

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

Enterprise Systems Group (ESG)

➤ **ESG - Sales**

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส ไม่ต่ำกว่า 80%	80%	92			64			80%
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	10%	7.9	5.9	5	10	7.1	6.4	10%
3. PO ที่ไม่ได้ใช้งานแต่ยังคงค้างในระบบ	3. ความผิดพลาดการยกเลิก PO								0%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ยอดขายสินค้าหรือบริการ)

- ไตรมาสที่ 2 เศรษฐกิจซบเซาทำให้การสั่งซื้อลดลง

แนวทางแก้ไข

- ฝ่ายขายทำการออก Promotion เพื่อกระตุ้นยอดขาย
- ฝ่ายขายมีการจัดสัมมนา เพื่อเชิญลูกค้าเข้าร่วมฟังผลิตภัณฑ์ต่างๆ มากขึ้น

➤ **ESG – System Technical Support**

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือตามวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	90%	100	100	100	100	100	100	90%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	2. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จล่วงหน้าได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	90%	100	100	100	100	100	100	90%
3. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	3. สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละไตรมาส	60%	61			68			70%

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ผลการสอบของลูกค้า	1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70% ขึ้นไปของคะแนนรวม 100%	70%	89.1	79.5	87.4	N/A	89.3	73.2	70%
2. การอบรม	2. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดได้ 80%	80%	100	100	100	100	100	100	80%

หมายเหตุ เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน มีการจัดหลักสูตรการสอนแต่ไม่มีผู้ลงทะเบียน ถือว่าแผนกสามารถเปิดหลักสูตรได้

➤ ESG –PC Technical Services

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน ไม่ต่ำกว่า 90%	90%	98	97	99	99	96	96	90%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	2. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าแต่ละรายต้องพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 90%	90%	93			94			90%

Office Supplies Group (OSG)



ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ ทั้งนี้จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales) - Direct ไม่เกิน 4 ราย/คน/เดือน - Dealer ไม่เกิน 1 ราย/คน/เดือน - Gov. ไม่เกิน 4 ราย/คน/เดือน	4 ราย 1 ราย 4 ราย	5.4 2 3	3.5 0.9 4.1	3.8 0.6 3.2	8.5 1.1 4.3	6.2 0.5 2.8	4.7 0.4 2.8	4 ราย 1 ราย 4 ราย
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 3% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด ต่อไตรมาส	3%	2.5	3.1	2.7	2.6	2.3	2.6	3%
3. Turn Over	3. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละเดือนไม่เกิน 20 วัน	20 วัน	31	25	29	46	23	13	20 วัน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า)

- พนักงานขายไม่วางแผนควบคุมช่วงระยะวันเปิดบิล ว่าควรอยู่ในระยะที่ปลอดภัย
- ลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจาก่อนส่งใบสั่งซื้อ (กรณีต้องแนบใบสั่งซื้อประกอบการวางบิล)
- ลูกค้าทำเอกสารหาย ไม่สามารถรับเช็คได้
- ลูกค้าติดปัญหาด้านการเงิน หรืออื่นๆ ภายในองค์กรของลูกค้า
- ลูกค้ากำหนดเงื่อนไขการวางบิล / รับเช็ค ที่เข้มงวด
- เงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คของลูกค้าบางรายไม่นับเดือนที่ส่งของและให้รับเช็คในเดือนถัดไป
- ลูกค้ามีเงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คเดือนละครั้ง แต่พนักงานวางบิลของบริษัทฯ ลาหรือไปรับไม่ทัน จำเป็นต้องเลื่อนเป็นเดือนถัดไป (กรณีเจรจาต่อรองลูกค้าไม่ได้)

แนวทางแก้ไข

- พนักงานขายต้องเพิ่มความระมัดระวัง และมีแผนการเปิดบิลให้อยู่ในเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด
- ทุกครั้งที่มีการเปิดบิลพนักงานขายต้องตรวจสอบเงื่อนไข ช่วงเวลา ของลูกค้าก่อนว่าอยู่ในช่วงที่ปลอดภัยหรือไม่ เช่น หากลูกค้าไม่นับเดือนที่ส่งของต้องวางแผนเปิดบิลในช่วงปลายเดือน หรือหากลูกค้ากำหนดวางบิลทุกวันที่ 15 ของเดือน ต้องเปิดบิลในช่วงต้นเดือน เป็นต้น
- กรณีลูกค้าทำเอกสารหาย เมื่อทราบเรื่องฝ่ายบัญชีและฝ่ายขายต้องประสานงานเพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขทันที
- กรณีลูกค้ามีกำหนดการวางบิลที่เข้มงวด หรือมีปัญหาด้านการเงิน พนักงานขายต้องพยายามต่อรองเงื่อนไขและติดตามงานขายอย่างใกล้ชิด หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ พนักงานขายต้องพยายามควบคุมระยะวันในการเปิดบิลให้อยู่ในช่วงวันที่เหมาะสม เพื่อลดจำนวนวัน Over due ให้ได้มากที่สุด
- กรณีวางบิล หรือรับเช็คเดือนละครั้ง พนักงานขายต้องพยายามคุยกับลูกค้าเพื่อขอเพิ่มวันวางบิลหรือรับเช็ค
- กรณีลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจา พนักงานขายต้องระบุเลขที่ใบสั่งซื้อทุกครั้งที่เปิดบิล และติดตามใบสั่งซื้อจากลูกค้า เพื่อประกอบการส่งสินค้าหรือวางบิลให้เร็วที่สุด

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)

1. พนักงานขายเปิดราคา หรือรหัสลูกค้า หรือรหัสสินค้าผิด
2. ที่อยู่ใบกำกับภาษี กับสถานที่ส่งสินค้าไม่ตรงกัน
3. ลูกค้าออกไปสั่งซื้อผิด, สั่งซื้อสินค้าซ้ำ หรือผิดรุ่น
4. ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือให้เปลี่ยนบิลเป็นชื่อบริษัทในเครือ
5. ลูกค้าเลิกใช้เครื่อง และจำเป็นต้องคืนสินค้า
6. ลูกค้ามีจัดซื้อหลายคน บางครั้งมีการสั่งซื้อซ้ำซ้อนกัน
7. ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการจ่ายชำระเงิน

แนวทางแก้ไข

1. ก่อนเปิดบิลทุกครั้ง พนักงานขายต้องมีการทบทวนความถูกต้องในเรื่องการสั่งซื้อกับลูกค้าอย่างละเอียด
2. พนักงานขายต้องเพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารที่ได้รับจากลูกค้าก่อนทำการเปิดบิล เช่น ชื่อ-ที่อยู่ของสถานที่เปิดบิล และส่งของ, ตรวจสอบรายการและจำนวนที่สั่งซื้อ รวมถึงเงื่อนไขการชำระเงิน เป็นต้น

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	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาในการ ส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้าไม่ต่ำกว่า 95% - Software License (SW) - Network Product (NW)	95% 95%	95 100	95.7 100	100 100	100 97.2	100 95.7	100 95.5	95% 95%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 70%								70%
3. PO ที่ไม่ได้ใช้งานแต่ยังคงค้างในระบบ	3. ความผิดพลาดการยกเลิก PO								0%

➤ SIG-BI

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า (กรณีลูกค้าขอขยายเวลาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานจากข้อตกลงเดิมจะทำการวัดผลใหม่จากวันที่ลูกค้าขอเปลี่ยนแปลง)	85%	93.3	93.3	93.3	91.3	92.5	92.5	85%

➤ SIG-MSS (License)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	90%	93.2	96.1	91.5	90.4	96.4	93.8	90%
2. PO ที่ไม่ได้ใช้งานแต่ยังคงค้างในระบบ	2. ความผิดพลาดการยกเลิก PO								0%
3. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	3. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 90%								90%

➤ SIG-BCS

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	80%	N/A	N/A	80.6	94.4	83.3	81.9	80%
2. ความพร้อมในการให้บริการ	2. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับลูกค้า 100%	100%	N/A	N/A	100	100	100	100	100%
3. PO ที่ไม่ได้ใช้งานแต่ยังคงค้างในระบบ	3. ความผิดพลาดการยกเลิก PO								0%

➤ SIG-Support Service (Solution Development)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือ สัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้ 80%	80%	100			100		80%	
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการ ให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 75%	75%	61.25						75%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)

1. ลูกค้าที่ประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ เป็นลูกค้าที่ซื้อ License, อบรมและติดตั้งโปรแกรม ไม่ได้เป็นลูกค้าที่ซื้อ Service ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งเมื่อทางทีมทำการติดตั้งเสร็จจึงไม่มีการรองรับปัญหาของลูกค้าด้านเทคนิค การใช้งาน Program ดังนั้นเมื่อลูกค้าสอบถามจึงถือว่านอก Scope การดำเนินงาน แต่ทางทีมจะให้คำปรึกษาตาม priority ของการตอบสนอง ซึ่งการให้บริการขึ้นอยู่กับลำดับของลูกค้า และงานในทีม

แนวทางแก้ไข

1. จัดทำคำถามการประเมินใหม่ เพื่อให้รองรับ Scope งานที่ทำให้กับลูกค้า สำหรับงานประเภทซื้อ License, อบรมและติดตั้งโปรแกรม
2. จัดทำคำถามการประเมินใหม่ เพื่อให้รองรับ Scope งานที่ดำเนินการให้ลูกค้าสำหรับงานประเภทซื้อ Service ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งจะจัดทำในวันที่ 24/09/2555
3. เปิดช่องทางให้ลูกค้าติดต่อ สอบถามข้อมูล และแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ (อยู่ในระหว่างดำเนินการ)

➤ SIG-Training

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	85%	86.2	87.5	90.8	87.5	85.2	87.7	85%
2. การจัดส่งให้ลูกค้า	2. จัดส่งให้ได้ตามตารางที่กำหนด	90%	100	100	100	100	100	100	100%

Finance & Administration Group

➤ Account Receivable & Credit Control

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที	95%	95.7	96	99	89.9	90.5	94	95%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ	2. ปรับปรุงเงินสดเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	97%	98.5	99	94.9	99.1	98.1	99.2	97%
3. ลูกหนี้ Overdue	3. ลูกหนี้ Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	95%	93.4	88.7	86.5	91.9	93.4	96.2	95%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

1. มีพนักงานไม่เพียงพอ

แนวทางแก้ไข

1. รับพนักงานเพิ่ม (ปัจจุบันรับเพิ่มแล้ว)

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดเชื่อ)

1. เจ้าหน้าที่แผนกสินเชื่อติดประชุม 2 วัน ในช่วงที่มีการขอเงินของ Project PTT
2. ได้รับใบขอปรับปรุงเงินสดเชื่อของ Project PTT จำนวนมากพร้อมกัน

แนวทางแก้ไข

1. ทำการติดตามฝ่ายขาย เพื่อให้รับรู้ Project ล่วงหน้า ว่าจะมีการขายล่วงหน้าที่ไหนบ้าง เพื่อให้ทำการขยายวงเงินก่อน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ลูกหนี้ Overdue)

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

แนวทางแก้ไข

1. ทางแผนกจะจัดทำ Checklist เพื่อจัดเตรียมล่วงหน้าสำหรับขั้นตอนการซื้อขาย จนถึงขั้นการเก็บเงิน เพื่อให้ทราบปัญหาและแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

➤ Procurement

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาการจัดซื้อ ถูกต้องตามแบบ	1. จัดซื้อถูกต้อง รวดเร็ว ได้สินค้าตาม ความต้องการภายในกำหนดเวลาไม่ น้อยกว่า 95%	95%	99.5	99.3	100	100	100	100	เปลี่ยน วัตถุประสงค์
2. ความถูกต้องในการ จัดซื้อ	2. จัดซื้อสินค้าถูกต้องตามที่ร้องขอ ไม่ น้อยกว่า 95% ของ PO ทั้งหมด	95%	100	100	100	100	100	100	เปลี่ยน วัตถุประสงค์
3. ระยะเวลาตามคำร้อง ขอ	3. จัดซื้อทันเวลา ตามที่ร้องขอไม่น้อย กว่า 95% ของ PO ทั้งหมด	95%	99.4	99.5	99.3	100	99.3	99.5	เปลี่ยน วัตถุประสงค์
4. ความถูกต้องในการ จัดซื้อ	4. จัดซื้อสินค้าและบริการ ได้ตรงตาม Spec ตามคำร้องขอไม่น้อยกว่า 95%								95%
5. ระยะเวลาตามคำร้อง ขอ	5. ได้รับสินค้าและบริการ ทันเวลาตามที่ ร้องขอไม่น้อยกว่า 95%								95%

➤ Fixed Asset

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาการ เบิกจ่ายทรัพย์สิน ตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สิน ตาม ระบบ Workflow ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้ร้องขอ อนุมัติ)	95%	100	100	95.5	96	96	96	95%
	2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สิน ตาม ระบบ Workflow พร้อมบันทึกข้อมูล ในทะเบียนบัญชีทรัพย์สิน ภายใน 1 วันทำการ(นับจากวันที่ผู้มีอำนาจ แผนกผู้ร้องขออนุมัติ)	95%	100	100	95.5	96	96	96	95%
	3. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สิน ตามที่ ได้รับ e-mail แจ้ง และแจ้งผลให้ผู้ร้อง ขอทราบ ภายใน 3 วันทำการ	95%	100	100	95.5	96	96	97	95%

➤ Human Resource & Compliance

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การสรรหาบุคลากร	1. คัดเลือกใบสมัครส่งให้ผู้ร้องขอตาม คุณสมบัติที่กำหนดภายใน 10 วัน และได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 50% ของจำนวนใบสมัครที่ส่งแต่ละครั้ง	50%	100						50%

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การจัดส่งสินค้า	1. การจัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec.สินค้า สถานที่และเวลา ตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ได้ 98% จากจำนวนการส่งสินค้าด้วย Invoice ที่ต้องส่งสินค้าในแต่ละวัน (ยกเว้นปัญหาเกิดจากลูกค้าไม่สามารถรับสินค้าได้ หรือไม่ได้เตรียมเช็ค/เงินสด) - ESG - OSG	98%	100 97	100 98.5	98.9 97.9	98.3 97.9	99.8 97.9	99 98.6	98%
2. การรับสินค้าที่บริษัท	2. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้า ที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจาก Sales เปิด Sales Order เรียบร้อย (ยกเว้นการติด Hold)	97%	100	100	100	100	100	100	ปรับปรุง วัตถุประสงค์
3. การรับสินค้า	3. บันทึกรับสินค้าเข้าระบบ DMAS และส่งเอกสารให้แผนกบัญชี ภายในวันที่รับ	100%	100	100	100	100	100	100	100%
4. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	4. การตรวจนับสินค้า จำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ DMAS ต้องตรงกันโดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้นทุก 12 เดือน - ESG - OSG	100%	-						100%
5. การติดตามการเปิด Sales order ที่มีการทำ RGA	5. การทำ RGA ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ - ESG - OSG	100%	98.2 100	100 100	100 99.3	99 100	100 100	95.2 100	100%
6. การเคลมสินค้า	6. ต้องเคลมสินค้า และส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วัน ทำการนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม	90%	100	91.1	90.2	98	94.6	95.3	90%
7. การจัดสินค้า	7. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ตัดการจัดสินค้าเวลา 15.30 น.)	100	100	100	100	100	100	100	100%

➤ Warehouse & Distribution (ต่อ)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555						New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	
8. การรับสินค้าที่บริษัท	8. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้า ที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้า และ Sales เปิด Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ ยกเว้น 1) ระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การออก Invoice มีปัญหา 2) ลูกค้าเตรียมเอกสารต่างๆ มาไม่ ครบถ้วน							97%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (จัดส่งสินค้าตรงตาม Spec.สินค้า สถานที่ เวลา)

1. เดือนมกราคม มีบิลค้างส่ง เนื่องจากวันหยุดต่อเนื่องตรุษจีน และช่วงต้นเดือนมีการเปิด Invoice จำนวนมาก
2. เดือนมีนาคม มีการปรับเปลี่ยนคนขับรถและเด็กรถในเส้นทาง 011P และ 014P
3. เดือนเมษายน มีการเปลี่ยนคนขับและเด็กรถในเส้นทาง 009P
4. เดือนพฤษภาคม มีการเปลี่ยนคนขับรถและเด็กรถในเส้นทาง 003P และ 009P

แนวทางแก้ไข

1. จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก
2. จัดหาคนที่มีความชำนาญในเส้นทาง เพื่อลดปัญหา เวลาการศึกษาเส้นทาง/บริษัทฯ ลูกค้า/ขั้นตอนการส่งสินค้า

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การติดตามการเปิด Sales order ที่มีการทำ RGA)

1. เดือนเมษายน Order 12-52011 ยกเลิกเปิดบิลใหม่ Order 12-52166 แต่ติด Hold
2. เดือนมิถุนายน มีการยกเลิกและเปิด Order ใหม่ รายละเอียดดังนี้
 - Order 11-134202 ยกเลิกเปิดบิลใหม่ Order 12-77146 ติดปัญหาลูกค้าเปลี่ยนใบสั่งซื้อใหม่
 - Order 12-67614 ยกเลิกเปิดบิลใหม่ Order 12-77821 ติดปัญหาวงเงินที่ AR และ App Modify
 - Order 12-58186 ยกเลิกเปิดบิลใหม่ Order 12-83677 มีการแก้ไข Warranty และรอผู้มีอำนาจอนุมัติ Debit Memo เนื่องจากผู้มีอำนาจอนุมัติ RGA ไม่อยู่บริษัทฯ

แนวทางแก้ไข

1. แจ้งปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้องหาวิธีการแก้ไข

➤ Legal

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555						New Target	
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May		Jun
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจ	1. ทำการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาให้เสร็จภายใน 4 วันทำการนับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100	100	100	100	100	100	100%
	2. ทำการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาภาษาอังกฤษให้เสร็จภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่รับคำร้องขอ								100%

➤ Management Information System (MIS)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		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	96.7	100	100%
		100%	95.8	100	96.3	100	100	100	100%
2. ระยะเวลาในการ ออกแบบและพัฒนา โปรแกรมหรือ ระบบงาน	2.1. ทำการออกแบบและพัฒนา โปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จ ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	70%	100	100	100	100	100	100	70%
	2.2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ กับลูกค้าไม่ต่ำกว่า 100%	100%	100	N/A	100	N/A	100	N/A	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การ Back Up)

1. ส่วนหลวง – พนักงานลืมตรวจสอบ drive tape ว่าสามารถทำงานได้หรือไม่
2. ราชวงศ์ – พนักงานลืมตรวจสอบเทปที่จะใช้ทำการ Back-Up

แนวทางแก้ไข

1. ส่วนหลวง – จัดให้มีพนักงาน 2 ท่าน ทำการ Re-Check กัน
2. ราชวงศ์ – พนักงานต้องตรวจสอบเทปที่จะใช้ Back-Up ทุกวัน

➤ Information Technology Support (IT)

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การทำ Back up	1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่อง คอมพิวเตอร์ ยกเว้น AS/400 ได้ 100% โดยมี Human Error=0%	100%	100	100	100	100	100	100	100%
2. ประสิทธิภาพในการ แก้ไขปัญหาหรือแจ้ง ข้อุม	2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือ แจ้งข้อุมให้กับ User ต้องสำเร็จ ภายใน 2 วันทำการ	90%	100	85	99	100	100	96	90%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งข้อุม)

1. User ไม่สามารถใช้งาน Data Transfer AS/400 ไปยัง Excel ได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด จึงได้แจ้งให้ฝ่าย ITS ทำการแก้ไขปัญหา แต่เนื่องจากปัญหาดังกล่าว ITS ไม่สามารถแก้ไขเองได้ จึงดำเนินการเปิด Case ไปยัง Citrix Singapore เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาลงกับ User มากกว่า 2 วันทำการ

แนวทางแก้ไข

1. ทำการเพิ่มสิทธิ์ที่ Path Program AS/400 บน Citrix XenApp Server

➤ PR & CRC

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. Visiting	1. ได้รับคะแนนความพึงพอใจภายหลังเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ ของบริษัทฯ ไม่ต่ำกว่า 75%	75%	84	100	97.3	N/A	N/A	N/A	เปลี่ยนวัตถุประสงค์
2. ระยะเวลาติดต่อผู้ร้องเรียน	2. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ								100%

หมายเหตุ ช่วงเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2555 ไม่มีการให้บริการเยี่ยมชมศูนย์

➤ DCO.

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไข เอกสารคุณภาพตามที่มีผู้ร้องขอ ให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ หลังจากที่ได้รับพิจารณาอนุมัติ	100%	100	100	100	100	100	100	ปรับปรุงวัตถุประสงค์
	2. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไข เอกสารคุณภาพตามที่มีผู้ร้องขอ ให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากที่ได้รับพิจารณาอนุมัติ								100%