

แผนก	วัตถุประสงค์ (KPI)	เป้าหมาย	ความถี่	วิธีการคำนวณ	หมายเลขเอกสาร	หมายเหตุ
1 HR	จัดหาบุคคลกรให้ทันต่อความต้องการของแต่ละหน่วยงาน	30 วัน	ปี	สามารถหาบุคคลมาสัมภาษณ์งานได้ภายใน 30 วัน หลังได้รับการรับเอกสารการขอกำลังคน	KPI-HR-003	
2 HR	ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน 0 ครั้ง	0 ครั้ง	ทุกเดือน	ศูนย์ ครั้ง / เดือน (รวมอุบัติเหตุทุกประเภททั้ง ทรัพย์สินเสียหาย, พนักงานได้รับบาดเจ็บ)	KPI-HR-002	
3 SV	ประกอบสินค้าให้เสร็จทันเวลาตามฝ่ายขายกำหนด 95%	≥ 95%	ทุกเดือน	(จำนวนที่ประกอบเสร็จ หาร จำนวนใบสั่งเตรียมรถ) x 100	KPI-SV-001	วัดการทำงานของประกอบ
4 SV	การตรวจสอบคุณภาพรถที่ประกอบได้มาตรฐานก่อนส่งมอบลูกค้า	≥ 95 %	ทุกเดือน	จำนวนรถที่ตรวจสอบคุณภาพผิดพลาด(คัน) คูณ 100 หารด้วยจำนวนรถที่ตรวจสอบคุณภาพทั้งหมด(คัน)	KPI-SV-002	
5 SV	การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าต้องเสร็จสมบูรณ์ 90% ต่อการเดินทาง 1 ครั้ง	90% / ครั้ง	ทุกเดือน	(จำนวนครั้งที่แก้ไขปัญหาเสร็จสมบูรณ์ หาร จำนวนครั้งที่ช่างออกไปแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทั้งหมด) x 100	KPI-SV-003	วัดการทำงานของช่างบริการ
6 WH	จัดส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด	95%	ทุกเดือน	วัดจากใบยืม/ใบสั่งจ่าย 1 วัน/ ใบขอ / เดือน	KPI-WH-003	
7 WH	จัดเก็บและรักษาคุณภาพสินค้าในคลังสินค้า	90%	ทุกเดือน	สินค้าเสียหายไม่เกิน 10 % ต่อ เดือน	KPI-WH-002	ยกเว้นสินค้าหมดสภาพ
8 PU	ส่งสินค้าให้ทันตามเวลาของแต่ละฝ่ายที่ต้องการ	≥ 90%	ทุกเดือน	จำนวนใบสั่งซื้อที่ได้รับตามเวลาที่กำหนด หาร จำนวนใบสั่งซื้อทั้งหมด	KPI-PU-002	ยกเว้นอะไหล่ JD
9 MKT	ยอดขายสินค้าเป็นจำนวนเงินของแต่ละยี่ห้อจากเป้าหมายที่ตั้ง	≥ 90%	ทุกเดือน/รายปี	จำนวนยอดขาย หาร จำนวนเงินที่ตั้งเป้า X 100 (คิดเป็น %)	KPI-MKT-002	
10 MKT	ความพึงพอใจของลูกค้าในตัวสินค้าและพนักงานขายและขนส่ง	≥ 80%	ทุกเดือน	จำนวนคะแนน ส่วนที่ 3 หารด้วย จำนวนแบบสอบถาม	KPI-MKT-003	
11 SV	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	≥ 80%	ทุกเดือน	จำนวนคะแนน ส่วนที่ 3 หารด้วย จำนวนแบบสอบถาม	KPI-SV-004	
12 SV	ข้อร้องเรียนจากลูกค้า	≤ 90%	ทุกเดือน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน / จำนวน 30 วัน คูณ ด้วย 100	KPI-SV-005	

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
นายนาฎกิมมา รอบรู้	นายเอกอนันต์ ชูบัวทอง	นางทรงศรี พวงทอง
วันที่ 13 JAN 2021	วันที่ 13 JAN 2021	วันที่ 13 JAN 2021