

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน
สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2556

Enterprise Systems Group (ESG)

➤ ESG – Sales

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละ ไตรมาส	$\geq 80\%$	96%			87%		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA)	$\leq 10\%$	6%	8%	6.5%	2%	4%	7.4%

➤ ESG – System Technical Support

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือตามวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก)	$\geq 90\%$	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%	75.78%			78.42%		

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ผลการสอบของลูกค้ำ	1. ผลสอบของผู้เข้าอบรม	≥ 70%	70.29%	79.10%	78.81%	89.08%	72.45%	88.20%
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ ESG –PC Technical Services

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จโดยไม่เสียในอาการเดิมภายใน 30 วัน	≥ 90%	98%	98%	99%	98%	99%	100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละรายในการรับบริการ	≥ 90%	95%			96%		

Office Supplies Group (OSG)

➤ OSG

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมการควบคุมลูกค้า	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) ≤ 4							
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) แต่ละทีม ต่อเดือน	$\leq 3\%$	2.3%	2.4%	2.4%	2.7%	3.1%	2.9%
3. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละ Brand ในแต่ละเดือน ไม่เกิน 25 วัน	100%	90.9%					
	2. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละ Brand ในแต่ละเดือน ไม่เกิน 25 วัน							
	- Team Marketing (วิไล)	100%		85.7%	87.5%	71.4%	57.1%	66.7%
	- Team Marketing (พิชญญาน์)			100%	100%	100%	100%	100%
	- Team Marketing (ประภาวดี)			90%	55.6%	81.8%	81.8%	81.8%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า)

1. ลูกค้าทำเอกสารหาย ไม่สามารถรับเช็คได้
2. ลูกค้ากำหนดเงื่อนไขการวางบิล / รับเช็ค ที่เข้มงวด
3. ลูกค้าติดปัญหาด้านการเงิน หรืออื่นภายในองค์กรของลูกค้า
4. เงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คของลูกค้าบางรายไม่นับเดือนที่ส่งของและให้รับเช็คเดือนถัดไป
5. ลูกค้ามีเงื่อนไขการวางบิลและรับเช็คเดือนละครั้ง แต่พนักงานวางบิลของบริษัทฯ ลาหรือไปรับไม่ทัน จำเป็นต้องเลื่อนเป็นเดือนถัดไป (กรณีเจรจาต่อรองลูกค้าไม่ได้)
6. พนักงานขายไม่วางแผนควบคุมช่วงระยะวันเปิดบิล ว่าควรอยู่ในระยะที่ปลอดภัย
7. ลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจาก่อนส่งใบสั่งซื้อ (กรณีต้องแนบใบสั่งซื้อประกอบการวางบิล)

แนวทางแก้ไข

1. กรณีลูกค้าทำเอกสารหาย เมื่อทราบเรื่องฝ่ายบัญชีและฝ่ายขายต้องประสานงานเพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขในทันที
2. กรณีลูกค้ามีกำหนดการวางบิลที่เข้มงวด หรือมีปัญหาด้านการเงิน พนักงานขายต้องพยายามต่อรองเงื่อนไขและติดตามงานขายอย่างใกล้ชิด หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ พนักงานขายต้องพยายามควบคุมระยะวันในการเปิดบิลให้อยู่ในช่วงวันที่เหมาะสม เพื่อลดจำนวนวัน Over due ให้ได้มากที่สุด
3. ทุกครั้งที่มีการเปิดบิลพนักงานขายต้องตรวจสอบเงื่อนไข, ช่วงเวลาของลูกค้าก่อนว่าอยู่ช่วงที่ปลอดภัยหรือไม่ เช่น หากลูกค้าไม่นับตัวเดือนที่ส่งของต้องวางแผนเปิดบิลในช่วงปลายเดือน หรือหากลูกค้ากำหนดวางบิลทุกวันที่ 15 ของเดือน ต้องเปิดบิลในช่วงต้นเดือน เป็นต้น
4. กรณีวางบิล หรือรับเช็คเดือนละครั้ง พนักงานขายต้องพยายามคุยกับลูกค้าเพื่อขอเพิ่มวันวางบิลหรือรับเช็ค
5. พนักงานขายต้องเพิ่มความระมัดระวัง และมีแผนการเปิดบิลให้อยู่ในเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด
6. กรณีลูกค้าส่งสินค้าด้วยวอจา พนักงานขายต้องระบุเลขที่ใบสั่งซื้อทุกครั้งที่เปิดบิล และติดตามใบสั่งซื้อจากลูกค้าเพื่อประกอบการส่งสินค้าหรือวางบิลให้เร็วที่สุด

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (RGA)

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

แนวทางแก้ไข

1. ก่อนเปิดบิลทุกครั้ง พนักงานขายต้องมีการทบทวนความถูกต้องในเรื่องการสั่งซื้อกับลูกค้าอย่างละเอียด
2. พนักงานขายต้องเพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารที่ได้รับจากลูกค้าก่อนทำการเปิดบิล เช่น ชื่อ-ที่อยู่ของสถานที่เปิดบิลและส่งของ, ตรวจสอบรายการและจำนวนที่สั่งซื้อ รวมถึงเงื่อนไขในการชำระเงิน เป็นต้น

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Turn Over)

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

แนวทางแก้ไข

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน
2. ต้องกำหนดความถี่ในการนำสินค้าเข้า โดยแยกเป็นสินค้าที่ส่งในประเทศ 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 90 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	100% 100%	97% 100%	100% 95%	96% 100%	100% 93%	100% 100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้อง	$\geq 70\%$	94.58%			89.63%		

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการส่งสินค้า Network Product)

- เนื่องจากเป็น Project ที่ส่งสินค้าจากหลาย supplier และมาจากหลายประเทศ จึงทำให้สินค้าเข้า Stock ไม่พร้อมกัน และลูกค้าต้องการตรวจรับสินค้าพร้อมกันทั้ง Project

แนวทางแก้ไข

- ต้องให้ Supplier พยายามวางแผนให้สินค้าเข้า Stock ใกล้เคียงกันที่สุด

➤ SIG-BI

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้า (กรณีลูกค้าขอขยายเวลาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานจากข้อตกลงเดิมจะทำการวัดผลใหม่จากวันที่ลูกค้าขอเปลี่ยนแปลง)	$\geq 85\%$	100%	100%	100%	100%	N/A	100%

หมายเหตุ เดือนพฤศจิกายน แต่ละ Project ไม่มีการส่งมอบงาน

➤ SIG-MSS (License)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจาก วันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	≥ 90%	91.58%	98.11%	96.86%	98.55%	95.78%	99.00%
2. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	≥ 90%	97.10%	97.10%	97.10%	97.10%	97.10%	97.10%

➤ SIG-BCS

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	≥ 80%	94.89%	94.71%	87.04%	84.51%	86.29%	88.89%
2. ความพร้อมในการให้บริการ	1. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ 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%	68.96%					

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า)

1. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ , ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การเป็นที่ปรึกษา
2. เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการ อาจจะติดประชุมหรือติดงานอยู่แล้ว ไม่รีบติดต่อกลับลูกค้าเมื่อลูกค้าติดต่อมา ทำให้การบริการล่าช้า และลูกค้าก็เกิดความไม่ประทับใจ

แนวทางการแก้ไข

1. จัดทำระบบ Development support ที่เป็น Admin กลาง ค่อยประสาน งานให้พนักงานทราบเมื่อมีลูกค้าติดต่อเข้ามา และดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าทุกครั้งที่แจ้งปัญหา ให้ CC email หรือแจ้งมาที่ Development support เสมอ
2. อบรมพนักงานให้ทราบถึงปัญหาและผลที่ตามมา

➤ SIG-Training

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	≥ 85%	80.15%	85.40%	82.22%	86.25%	85.75%	82.25%
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า)

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

➤ 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%	95.52%	97.08%	98.80%	99.41%	95.90%	93.97%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสดสินเชื่อ	1. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	98.95%	98.79%	98.93%	99.55%	100%	98.44%
3. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	96.46%	96.86%	97.12%	97.04%	96.61%	97.42%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)

1. ลูกค้าจัดตั้งยังไม่ถึง 1 ปี ต้องมี Mail อนุมัติก่อน
2. ฝ่ายขายส่ง Work flow มาพร้อมกัน อนุมัติไม่ทัน

แนวทางแก้ไข

1. ทำการแจ้งฝ่ายขายต้องมี Mail อนุมัติขายแนบก่อนทำข้อมูลในระบบ Workflow ทุกครั้ง
2. ทำการติดตามฝ่ายขาย ว่าจะมีขายให้ลูกค้าที่ไหนบ้าง เพื่อให้ฝ่ายขายวงเงินก่อน

➤ 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%	98.86%	98.53%	98.62%	94.50%	97.82%

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	96%	83.33%	87.50%	89%	76%	95%
	2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow พร้อมบันทึกข้อมูลในทะเบียนบัญชีทรัพย์สิน ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%	90.91%	100%	100%	100%	100%
	3. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สินตามที่ได้รับ e-mail แจ้ง และแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ ภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาการเบิก-จ่ายทรัพย์สินตามคำร้องขอ ภายใน 3 วันทำการ)

- August:** การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300333-1300335 เป็นการเบิกของจากคลังทรัพย์สินส่วนกลาง แต่ทรัพย์สินดังกล่าวซื้อเข้ามาใหม่ภายในเดือนเดียวกัน ดังนั้นจะต้องรอให้มีการบันทึกในระบบ เพื่อให้มีเลขที่ทรัพย์สินก่อน แล้วจึงจะนำทรัพย์สินดังกล่าวไปให้กับผู้ขอเบิกได้ จึงทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 3 งาน จากจำนวนทั้งสิ้น 18 รายการ คิดเป็น 83.33%
- September:** 1.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300364 เป็นการเบิกของจากคลังทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 05/09/13 ทรัพย์สินที่ทางผู้ขอเบิกได้ร้องขอ ทางแผนกบัญชีทรัพย์สินจะต้องขอให้ทางแผนก DTB ช่วยจัดหาคนเพื่อมาช่วยยกทรัพย์สินดังกล่าว เนื่องจากมีน้ำหนักมาก จึงไม่สามารถควบคุมให้จัดส่งได้ทันภายในกำหนดของระยะเวลาการคำนวณ KPI 2.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300367 เป็นการเบิกของจากคลังทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 05/09/13 ทางผู้ขอเบิกอยู่ที่สาขาเพลินจิต ทางแผนกบัญชีทรัพย์สินจึงต้องขอให้ทางแผนกอาคาร ช่วยจัดส่งทรัพย์สินดังกล่าวให้ จึงไม่สามารถควบคุมให้จัดส่งได้ทันภายในกำหนดของระยะเวลาการคำนวณ KPI ได้
- October:** การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300401 เป็นการเบิกของจากทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 15/10/13 ทรัพย์สินที่ทางผู้ขอเบิกได้ร้องขอ มีเครื่อง PC ที่ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องใหม่จึงทำให้อยู่ในขั้นตอนของการ Set UP เครื่อง และทยอยติดตั้งให้กับ User จึงไม่สามารถควบคุมการการติดตั้งได้ทันภายในกำหนด
- November:** 1.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300437 เบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 5/11/13 เป็นการเบิกเครื่อง HP PC PRO ONE 600 ที่เป็นเครื่องใหม่ จึงทำให้อยู่ในขั้นตอนของการ Set Up เครื่อง จึงไม่สามารถส่งเครื่องให้ผู้ขอเบิกได้ตามกำหนดเวลา 2.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300438 เบิกทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 13/11/13 เป็นการเบิกเครื่อง Printer Color และ Black สำหรับใช้งานที่ DR Site เครื่องดังกล่าวจะต้องให้ทางแผนก ITS ทำการทดสอบเครื่องและรอการจัดส่งให้กับสาขา จึงทำให้จัดส่งไม่ทันกับระยะเวลาการวัดค่า KPI 3.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300448 เบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 15/11/13 เป็นการเบิกเก้าอี้ ซึ่งทางแผนกอยู่ในระหว่างส่งซ่อมแซม ทรัพย์สินดังกล่าวอยู่ จึงทำให้จัดส่งไม่ทันกับระยะเวลาการวัดค่า KPI 4.) การเบิกทรัพย์สินเลขที่ 1300454

เบิกจากทรัพย์สินส่วนกลาง อนุมัติเมื่อวันที่ 4/11/13 เป็นการเบิกเครื่อง HP PC PRO ONE 600 เป็นการจัดส่งให้กับพนักงานที่สาขา จึงจะจัดส่งของพร้อมกับทรัพย์สินอื่นๆ ที่เบิกจึงทำให้จัดส่งไม่ทันกับระยะเวลาการวัดค่า KPI

แนวทางแก้ไข

1. **August:** จะทำการบันทึกทรัพย์สินที่ซื้อใหม่ก่อนที่จะให้มีการเบิกทรัพย์สินของแต่ละส่วนงาน
2. **September:** กรณีที่เบิกทรัพย์สินที่มีน้ำหนักสูงหรือจัดส่งที่สาขา ต้องประสานงานกับทางผู้ขอเบิกให้แจ้งล่วงหน้า และแผนกที่ช่วยในการจัดส่งทรัพย์สิน เพื่อให้จัดส่งทรัพย์สินทันกับระยะเวลาของการวัดค่า KPI
3. **October:** ทางแผนกบัญชีทรัพย์สินจะต้องประสานงานกับแผนกงานที่เกี่ยวข้องและติดตามงานให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การติดตั้งเครื่องทันตามกำหนดเวลา
4. **November:** ตามสาเหตุข้อ 1,2 และ 4 ทางแผนกบัญชีทรัพย์สินจะต้องประสานงานกับแผนกงานที่เกี่ยวข้องและติดตามงานให้รัดกุมมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การติดตั้งเครื่องทันตามกำหนดเวลาการวัดค่า KPI ตามสาเหตุข้อ 3 ทางแผนกบัญชีจะต้องมีการวางแผนการซ่อมแซมทรัพย์สิน เพื่อป้องกันการเบิกทรัพย์สินแล้วทางแผนกบัญชีไม่มีของให้ผู้ขอเบิก

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (บันทึกข้อมูลการโอนย้ายทรัพย์สิน ภายใน 3 วันทำการ)

1. **August:** การขอโอนย้ายทรัพย์สิน เลขที่ 1300104 ทางผู้ร้องขอไม่ได้แจ้งเลขที่ทรัพย์สิน แจ้งแต่เลขที่ Serial No.ของทรัพย์สินดังกล่าว คุณธนิตจะต้องใช้เวลาในการหาเลขที่ทรัพย์สินเอง จึงให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ 1 งาน จากจำนวนทั้งสิ้นในเดือน ส.ค. 56 จำนวน 11 รายการ คิดเป็น 90.91%

แนวทางแก้ไข

1. **August:** แจ้งให้ทางผู้ร้องขอแจ้งเลขที่ทรัพย์สินทุกครั้ง

➤ Human Resource & Compliance

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสรรหาบุคลากร	1. คัดเลือกใบสมัครส่งให้ผู้ร้องขอตามคุณสมบัติที่กำหนดภายใน 10 วัน และได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 50% ของจำนวนใบสมัครที่ส่งแต่ละครั้ง	≥ 50%	98%					
			100%					

➤ Warehouse & Distribution

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การรับสินค้า	1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า	100%			99.75%	99.87%	99.82%	99.95%
	2. บันทึกกับสินค้าเข้าระบบ 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 ในเงื่อนไขยกเลิกเพื่อเปิด Sales Order ใหม่ หลังจากที่ได้บันทึกตัวเลขเข้าระบบ DMAS แล้ว ต้องติดตามให้พนักงานขายทำการเปิด Sales Order ภายในวันที่บันทึกตัวเลขเข้าระบบ							
		- WH OSG	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		- WH ESG & Other	100%	98.60%	97%	100%	98.20%	98.20%
4. การเคลมสินค้า	1. จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม	≥ 90%	96.07%	93.56%	86.50%	89.37%	95.21%	90%
5. การจัดสินค้า (ตัดการจัดสินค้าเวลา 15.30 น.)	1. จัดสินค้าตาม Sales Order หรือ Borrow List ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. การจัดส่งสินค้า	1. การจัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่ และเวลา ตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB							

	ในแต่ละวัน							
	- DTB OSG	≥ 98%	97.95%	98.90%	96.05%	98.15%	98.93%	99.53%
	- DTB ESG & Other	≥ 98%	99.42%	99.27%	99.19%	98.56%	99.81%	100%
7. การรับสินค้าที่บริษัท	1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัท ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้าและ Sales Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ	≥ 97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การรับสินค้าเข้าระบบ DMAS/การจัดส่งสินค้า)

1. มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถ
2. บางเดือนเนื่องจากมีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน ทำให้มีบิลเปิด และสินค้าที่ต้องส่งเยอะกว่าปกติมาก

แนวทางแก้ไข

1. เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถส่งสินค้า ต้องให้เวลาในการทำความเข้าใจกับเส้นทางส่งสินค้า และเอกสารประกอบการจัดส่ง
2. จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การเคลมสินค้า)

1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้าขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
3. สินค้าเคลมต่างประเทศใช้ระยะเวลานาน

แนวทางแก้ไข

1. มีการปรึกษากับทีม Marketing ที่รับผิดชอบเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

➤ Legal

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจ	1. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญาให้เสร็จภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. ทำการจัดทำหรือตรวจสัญญาภาษาอังกฤษ ให้เสร็จภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่รับคำร้องขอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ 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 - ราชวงศ์	100% 100%	100% 100%	100% 100%	95% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาระบบงานหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาระบบงานหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User	≥ 70%	100%	100%	96%	100%	94%	100%
	2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	100%	100%	N/A	N/A	100%	100%	100%

หมายเหตุ เดือนสิงหาคม, กันยายน ไม่มีการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้า

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การทำ Back up)

1. ไม่ได้ทำการ Vary Off Tape ที่ใช้ในการ Back Up Monthly ทำให้ใช้ Tape สำหรับ Daily ไม่ได้

แนวทางแก้ไข

1. เพิ่มผู้ตรวจสอบการใช้งานของ Tape Daily จาก 1 ท่านเป็น 2 ท่าน

➤ 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%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	90.32%	95.45%	85.75%	82.86%	90%	87.50%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การ Back up)

1. **September:** User เลือกประเภทของการร้องขอผิด จึงมีการส่งกลับไปที่แก้ไขประเภทการร้องขอใหม่ ทำให้เกิด Overdue เนื่องจากยังไม่สามารถปิด Job Request นั้น ๆ ได้ เช่น Request เลขที่เอกสาร 131132
2. **October:** เนื่องจากการ Ghost PC เครื่องใหม่ ที่มีจำนวนมาก ทำให้เหลือบุคลากรที่ทำหน้าที่ Support ไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดการ Overdue

3. **December:** User Request เรื่องการใส่ข้อความใน Wallpaper แต่ทาง ITS จะทำการเปลี่ยน Wallpaper ทุกวันศุกร์ จึงทำให้เกิด Overdue

แนวทางแก้ไข

1. **September:** ทำการ Reject Request นั้นๆ เพื่อให้ User สร้าง Request ขึ้นมาใหม่ แล้วเลือกประเภทการร้องขอที่ถูกต้อง ทั้งนี้ได้ประสานไปทาง แผนก MIS เพื่อที่จะทำการปรับเปลี่ยนการคำนวณค่า Overdue ใหม่
2. **October:** แบ่งบุคลากรให้มาทำหน้าที่ในการ Support ให้มากขึ้น และเหลือบุคลากรในการ Ghost PC ให้น้อยลง
3. **December:** เมื่อถึงวันศุกร์ทำการเปลี่ยน Wallpaper แล้วปิด Job Request ถ้ามีกรณีแบบนี้อีก ครั้งต่อไปต้องทำการโทรบอก User เพื่อขอปิด Job Request ก่อน และเมื่อถึงกำหนดจึงจะปฏิบัติตามที่ User ร้องขอ

➤ PR & CRC

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาติดต่อผู้ร้องเรียน	1. ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่รับร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ	100%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A

➤ DCO.

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไขเอกสารคุณภาพตามที่มีผู้ร้องขอให้เสร็จภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ QMR พิจารณานุมัติ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%