

**บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**  
**สรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน**  
**สำหรับเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2557**

**Enterprise Systems Group (ESG)**

➤ ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Administration

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 80%	93%			78%		
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ของจำนวนสินค้าทั้งหมด	≤ 10%	5%	4%	5%	3%	4%	6%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ยอดขายสินค้าหรือบริการ)

เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม (ไตรมาสที่ 4)

- เนื่องจากไตรมาสที่ 4 ลูกค้าบางส่วนได้ชะลอการสั่งซื้อสินค้าเนื่องจากการปิดงบประมาณรายปี

แนวทางการแก้ไข

- ทางฝ่าย Marketing ได้มีการออก Promotion ต่างๆ เพื่อส่งเสริมยอดขายและกระตุ้นยอดขายให้ดีขึ้น

➤ ESG – System Technical Support (STS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอ ของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า (ในกรณีที่ทุกอย่างได้ถูกเตรียมพร้อมแล้ว)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/คำร้องเรียนของลูกค้า	1. จะต้องไม่มีการร้องเรียนของ ลูกค้าว่าติดต่อ แผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แต่ลูกค้าจนสำเร็จ ลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขต ความรับผิดชอบของแผนก)	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ ESG – System Technical Support (STS) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การเยี่ยมลูกค้าที่ทำ MA	1. สามารถออกเยี่ยมลูกค้า ตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละเดือน	≥ 70%	76.11%			71.15%		

➤ ESG – Education

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ผลการสอบของลูกค้า	1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70% ขึ้นไปของคะแนนรวม 100%	≥ 70%	73.08%	77.76%	73.47%	N/A	100%	100%
2. การอบรม	1. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ ESG – PC Technical Services (PCT)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การให้บริการ	1. สามารถแก้ไขปัญหา Hardware ให้ลูกค้าได้สำเร็จ โดยไม่เสียในอาการเดิม ภายใน 30 วัน	≥ 90%	98%	97%	98%	98%	100%	97%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของลูกค้าในแต่ละราย	≥ 90%	96%			95%		

## Office Supplies Group (OSG)

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

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในแต่ละเดือน (หมายเหตุ ทั้งนี้ จำนวนราย/เดือน ขึ้นอยู่กับจำนวน Sales) - Private 1 (ราย/คน/เดือน) $\leq 7$ - Private 2 (ราย/คน/เดือน) $\leq 5$ - Hardware (ราย/คน/เดือน) $\leq 4$ - Gov.& Edu.(ราย/คน/เดือน) $\leq 4$ - Dealer (ราย/คน/เดือน) $\leq 3$							
			3.0	1.0	5.0	7.0	10.0	1.0
			3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	2.0
			0.0	2.0	0.0	2.0	2.0	1.0
			1.0	0.5	1.0	0.5	0.8	1.0
			0.3	1.0	0.5	0.4	0.2	1.0
2. ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA	1. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) แต่ละทีม ต่อเดือน $\leq 3\%$		3.1%	2.7%	3.0%	2.4%	3.6%	2.7%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้า)**

**เดือนพฤศจิกายน**

- สืบเนื่องจากการเปิดบิล MPS เนื่องจากบิลของลูกค้าที่ส่งให้กับ HP เกี่ยวข้องกับ Sale ที่เปิดหลายคน Over due เป็นเรื่องของรอบการวางบิลของ HP ซึ่งปิดปี 2014 ไปแล้ว

**แนวทางการแก้ไข**

- คุณเนาวนิจ และ คุณลัษณ์ ได้คุยกับ HP เพื่อหาแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดการ Over due ครั้งต่อไป

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการลดจำนวน RGA)**

**เดือนกรกฎาคม**

- ลูกค้าสั่งสินค้าผิด
- พนักงานขายเปิด Order เลือก Ship to ผิด จึงต้องทำ RGA เพื่อเปิด Order ใหม่

**แนวทางการแก้ไข**

- พนักงานขายต้องทบทวนรายละเอียดของสินค้าที่จะเปิดบิล และสถานที่จัดส่งสินค้า (Ship to) ของลูกค้าให้ละเอียดเพื่อลดข้อผิดพลาด

### เดือนพฤศจิกายน (ต่อ)

1. ลูกค้าแจ้งที่อยู่ส่งสินค้าผิด
2. ลูกค้าแจ้งหลังจากเปิดบิลไปแล้ว ให้เปิดบิลในนาม บ.ในเครือ
3. ลูกค้าส่งสินค้าผิดรุ่น
4. ลูกค้าไม่รับบิลข้ามเดือน
5. ใส่ข้อมูลใน ship to ผิด
6. ลูกค้าส่งสินค้าผิด
7. พนักงานขายเปิดบิลผิด

### แนวทางการแก้ไข

1. พนักงานขายโทรตรวจสอบความถูกต้องจากลูกค้าก่อนเปิดบิล
2. เปิดบิลในช่วงที่กำหนด
3. ทบทวนการทำงานก่อนจบขั้นตอนนี้
4. ทบทวนการรับ order กับลูกค้าเพื่อป้องกันความผิดพลาด

### ➤ OSG – Marketing

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. Turn Over	1. ควบคุมสินค้าให้มี Turn Over ในแต่ละ Brand ในแต่ละเดือนไม่เกิน 25 วัน  - Team Marketing (วิไล) - Team Marketing (อารีย์) - Team Marketing (ประภาวดี)	100%	60%	50%	70%	80%	80%	71%
			100%	100%	67%	100%	100%	67%
			100%	91%	80%	90%	100%	100%

หมายเหตุ : ในเดือนธันวาคม มีการปรับลด Target เหลือ 90%

### สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Turn Over)

#### เดือนกรกฎาคม

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ หรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

### แนวทางการแก้ไข

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน
2. การสั่งซื้อสินค้าแต่ละ Brand Inventory ต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บสินค้าเป็นวัน

### **เดือนสิงหาคม (ต่อ)**

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำหรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

### **แนวทางการแก้ไข**

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน
2. ต้องกำหนดความถี่ในการนำสินค้าเข้าโดยแยกเป็นสินค้าที่สั่งในประเทศและจากต่างประเทศ
3. การสั่งซื้อสินค้าแต่ละ Brand Inventory ต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บสินค้าเป็นวัน

### **เดือนกันยายน**

1. มีเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำหรือเงื่อนไขการสั่งซื้อสินค้า ในปริมาณมากจะได้สินค้าในราคาที่ถูกลง
2. กรณีสั่งซื้อตามเงื่อนไขพิเศษของ Supplier เพื่อให้ได้เงิน Rebate

### **แนวทางการแก้ไข**

1. ฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบสินค้าแต่ละ Brand ต้องมีการกำหนด Inventory ทุกสิ้นเดือน
2. ต้องกำหนดความถี่ในการนำสินค้าเข้าโดยแยกเป็นสินค้าที่สั่งในประเทศและจากต่างประเทศ
3. การสั่งซื้อสินค้าแต่ละ Brand Inventory ต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บสินค้าเป็นวัน

### **เดือนตุลาคม**

1. เนื่องจากมีขั้นต่ำในการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้ง

### **แนวทางการแก้ไข**

1. สินค้าจะไม่ติด Stock เพราะมียอดขายจำนวนมาก

### **เดือนพฤศจิกายน**

1. เนื่องจากมีการตั้งเป้าหมาย 100% จึงทำให้ไม่สามารถทำได้ถึงเป้าหมาย

### **แนวทางการแก้ไข**

1. มีการปรับเป้าหมายจาก 100 % ลดลงเหลือ 90% ในเดือน ธ.ค. 57

### **เดือนธันวาคม**

1. เนื่องจากมีข้อตกลงในการสั่งซื้อสินค้า
2. เป็นช่วงที่สินค้าเข้ามารอการเปิดบิล

### **แนวทางการแก้ไข**

1. สินค้าที่รอการเปิดบิล พนักงานขายได้เปิดบิลเรียบร้อยแล้ว

## Solutions Integration Group (SIG)

### ➤ SIG – E-Biz Solution (EBS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - Software License (SW) ไม่เกิน 60 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า - Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า	$\geq 95\%$  $\geq 95\%$	100%  98.68%	97.73%  96.97%	100%  100%	100%  98.18%	100%  100%	100%  100%
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้อง	$\geq 70\%$	84.38%			82.50%		

### ➤ SIG – Microsoft License (MSL)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสั่งซื้อสินค้า	1. ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย	$\geq 90\%$	95.39%	97.33%	92.18%	99.31%	90.96%	100%
2. ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้า	$\geq 90\%$	97.50%	95.00%	98.55%	96.60%	96.75%	97.37%

➤ SIG – Training (BAL)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า	1. จัดอบรมได้ตามตาราง	≥ 85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. การจัดสอบให้ลูกค้า	1. จัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

หมายเหตุ : เดือนกันยายน – เดือนธันวาคม มีการเปลี่ยนเป้าหมายการชี้วัด KPI คือ จัดอบรมได้ตาม Sale Request ที่ขอให้ลงทะเบียน

➤ SIG – MS Solution

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้	≥ 80%	93%			
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 75%	98%			

หมายเหตุ : เดือนพฤศจิกายน ได้ยกเลิกหน่วยงาน MS Solution

➤ SIG – Solution Services Sale (SSS Sale)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥75%	50%					

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)

เดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม (ครึ่งปีหลัง)

- เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการ อาจจะติดประชุมหรือติดงานอยู่แล้วไม่รีบติดต่อกลับลูกค้าเมื่อลูกค้าติดต่อมา ทำให้การบริการล่าช้า และลูกค้าก็เกิดความไม่ประทับใจ

แนวทางการแก้ไข

- จัดทำระบบ Development support ที่เป็น Admin กลาง คอยประสานงานให้พนักงานทราบเมื่อมีลูกค้าติดต่อเข้ามาและดำเนินการแจ้งให้ลูกค้า ทราบว่าทุกครั้งที่แจ้งปัญหา ให้ CC email หรือแจ้งมาที่ Development support เสมอ
- อบรมพนักงานให้ทราบถึงปัญหาและผลที่ตามมา

### ผู้รับผิดชอบ (ต่อ)

1. คุณวรกร รัตนไชย

### กำหนดวันที่ดำเนินการ

8 พฤษภาคม 2558

#### ➤ SIG – Support Service (Solution Development / SRD)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การส่งมอบงานให้ลูกค้า	1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้	≥ 80%	100%			100%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥75%	50%					

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ความพึงพอใจของลูกค้า)

#### เดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม (ครึ่งปีหลัง)

- เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการอาจจะติดประชุมหรือติดงานอยู่แล้วไม่รีบติดต่อกลับลูกค้าเมื่อลูกค้าติดต่อมา ทำให้การบริการล่าช้า และลูกค้าก็เกิดความไม่ประทับใจ

#### แนวทางการแก้ไข

- จัดทำระบบ Development support ที่เป็น Admin กลาง คอยประสานงานให้พนักงานทราบเมื่อมีลูกค้าติดต่อเข้ามาและดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าทุกครั้งที่แจ้งปัญหา ให้ CC email หรือแจ้งมาที่ Development support เสมอ
- อบรมพนักงานให้ทราบถึงปัญหาและผลที่ตามมา

### ผู้รับผิดชอบ

1. คุณวรกร รัตนไชย

### กำหนดวันที่ดำเนินการ

8 พฤษภาคม 2558

#### ➤ SIG – Solid Works

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	1. สามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าภายใน 30 วัน	≥ 90%	92%			96%		
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	1. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ	≥ 70%	100%					



➤ SIG – Business Continuity Solution (BCS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความพึงพอใจ ของลูกค้า	1. ประเมินผลความพึงพอใจ ของลูกค้า เมื่อเข้ามา Test และเมื่อเกิด Disaster	≥ 80%	100%	96.30%	86.11%	83.33%	84.80%	88.46%
2. ความพร้อมใน การให้บริการ	1. ความพร้อมในการ ให้บริการตามกำหนด เวลา ที่ได้ตกลงกับลูกค้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## Finance & Administration Group

### ➤ FAG – Fixed Asset

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาการเบิก – จ่ายทรัพย์สิน ตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการเบิก - จ่ายทรัพย์สินจากคลังทรัพย์สินส่วนกลางตามระบบ Workflow - การเบิก – กรณีทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก – จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. ดำเนินการเบิก – จ่ายทรัพย์สินจากคลังสินค้า ตามระบบ Workflow - การเบิก – จ่ายทรัพย์สินทั่วไป ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ) - การเบิก – จ่ายทรัพย์สินที่ต้อง Set up เครื่อง ภายใน 7 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow	1. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow - การโอนย้ายภายในสาขาเดียวกัน ภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Fixed Asset (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
2. ดำเนินการโอนย้ายทรัพย์สินตามระบบ Workflow (ต่อ)	- การโอนย้ายทรัพย์สินระหว่างสาขา ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้มีอำนาจแผนกผู้รับโอนทรัพย์สินอนุมัติ)	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. ระยะเวลาการส่งซ่อมทรัพย์สินตามคำร้องขอ	1. ดำเนินการส่งซ่อมทรัพย์สินตามที่ได้รับ E-mail แจ้งและแจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบภายใน 3 วันทำการ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FAG – Credit Management

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่	1. บันทึกรายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 บาท แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที	≥ 95%	96.58%	93.18%	89.94%	90.00%	89.36%	89.16%
2. ระยะเวลาในการปรับปรุงเงินสินเชื่อ	1. ปรับปรุงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ	≥ 97%	100%	99.09%	98.69%	97.58%	98.55%	98.78%

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ระยะเวลาในการบันทึกลูกค้าใหม่)**

**เดือนสิงหาคม**

1. ลูกค้าใหม่ของแผนก OSG/Direct ต้องมี Mail อนุมัติจากหัวหน้าแนบใน Workflow ก่อน
2. มีการตั้งลูกค้าใหม่ที่เป็นของบริษัท ซีพี และ ซีอาร์ซี ซึ่งจะมีสาขาทั่วประเทศ ทำให้ต้องใช้เวลานานตรวจสอบข้อมูลใน Website กรมสรรพากรมากขึ้น

**แนวทางการแก้ไข**

1. ทำการแจ้งฝ่ายขายต้องมี Mail อนุมัติขาย แนบมาในระบบ Workflow ทุกครั้ง
2. ทำการแจ้งฝ่ายขายให้แนบเอกสาร ภพ.20 มาในระบบ Workflow ทุกครั้งเพื่องานแก่การตรวจสอบข้อมูล
3. มีการปรับปรุงระบบงานแผนกเครดิตใหม่เพื่ลดงานอนุมัติเครดิตจะได้มีเวลาดูแลลูกค้าใหม่ได้รวดเร็วขึ้น

**เดือนกันยายน**

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

**แนวทางการแก้ไข**

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

### เดือนตุลาคม (ต่อ)

1. ต้องมีการโทร confirm ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลามากขึ้น
2. มีการตั้งลูกค้าใหม่ที่เป็นหน่วยงานราชการ/ โรงเรียน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลใน Website
3. รอ Mail อนุมัติขาย กรณีที่ขายเป็นเงื่อนไขเงินสด และ เงื่อนไข NET 60

### แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายให้กรอกข้อมูลในระบบ Workflow ให้ถูกต้อง เช่น เบอร์โทร, ชื่อผู้ติดต่อ เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. แจ้งฝ่ายขายให้แนบ Website ของลูกค้าที่เป็นราชการ/โรงเรียน ทุกครั้งเพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลได้เร็วขึ้น
3. กรณีที่มีการซื้อขายด้วยเงื่อนไขที่มากกว่า 30 วัน แจ้ง Sale ให้ทำ Mail อนุมัติการขายมาก่อนที่จะทำมาในระบบ Workflow

### เดือนพฤศจิกายน

1. ต้องมีการโทร confirm ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลามากขึ้น
2. มีการตั้งลูกค้าใหม่ที่เป็นหน่วยงานราชการ/ โรงเรียน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลใน Website
3. มีการตั้ง code ลูกค้าที่มีสาขาเยอะต้องใช้เวลาในตรวจสอบ

### แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายให้กรอกข้อมูลในระบบ Workflow ให้ถูกต้อง เช่น เบอร์โทร, ชื่อผู้ติดต่อ เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. แจ้งฝ่ายขายให้แนบ Website ของลูกค้าที่เป็นราชการ/โรงเรียน ทุกครั้งเพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลได้เร็วขึ้น
3. แจ้งฝ่ายขายกรณีที่มีการตั้ง code ลูกค้าใหม่ที่มีสาขาเยอะให้ขอเอกสาร ภ.พ.20 แนบมาใน Workflow ด้วย เพื่อสะดวกในการเช็คข้อมูล

### เดือนธันวาคม

1. ต้องมีการโทร confirm ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลามากขึ้น
2. มีการตั้งลูกค้าใหม่ที่เป็นหน่วยงานราชการ/ โรงเรียน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลใน Website
3. มีการตั้ง code ลูกค้าที่มีสาขาเยอะต้องใช้เวลาในตรวจสอบ

### แนวทางการแก้ไข

1. แจ้งฝ่ายขายให้กรอกข้อมูลในระบบ Workflow ให้ถูกต้อง เช่น เบอร์โทร, ชื่อผู้ติดต่อ เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. แจ้งฝ่ายขายให้แนบ Website ของลูกค้าที่เป็นราชการ/โรงเรียน ทุกครั้งเพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลได้เร็วขึ้น
3. แจ้งฝ่ายขายกรณีที่มีการตั้ง code ลูกค้าใหม่ที่มีสาขาเยอะให้ขอเอกสาร ภ.พ.20 แนบมาใน Workflow ด้วย เพื่อสะดวกในการเช็คข้อมูล

### ➤ FAG – Account Receivable ( AR)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ลูกหนี้ Overdue	1. ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5 ล้านบาท Overdue น้อย กว่าหรือเท่ากับ 30 วัน	≥ 95%	96.80%	96.59%	97.40%	97.05%	95.00%	95.90%

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Receive)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การรับสินค้า	1. ความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าระบบ DMAS ภายในวันที่รับสินค้า	100%	100%	99.80%	99.75%	99.95%	99.95%	100%
	2. นำส่งเอกสารการรับสินค้า (Receive Report) ให้แผนกบัญชีภายในวันที่รับสินค้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การรับสินค้า)

เดือนสิงหาคม

1. Receive ช้า
2. Receive เกินจำนวน
3. Receive ราคาผิดไม่ตรงกับ PO

แนวทางการแก้ไข

1. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการตรวจเอกสาร
2. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการ Receive ในระบบ
3. แจ้ง Supplier ให้ตรวจสอบเอกสารก่อนนำส่งสินค้าและ/หรือบริการ

เดือนกันยายน

1. Receive เกินจำนวน
2. Receive สินค้าผิดรุ่น
3. Receive สินค้าผิดบริษัท เนื่องจาก Mkt.เปิด PO มาผิดบริษัท
4. Receive สินค้าผิดราคา

แนวทางการแก้ไข

1. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการตรวจเอกสาร
2. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการ Receive ในระบบ
3. แจ้ง Supplier ให้ตรวจสอบเอกสารก่อนนำส่งสินค้าและ/หรือบริการ

เดือนตุลาคม

1. Receive เกินจำนวน
2. Receive สินค้าราคาผิด

แนวทางการแก้ไข

1. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการตรวจเอกสาร

## เดือนพฤศจิกายน (ต่อ)

1. Receive เงินจำนวน

### แนวทางการแก้ไข

1. เพิ่มความรอบคอบในขั้นตอนการ Receive ในระบบ

### ➤ FAG – Warehouse & Distribution (Warehouse)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ผลการตรวจนับสินค้าคงคลัง	1. การตรวจนับสินค้าจำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบDMAS ต้องตรงกันโดยไม่มีค่าเบี่ยงเบนเกิดขึ้น ทุก 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%	97.70%	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

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การติดตามเปิด Sales Order ที่มีการทำ RGA)

#### เดือนกันยายน

1. RGA เปลี่ยนบิล จากออเดอร์ 113898 เป็นออเดอร์ 121784 แต่ติดปัญหาเรื่องค่าเงิน US ซึ่งต้อง รอยืนยันเรื่องค่าเงิน US จากลูกค้าที่เมืองนอกก่อน

#### แนวทางแก้ไข

1. แจ้งทาง Admin ให้ตรวจสอบและเช็คค่าเงินบาทกับลูกค้าและบัญชีก่อนทำ RGA

#### ➤ FAG – Warehouse & Distribution (Distribution)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดส่งสินค้า	<p>1. จัดส่งสินค้าต้องตรงตามจำนวน Spec. สินค้า สถานที่และเวลาตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูล Invoice ที่จัดส่งสินค้าในระบบ DTB ในแต่ละวัน (ยกเว้นปัญหาเกิดจากลูกค้าที่ไม่สามารถรับสินค้าได้ หรือไม่ได้เตรียมเช็ค / หรือเงินสดไว้)</p> <p>- DTB OSG</p> <p>- DTB ESG&amp;OTH</p>	<p>≥ 98%</p> <p>≥ 98%</p>	<p>99.51%</p> <p>98.72%</p>	<p>99.20%</p> <p>99.44%</p>	<p>99.26%</p> <p>99.42%</p>	<p>99.63%</p> <p>100%</p>	<p>98.38%</p> <p>100%</p>	<p>98.65%</p> <p>97.41%</p>
2. การรับสินค้าที่บริษัท	<p>1. สินค้าพร้อมส่งให้พนักงานขายหรือลูกค้าที่มารับสินค้าที่บริษัทฯ ภายใน 30 นาที นับจากลูกค้ามารับสินค้าและ Sales เปิด Order เรียบร้อย โดยไม่ติดขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ (ยกเว้น 1) ระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการออก Invoice มีปัญหา</p> <p>2) ลูกค้าเตรียมเอกสารต่างๆ มาไม่ครบ)</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ FAG – Warehouse & Distribution (Distribution) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การเคลมสินค้า	1. เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม (ยกเว้นสินค้าเคลมต่างประเทศ, สินค้ารอ CN) - กรุงเทพและปริมณฑล ภายใน 15 วันทำการ - ต่างจังหวัด ภายใน 18 วันทำการ	≥ 90%	92.95%	93.38%	92.31%	94.33%	91.89%	92.36%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดส่งสินค้า)

เดือนธันวาคม

1. เดือนธันวาคมมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ส่งสินค้า ซึ่งไม่ชำนาญเส้นทางและการแยกเอกสาร ทำให้ส่งสินค้าไม่ทันหรือส่งสินค้าทันแต่แยกเอกสารผิด ต้องกลับไปแก้ไข ซึ่งจะต้องบันทึกสถานะในระบบเป็น Code D01 (ซึ่งนำมาคิดเป็น KPI ส่วนงานจัดส่ง)

แนวทางการแก้ไข

1. แจ้ง บ.ภาคย์ธนพัฒน์ ให้พัฒนาพนักงานส่งสินค้า แต่ไม่สามารถพัฒนาไปได้มากกว่านี้ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ส่งสินค้า หลังจากเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ส่งสินค้าแล้ว ทำให้ KPI บรรลุตามเป้าหมาย

➤ FAG – 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%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
2. ระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงาน	1. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User  2. ทำการ Develop โปรแกรมให้แก่ลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า	≥ 70% 100%	100% N/A	100% N/A	100% N/A	100% N/A	94% N/A	93% 100%

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI



➤ FAG – Human Resource & Compliance (HR)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การสรรหาบุคลากร	1. สรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทได้ ภายใน 45 วัน นับจาก วันที่ได้รับใบจ้างงานที่ขออนุมัติเรียบร้อยแล้ว	≥ 80%	56.25%					

➤ FAG – Legal

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ระยะเวลาในการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ	1. จัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการภายใน 15 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย ได้อนุมัติให้ดำเนินการแล้วซึ่งได้รับข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ร้องขอครบถ้วนแล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
2. ระยะเวลาการจัดทำหนังสือมอบอำนาจ	1. จัดทำหนังสือมอบอำนาจภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอในระบบ Workflow ซึ่งได้มีการอนุมัติให้ดำเนินการแล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. การจัดอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานใหม่	1. จัดอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานเข้าใหม่ทุกเดือน ปีละ 12 ครั้ง และพนักงานเข้าใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมภายในระยะเวลา 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่เข้าทำงานวันแรก	100%	100%	100%	100%	100%	69%	70%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดทำหรือตรวจสอบสัญญาเฉพาะการ)

เดือนธันวาคม

- ฝ่ายขายทำใบคำร้องมา แต่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ไข

- ชี้แจงแก่ฝ่ายขายว่าส่งข้อมูลไม่ครบ ฝ่ายกฎหมายจะไม่สามารถตรวจสอบได้จนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วน

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การจัดอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายให้แก่พนักงานใหม่)

#### เดือนพฤศจิกายน

1. พนักงานบางท่านขอเลื่อนการเข้าอบรม

#### แนวทางการแก้ไข

1. ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนดังกล่าว เข้าอบรมในเดือนถัดไป

#### เดือนธันวาคม

1. พนักงานบางท่านขอเลื่อนการเข้าอบรม

#### แนวทางการแก้ไข

1. ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนดังกล่าว เข้าอบรมในเดือนถัดไป

#### ➤ FAG – Operation – Procurement (PCM)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความถูกต้องในการจัดซื้อ	1. จัดซื้อสินค้าและบริการได้ตรง Spec. ตามคำร้องขอ	≥ 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาตามคำร้องขอ	1. ได้รับสินค้าและบริการทันตามที่ร้องขอ	≥ 95%	96.38%	98.51%	100%	98.15%	95.12%	99.48%

#### ➤ FAG – Operation – รับวางบิล

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้และยอดเงิน	1. สามารถตรวจสอบเลขที่ใบแจ้งหนี้และยอดเงินได้ถูกต้อง	≥ 95%	99.58%	99.58%	99.33%	99.12%	99.05%	99.41%

#### ➤ FAG – Operation – Safety

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. อุบัติเหตุ	1. เกิดอุบัติเหตุภายในบริษัทฯ (สำนักงานใหญ่) ต้องเป็น 0	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
2. การส่งรายงาน จปว. ให้กับสำนักงานเขต	1. สรุปรายงาน จปว. เสร็จเรียบร้อยและนำส่งให้สำนักงานเขตฯ	30 วัน	30วัน			30 วัน		

➤ FAG – Operation – Building

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. กำหนดวันนัดหมาย MA งานอาคาร	1. ดำเนินการให้ Supplier เข้ามา Maintenance แอร์, ไฟฟ้า, ลิฟท์ ได้ทันตามรอบเดือนที่กำหนด (ยกเว้นกรณี มีเหตุสุดวิสัย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. งานเสร็จทันตามกำหนด	1. ปฏิบัติงานตามกำหนดที่ตกลงกัน (ยกเว้นงานที่ต้องจ้าง Supplier เข้ามาดำเนินการแทน)	≥ 95%	96%	93%	96%	96%	91%	98%
3. เปิดใบแจ้งหนี้ครบตามสัญญา ในแต่ละเดือน	1. เปิดใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่าและค่าบริการต่างๆ ภายใน 2 วันทำการแรกของแต่ละเดือน ได้ครบตามกำหนดในสัญญา	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. ต่ออายุสัญญาเสร็จก่อนวันครบอายุสัญญา	1. ต่อสัญญาบริการต่างๆ ก่อนวันครบกำหนดอายุสัญญา	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

**สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (งานเสร็จทันตามกำหนด)**

**เดือนสิงหาคม**

1. มีการซื้ออุปกรณ์สำหรับงานซ่อม โดยสินค้าบางชนิดต้องรอสินค้าจาก Supplier
2. มีบาง Project ที่ปฏิบัติงานได้เฉพาะช่วงวันหยุดยาว หรือ เสาร์ – อาทิตย์ เท่านั้น ทำให้เกิดงานล่าช้า

**แนวทางการแก้ไข**

1. มีการตกลงกับ User ว่าสามารถดำเนินการแล้วเสร็จสิ้นการดำเนินงานจริงได้วันไหน

**เดือนพฤศจิกายน**

1. มีการติดตั้ง Apple TV ที่ตึก F โดยการติดตั้งในแต่ละครั้ง/แต่ละห้องประชุม ใช้ระยะเวลาการดำเนินการติดตั้งนานพอสมควร

**แนวทางการแก้ไข**

1. เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงาน การติดตั้ง Apple TV ให้เหมาะสมกับงานติดตั้ง

➤ FAG – Information Technology Support (ITS)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การทำ Back up	1. ทำการ Back up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อ AS/400 ได้ 100% โดยมี Human Error=0%	100%	95.45%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม	1. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จภายใน 2 วันทำการ	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	80%

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (การทำ Back up)

เดือนกรกฎาคม

1. ระบบ Backup Systems Error เนื่องจาก Visual Tape เต็ม ทำให้ระบบไม่สามารถทำการ Backup ได้ตามปกติ

แนวทางการแก้ไข

1. สร้าง Visual Tape เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการ Backup ข้อมูล จากนั้นทำการสั่ง Manual Backup ให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าอบรมในเดือนดังกล่าว เข้าอบรมในเดือนถัดไป

สาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อม)

เดือนธันวาคม

1. เนื่องจากมีการส่งบุคลากรไปทำการเตรียมระบบเพื่อทดสอบแผนฉุกเฉินที่อาคารศรีกรุงวัฒนา จึงทำให้ Support User ล่าช้า

แนวทางการแก้ไข

1. แบ่งสัดส่วนบุคลากรมา Support User เพิ่มขึ้น

➤ FAG - CRC

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

หมายเหตุ : N/A หมายถึง ไม่มีตัวชี้วัดเป้าหมาย KPI

➤ FAG – Business Process (BP)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Target	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	1. ดำเนินการเพิ่ม ลด แก้ไขเอกสาร คุณภาพตามที่ต้องการขอให้เสร็จภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ QMR พิจารณาอนุมัติ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม และรายงานประชุม Management Review	1. นำส่งเอกสารประกอบการประชุม Management Review ให้ Steering Committee ก่อนเข้าประชุม อย่างน้อย 7 วันทำการ	100%	100%					
	1. นำส่งรายงานการประชุม Management Review ให้ Steering Committee หลังการประชุม ภายใน 7 วันทำการ	100%	100%					