่น)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
2. งานเสร็จทันตามกำหนด	1. ปฏิบัติงานตามกำหนดที่ตกลงกัน (ยกเว้นงานที่ต้องจ้าง Supplier เข้ามาดำเนินการแทน)	≥ 95%	89%	89%	91%	72%	86%	76%
3. เปิดใบแจ้งหนี้ครบตามสัญญาในแต่ละเดือน	1. เปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่าและค่าบริการต่างๆ ภายใน 2 วันทำการแรกของแต่ละเดือนได้ครบตามกำหนดในสัญญา	100%	13%	100%	100%	100%	100%	100%
4. ต่ออายุสัญญาเสร็จก่อนวันครบอายุสัญญา	1. ต่อสัญญาบริการต่างๆ ก่อนวันครบกำหนดอายุสัญญา	100%	89%	50%	N/A	0%	50%	25%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (กำหนดวันนัดหมาย MA งานอาคาร)

เดือนมิถุนายน

1. เกิดจาก บริษัท ชไนเดอร์ จำกัด ไม่ได้เข้ามาปฏิบัติงานตามที่นัดหมาย

แนวทางการแก้ไข

1. ฝ่ายบริหารจะใช้การตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับจ้างทุกราย และติดต่อนัดหมายกับผู้รับจ้างล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (งานเสร็จทันตามกำหนด)

เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน

1. เกิดจากความไม่ละเอียดของ Workflow E-Building ซึ่งตั้งไว้ให้งานเสร็จตามคำร้องภายใน 3 วัน แต่งานซ่อมแซมบางกรณีต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือวัสดุสำนักงานเพิ่ม ทำให้ใช้เวลาในการรออุปกรณ์อย่างน้อย 2-3 วัน หรือบางกรณีต้องจัดหาผู้รับจ้างภายนอกมาทำการซ่อมแซม ซึ่งต้องใช้เวลาในการนัดหมาย

แนวทางการแก้ไข

1. ฝ่ายบริหารได้ขอคำปรึกษาเบื้องต้นกับฝ่าย MIS ในเรื่องการแก้ไขโปรแกรม Workflow ใหม่ โดยจะขอให้เพิ่มเงื่อนไขทางด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เช่น
 - งานระดับที่ 1 ต้องเสร็จภายใน 3 วันทำการ
 - งานระดับที่ 2 ต้องเสร็จภายใน 7 วันทำการ
 - งานระดับที่ 3 ต้องเสร็จภายใน 15 วันทำการ

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (เปิดใบแจ้งหนี้ครบตามสัญญา ในแต่ละเดือน)

เดือนมกราคม

- ฝ่ายกฎหมายเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจาก 1 ปีเป็น 3 ปี และสัญญาอยู่ในรูปแบบสัญญา 1 ฉบับ แต่แยกเป็นสัญญาย่อย
- ผู้บริหารของฝ่ายผู้รับบริการไปต่างประเทศในช่วงปลายปีต่อเนื่องไปถึงต้นปี

แนวทางการแก้ไข

- เปลี่ยนเป็นสัญญา 3 ปี ทำให้สัญญาลดน้อยลง

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ต่ออายุสัญญาเสร็จก่อนวันครบอายุสัญญา)

เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน

- เกิดจากปัญหาของผู้รับจ้าง ซึ่งบางรายเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นเจ้าของเอง จึงทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่มีการแก้ไขสัญญา
- บริษัท เมโทรแมชีนเนอร์ จำกัด ส่งใบเสนอราคาและเงื่อนไขการให้บริการล่าช้า ประมาณ 45 วัน โดยที่ฝ่ายบริหารอาหารอาคารยื่นเรื่องขอต่อสัญญาล่วงหน้าแล้ว 2 เดือน

แนวทางการแก้ไข

- บันทึกสถิติของผู้รับจ้างทุกราย เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการต่อสัญญา
- ถ้าสัญญาของผู้รับจ้างรายใดที่สามารถเปลี่ยนเป็นรายอื่นได้ ก็จะเปลี่ยนเป็นทำสัญญากับรายอื่น

➤ FAG – Information Technology Support (ITS)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การทำ Back up	1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ยกเว้น AS/400 ได้ โดยมี Human Error = 0%	100%	100%	94.1%	100%	100%	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	100%	95.83%	100%	89.47%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การทำ Back up)

เดือนกุมภาพันธ์

- ระบบไม่ทำการลบข้อมูลอันเก่าออกจาก Disk เลยทำให้พื้นที่ในเทปที่ใช้ Backup ข้อมูลมีพื้นที่ไม่เพียงพอจึงทำให้เทปไม่สามารถทำการ Backup ได้

แนวทางการแก้ไข

- ทำการ Manual ลบ Disk แล้ว Manual Reclaim เพื่อให้เทปมีพื้นที่ในการ Backup ข้อมูลเพิ่มขึ้น

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม)

เดือนเมษายน

1. ติดต่อ User ที่ทำ Request ไม่ได้ เลยทำให้ปิด Request ล่าช้า

แนวทางการแก้ไข

1. ทำการติดต่อกับ User เพื่อตามงาน Request หรือไม่ก็ส่งเมลไปแจ้ง User เพื่อขอปิด Request ก่อนที่จะ Overdue

➤ FAG - CRC

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. ระยะเวลาติดต่อผู้ร้องเรียน	1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อ ทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ได้รับ ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%
2. Visiting	1. ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ภายหลังการเยี่ยมชมศูนย์ ต่างๆ ของบริษัทฯ	≥ 80%	N/A	100%	100%	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Business Process (BP)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไข เอกสารคุณภาพตามที่ผู้ร้องขอ ให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจาก QMR พิจารณานุมัติ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม และ รายงานการ ประชุม Management Review	1. นำส่งเอกสารประกอบการประชุม Management Review ให้ Steering Committee ก่อนเข้า ประชุม อย่างน้อย 7 วันทำการ 2. นำส่งรายงานการประชุม Management Review ให้ Steering Committee ภายหลัง ประชุม ภายใน 7 วันทำการ	100% 100%	0%					
			100%					

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (วันที่นำส่งเอกสารประกอบการประชุม)

เดือนพฤษภาคม

1. เนื่องจากบางหน่วยงานส่งข้อมูลให้ฝ่ายฯ ล่าช้า ทำให้การรวบรวมข้อมูลในการนำมาจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด

แนวทางการแก้ไข

1. รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 7 วันทำการ ก่อนจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม Management Review ให้ Steering Committee