

บริษัท เมโทรคอนเน็ค จำกัด
สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

➤ **MCC – Sales**

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี ไม่ต่ำกว่า 80%	80%	83						80%
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	10%	0	0	0	0	0	12	10%

หมายเหตุ

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนดประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA

- ลูกค้ามีความต้องการจะขอสินค้าเท่าที่มีในคลังก่อน ทางบริษัทฯ จึงต้องเปิด Order ส่งสินค้าให้ลูกค้า พร้อมติดตามสินค้าคงค้างให้ลูกค้าภายหลัง ซึ่งเดือนมิถุนายน 2555 ได้ทำการเปิด Invoice 16 ใบ และมี RGA 2 ใบ เมื่อเทียบสัดส่วนแล้วจึงทำให้เกิดเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวทางแก้ไข

- ไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากทางเจ้าของผลิตภัณฑ์ (IBM) ไม่สามารถระบุวันที่ส่งสินค้าที่แน่นอนได้

➤ **MCC – Support**

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สรุปผลปี 2555							New Target
		Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	90%	100	100	100	100	100	100	90%