

# Quality Awareness of ISO9001 (QMS)

For Retail & Shopping Center Service



Nukool Thanuanram  
Alternative Consultant & Trainer  
E-mail: nukool2001@gmail.com  
Twitter & Facebook: @nukool2001  
Website: www.nukool2001.com

## เป้าหมายในการเรียนรู้

- สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน
- มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้
- เข้าใจบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง



## วิธีการหรือกระบวนการในการเรียนรู้

- บรรยาย
- ตั้งคำถาม
- แשרประสบการณ์



“กระบวนการเรียนรู้ เกิดจากคำถาม ไม่ใช่คำตอบ”

## Basic Knowledge



พื้นฐานความรู้ที่เกี่ยวข้อง

**ธุรกิจ** คืออะไร และ  
**วัตถุประสงค์** ของการทำธุรกิจคืออะไร



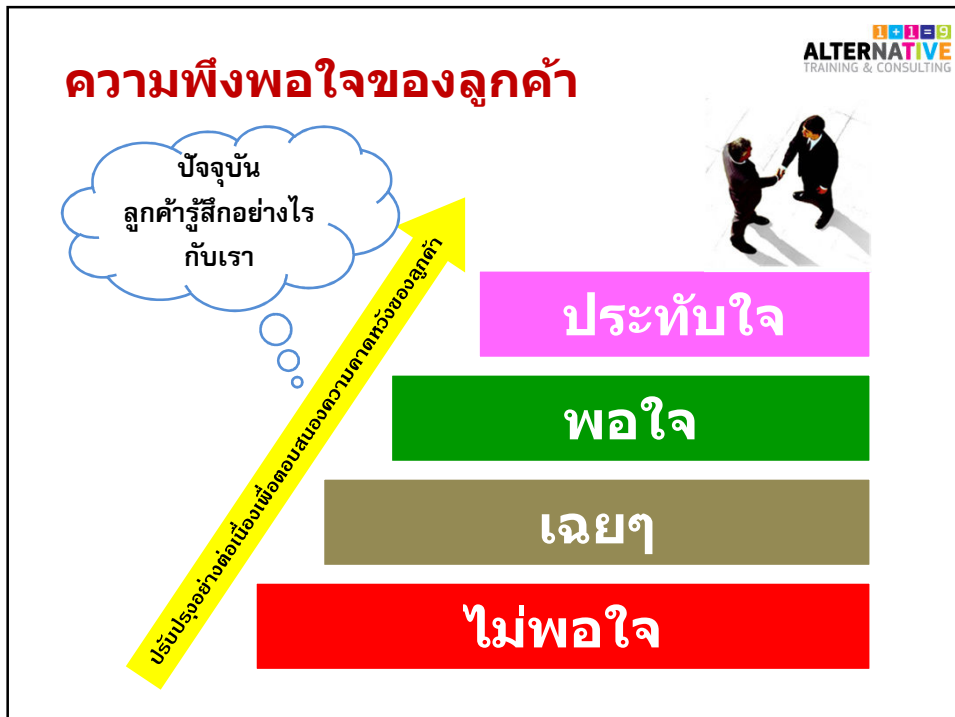
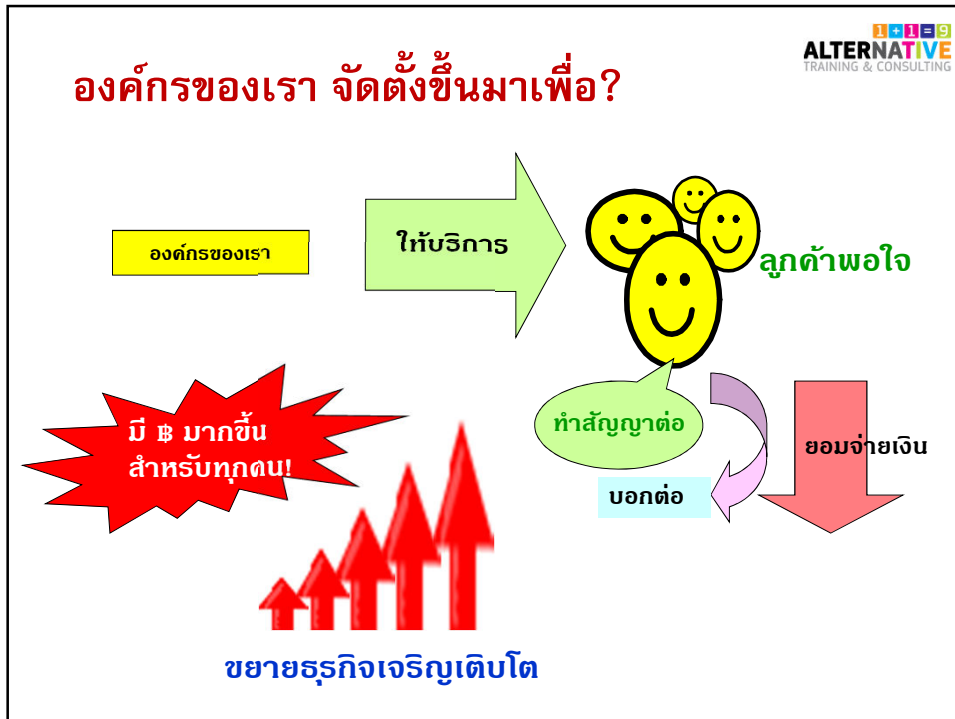
อยากได้กำไรเยอะๆ ต้องทำอย่างไร

**กำไร = ยอดขาย - ต้นทุน**

กำไร มาจากไหน

กำไร ได้มาจาก : .....





## อยากให้ลูกค้าพึงพอใจ เราต้อง

บริษัทเรา

ส่งมอบบริการที่ดี



บริการดี  
มีคุณภาพ



ตรงเวลา



ราคา  
ที่เหมาะสม



บริการ  
ประทับใจ

อยากให้บริการดี  
เราต้องทำยังไงน้อ





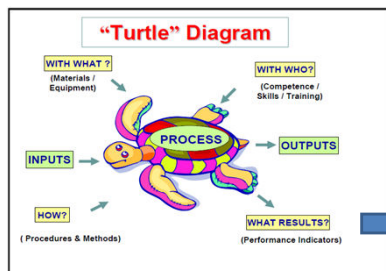
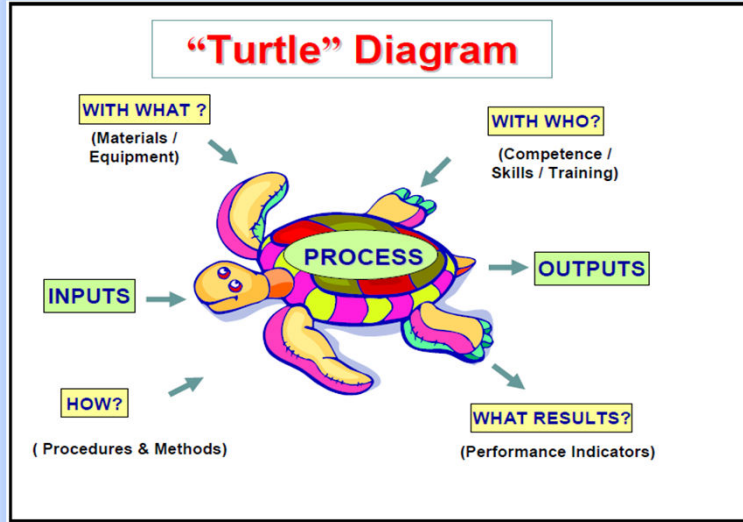
ทำไมต้องมีระบบบริหารจัดการ

## เป้าหมายของระบบการจัดการ

QMS

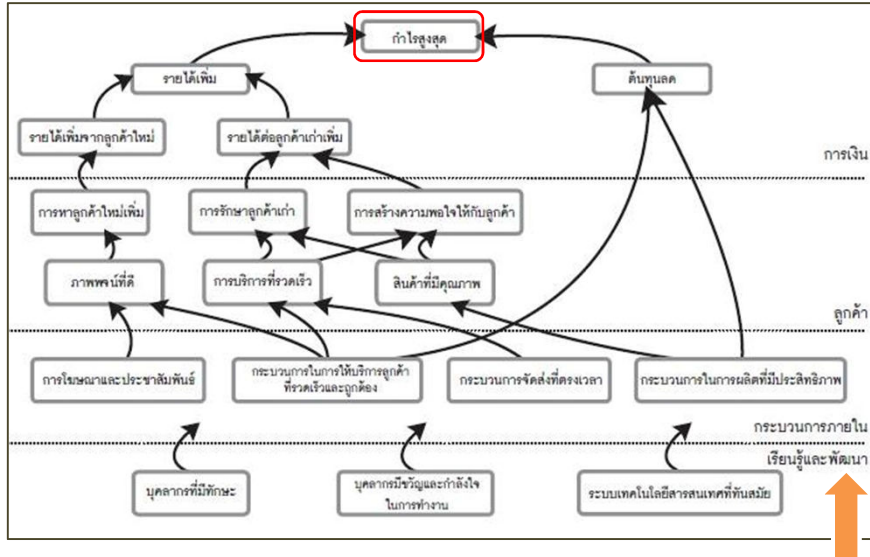
- ความสม่ำเสมอของคุณภาพและงานบริการ
- คุณภาพของกระบวนการ จากระบบการจัดการที่ดี
- สอดคล้องกับข้อตกลง สัญญา

# จัดการอะไร



เป้าหมายงาน

## KPI: Key Performance Indicator



### Exercise :

จงช่วยกันเขียน Action Plan จากเป้าหมายดังต่อไปนี้

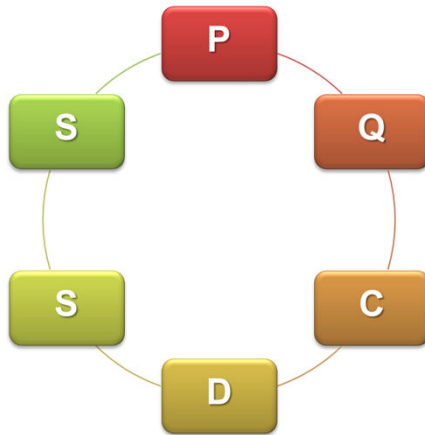
- ข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นศูนย์
- ส่งมอบพื้นที่ตรงเวลา 100%
- อุบัติเหตุ เป็นศูนย์
- ขອງหายได้คืน 100%



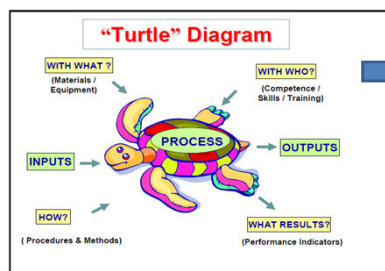




## ประเด็นที่ควรใส่ใจและปรับปรุง



- Productivity
- Quality
- Cost
- Delivery
- Safety
- Satisfactory



คนทำงาน

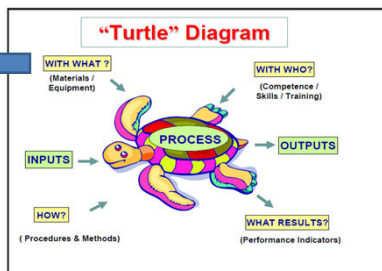
### KUSA

- Knowledge ความรู้
- Understand ความเข้าใจ
- Skill ทักษะ ความชำนาญ
- Attribute คุณลักษณะ

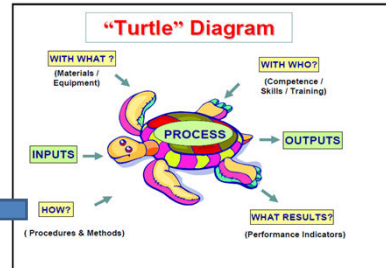
# Personal Productivity ?



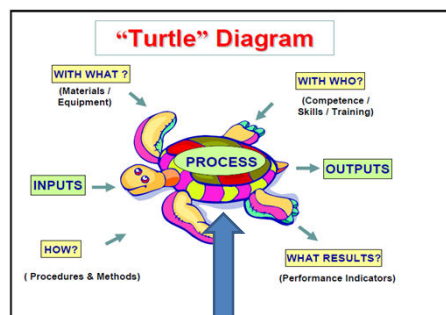
เครื่องมือ อุปกรณ์  
ในการทำงาน



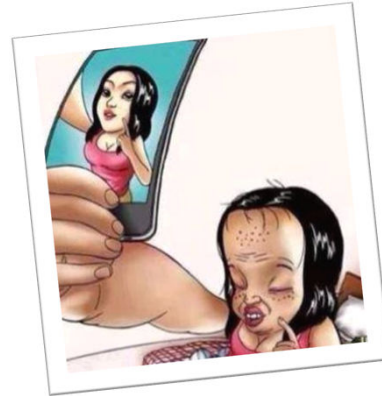
มาตรฐานการทำงาน  
บันทึกผลการทำงาน



ลำดับชั้น ในการทำงาน



# Service Design PROCESS



## สิ่งที่เราต้องตระหนัก



Customer **Requirements**  
Customer **Expectations**

## 2 Side



## Design Process

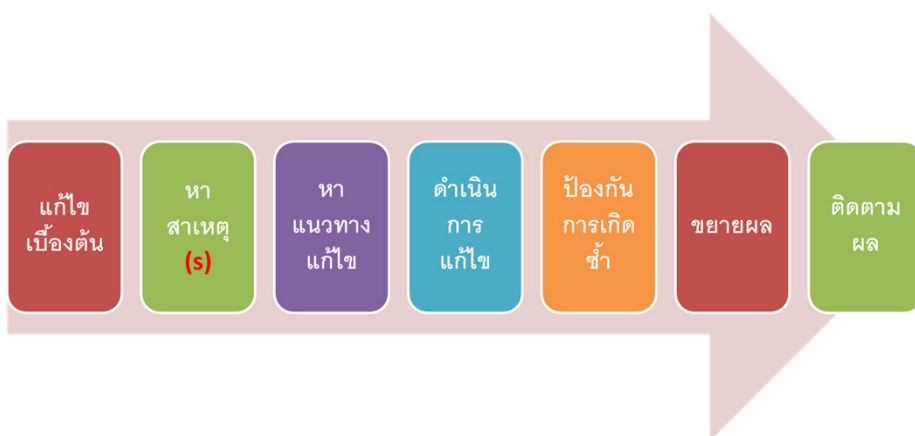
### การให้บริการลานจอด

ขั้นตอน	ความคาดหวังของลูกค้า	มาตรฐานการให้บริการ
ลูกค้าขับรถเข้ามาแลกบัตร	ได้รับบริการที่รวดเร็ว พนักงานสุภาพ ได้รับคำแนะนำที่ดี รู้สึกปลอดภัย	พนักงานลานจอดทำความเคารพ กล่าวทักทาย สวัสดีครับ/ค่ะ แลกบัตรให้ภายใน 30 วินาที แนะนำพื้นที่จอด แสดงท่าทีกระฉับกระเฉง
ลูกค้าจอดรถ	มีที่จอด มีป้ายบอกชัดเจน มีคนโบกเข้า-ออก <b>มั่นใจว่าปลอดภัย</b>	ตรวจสอบลานจอดทุก 10 นาที มีป้ายแสดงว่าง/ไม่ว่าง โบกรถ ดูหลัง ให้ลูกค้าทุกครั้ง

## Design Process

ขั้นตอน	ความคาดหวังของลูกค้า	มาตรฐานการให้บริการ

## การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันปัญหา



## บทบาทของพนักงาน ในการทำ ISO



## ปฏิบัติงานตาม WI-Work Instruction



- ต้องปฏิบัติงานโดยยึดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน (WI)
- ไม่ทำอะไรตามความคิดของตนเอง
- รายงานปัญหาให้หัวหน้ารับทราบ



## การตรวจสอบ และการดูแลรักษา เครื่องจักร



- ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องจักรก่อนการทำงาน
- บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- ไม่รู้แน่ อย่าแก้ไขเอง

## การควบคุมขั้นตอนการทำงาน การให้บริการ



- การตรวจสอบงานของตนเองก่อนการส่งมอบไปยังกระบวนการถัดไป
- การติดป้ายชี้บ่งสถานะของบริการ
- การดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์



**Kaizen** งานของตนเอง

**Q**uestion & **A**nswer

## FEEDBACK or CONTACT US

 **rukool2001**



## Thank You

CONTACT US:  
NUKOOL THANUANRAM  
SENIOR CONSULTANT & INSTRUCTOR  
E-MAIL: [NUKOOL2001@GMAIL.COM](mailto:NUKOOL2001@GMAIL.COM)  
MOBILE PHONE: 081 400 3954  
TWITTER & FACEBOOK: NUKOOL2001  
WEBSITE: [WWW.NUKOOL2001.COM](http://WWW.NUKOOL2001.COM)