



ทบทวน ระบบมาตรฐาน และ การปฏิบัติงาน แผนก Retail

13.08.2023





ระบบมาตรฐาน



ชื่อระบบ	ISO45001 (ไอเอสโอ 45001) การจัดการเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ISO9001 (ไอเอสโอ 9001) การจัดการเกี่ยวกับระบบบริหารงานด้านคุณภาพ	GHPs (จีเอชพี) การปฏิบัติที่ถูกสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร
นโยบาย	Be Vana, Be Safe (ปีวานา บีเซฟ)	At Vana Nava, Quality in controlled (แอทวานานาวา ควอลิตี้ไคสคอนโทรลล์)	At Vna Nava, Food quality is controlled (แอทวานานาวา ฟู้ดควอลิตี้ไคสคอนโทรลล์)
วัตถุประสงค์	ดำเนินการ (ตามมาตรฐาน) สื่อสาร (ให้ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานรับทราบ) จัดสรร (ทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสม)	ดำเนินการ (ตามมาตรฐาน) สื่อสาร (ให้ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานรับทราบ) จัดสรร (ทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสม)	ผลิตอาหาร สะอาดปลอดภัย ใส่ใจผู้บริโภค
คำสำคัญ (Keyword)	Safety (เซฟตี้) : ความปลอดภัย	Quality (ควอลิตี้) : คุณภาพ	Food Hygiene (ฟู้ดไฮยีน) : สุขลักษณะด้านอาหาร



รายละเอียด ระบบมาตรฐาน



ISO45001 : ระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัท วานานาวา มุ่งมั่นและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ข้อกำหนด ที่องค์กรเกี่ยวข้อง พร้อมสนับสนุน ส่งเสริมในการป้องกันอันตราย อุบัติเหตุ หรือความเจ็บป่วย อันเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมของสวนน้ำ ทั้งที่จะเกิดกับพนักงาน และลูกค้า พร้อมทั้งผู้ที่มีส่วนได้เสียอื่นๆ

สโลแกน **“Be Vana, Be Safe”** เป็นคนวานา ต้องปลอดภัย

ISO9001 : ระบบบริหารงานด้านคุณภาพ

บริษัท วานานาวา มุ่งมั่นและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจ ว่า ระบบมีการดำเนินงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้ที่มีส่วนได้เสียอื่นๆ

สโลแกน **“At Vana Nava Quality is Controlled”**

เราควบคุมการดูแลคุณภาพของวานานาวา



ประโยชน์ในการจัดทำระบบมาตรฐาน



- องค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ
- การจัดการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพิ่มศักยภาพขององค์กร และโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ
- มีแบบแผนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ
- ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน





โค้ดแจ้งกรณีฉุกเฉิน

Emergency Code (อีเมอร์เจนซีโค้ด)



Code (โค้ด)	กรณี หรือเหตุการณ์
Code E	ฟ้าผ่า ฝนฟ้าคะนอง ลมกรรโชกแรง จะปิดเครื่องเล่นที่มีความสูง อย่างน้อย 30 นาที
Code A	ลูกค้า แจ้งตามหาผู้ใหญ่
Code C	ลูกค้าแจ้ง ตามหาเด็ก
Code 1	ลูกค้าขอความช่วยเหลือทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
Code 3	เหตุฉุกเฉิน ที่อาจเป็นอันตรายร้ายแรง
Code 9	มีสิ่งแปลกปลอม หรือสิ่งปนเปื้อนอันตรายลงสู่แหล่งน้ำ ซึ่ง ต้องอพยพลูกค้าออกจากพื้นที่เกิดเหตุ
Code 99	ไฟไหม้ ต้องอพยพทันที ที่มีประกาศ



คำสำคัญ และความหมาย ที่ควรทราบ



คปอ. : คณะกรรมการความปลอดภัย

ณ สวนน้ำวานา นาวา หัวหิน

MR เอ็ม-อาร์: Management Representative



คุณบุรุษ (เพชร) ชมเสวี

คณะกรรมการตัวแทนฝ่ายบริหาร



คุณวอลยา
(หนู)



คุณนิตยา
(เหมียว)



คุณนิตยา
(อึ่ง)
เลขาบริหาร

คณะกรรมการตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง



คุณสมคิด
(ทอง)



คุณชธาร
(ปิ๋ม)



คุณกาญจนา
(ได)

คำสำคัญ	ความหมาย
จป.	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน
จป. หัวหน้างาน	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยหัวหน้างาน ระดับซีเนียร์, ลีดเดอร์, ซุปเปอร์ไวเซอร์
จป. บริหาร	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ได้แก่ หัวหน้าแผนกตั้งแต่ระดับรองผู้จัดการแผนกขึ้นไป
จป. วิชาชีพ	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ คือ คุณมณฑาทันต์ สายมงคล (อึ้งค์)
คปอ.	คณะกรรมการความปลอดภัย ได้แก่ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ จำนวน 7 ท่าน
อินซิเดนซ์ (Incident)	อุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น และอาจส่งผลให้เกิดเนียร์มิสหรืออุบัติเหตุได้
เนียร์มิส (Near Miss)	เหตุการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ (เฉียด)
แอคซิเดนซ์ (Accident)	อุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บ เจ็บป่วย เสียทรัพย์สิน
ความเสี่ยง (Risk)	โอกาส และความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือมีผลกระทบต่อคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และ คณะกรรมการความปลอดภัย



จป. มาจากคำว่า เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน

- จป. วิชาชีพ : คุณมณฑกานต์ สายมงคล
- จป. บริหาร : คุณทิพย์สุดา ธนัตวรานนท์
- จป. หัวหน้างาน : คุณวิสา ไชยสร



KPI บ. สวนน้ำวานานาวา หัวหิน



KPI2023 ISO9001

การสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีใช้บริการสวนน้ำวานานาวา จากผลคะแนน
ในระบบ **Guest Satisfaction Survey (GSS)** ต้องไม่ต่ำกว่า 96%

KPI2023 ISO45001

ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายบริษัท 100%

คำสำคัญ และ KPI แผนก



คำสำคัญ	ความหมาย
PR (พีอาร์)	PR : Procedure คือ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารปฏิบัติงานหลัก
WI (เวิร์คอิน)	WI : Work Instruction คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบ PR
KPI (เคพีไอ)	KPI : Key Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกแผนกต้องมี KPI ของตัวเอง

ISO 9001

- Revenue MTD 2023 653K VS 2022 506K (+147K)
+29%

VANA NAVA CO., LTD.
119/19 Soi Moo Baan Nong Kae, Nong Kae, Muang Nuea, Prachinburi 31000

ฝ่าย/แผนก Dept./Section	ระยะเวลาดำเนินการ Duration
Retail	January - December 2023
เป้าหมาย Target (KPI)	ยอดขายแผนก Retail เพิ่มขึ้น 20% จากปี 2022 ในทุกเดือน

ส่วนที่ 1 : ผลการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ Objective	วิธีการวัดผล Measurement	แผนการดำเนินการ/กิจกรรม Activity Plan	ผู้รับผิดชอบ Responsibility	ความถี่/รอบ Frequency	แผนและระยะเวลาการดำเนินการ Duration												หมายเหตุ/อ้างอิง Remark/Reference
					Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
เพิ่มยอดขายแผนก Retail เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5% ในทุกเดือน	จำนวนยอดขายเดือนกันยายนเทียบกับปี 2022 ในทุกเดือน	1. วางแผนการขายแผนก Retail โดยนำยอดขายปี 2022 มาคิดเป็น 100 และคิดเป็นเป้าหมาย	Retail Mng.	Plan													
			Actual		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		2. จัดทำแผนการขายแผนก Retail โดยนำยอดขายปี 2022 มาคิดเป็น 100 และคิดเป็นเป้าหมาย	Retail Mng./Retail Team	Plan													
			Actual		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		3. สรุปและประเมินการขายแผนก Retail	Retail Supervisor	Plan													
			Actual		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		4. สรุปและประเมินการขายแผนก Retail โดยนำยอดขายปี 2022 มาคิดเป็น 100 และคิดเป็นเป้าหมาย	Retail Team	Plan													
			Actual		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5. สรุปและประเมินการขายแผนก Retail โดยนำยอดขายปี 2022 มาคิดเป็น 100 และคิดเป็นเป้าหมาย	Retail Mng./Retail Team	Plan													
			Actual		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plan																	
	Actual/Progress																

หมายเหตุ: กรณีที่ในช่องผลการดำเนินงานที่เกิน 120% ให้ทำเครื่องหมายในช่องที่ 2

ผู้จัดทำ (นาย) : นายทศพร	MR. Tachaporn
วันที่ : 01/09/23	Date

KPI แผนก Retail

ยอดขายแผนก Retail เพิ่มขึ้น 20%
จากปี 2022 ในทุกเดือน

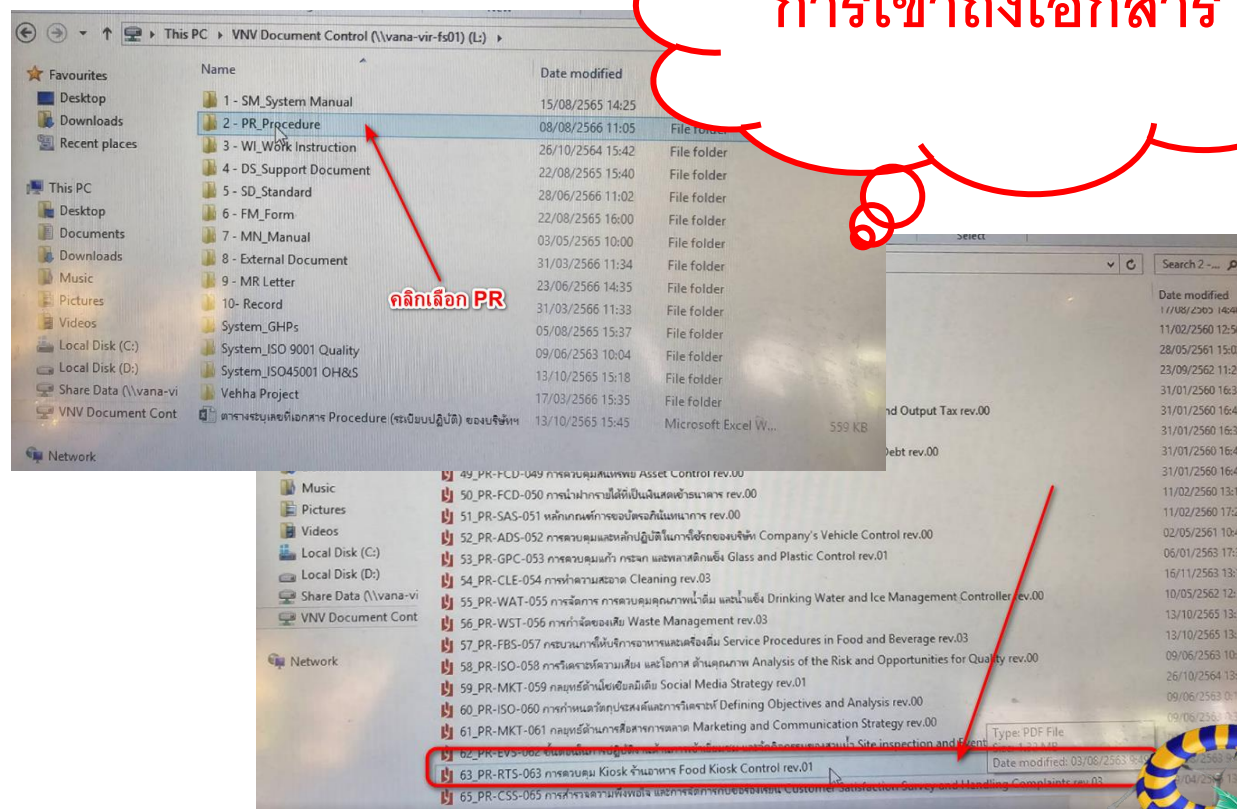
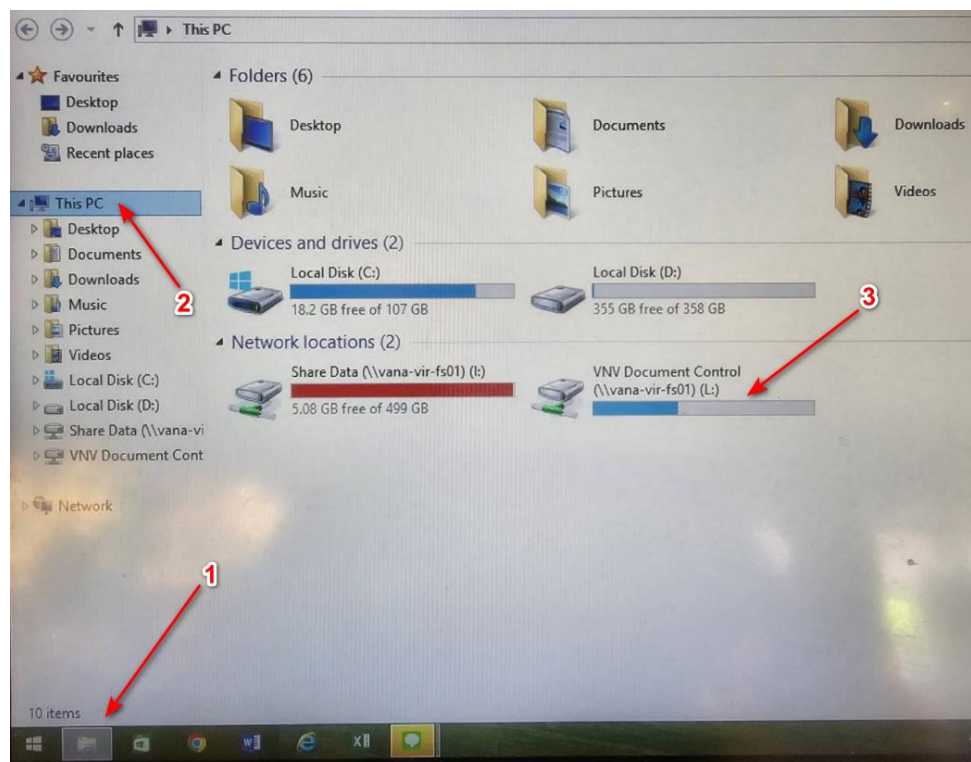


เอกสารควบคุม เอกสารสำคัญ และคำสำคัญของแผนก



คำสำคัญ	ความหมาย
PR (พีอาร์)	PR : Procedure คือ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารปฏิบัติงานหลัก PR-RTS-063 การควบคุม Kiosk ร้านอาหาร Food Kiosk Control rev.01
WI (เวิร์คอิน)	WI : Work Instruction คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบ PR
KPI (เคพีไอ)	KPI : Key Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกแผนกต้องมี KPI ของตัวเอง

การเข้าถึงเอกสาร

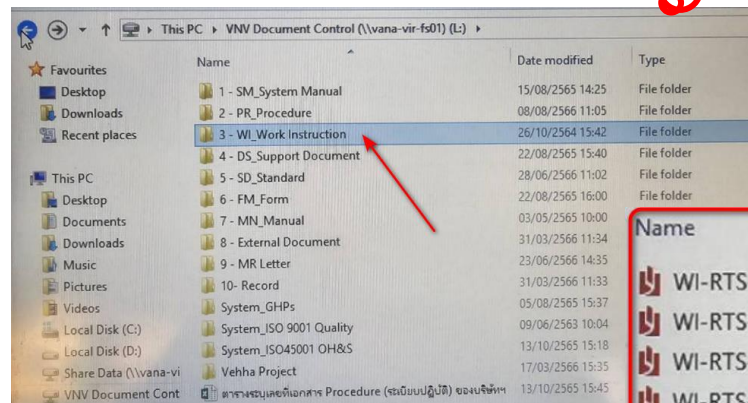
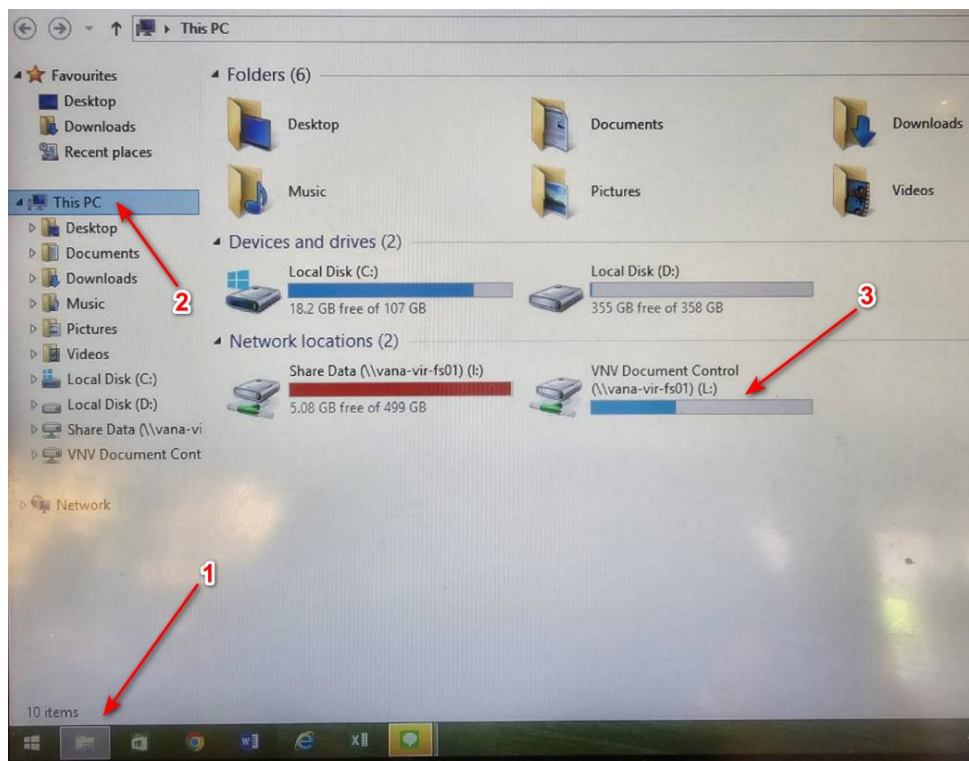


เอกสารควบคุม เอกสารสำคัญ และคำสำคัญของแผนก

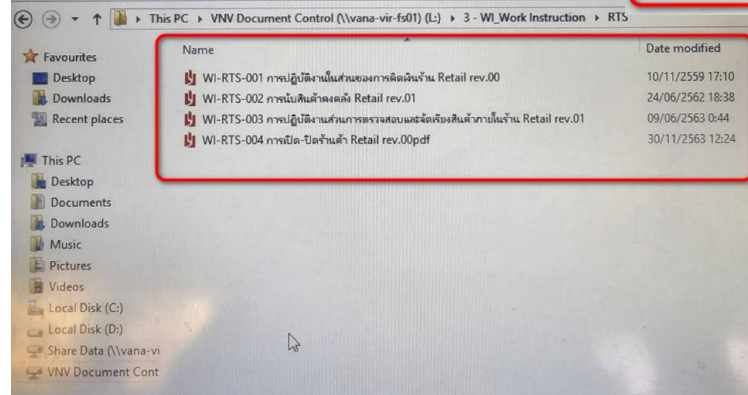


คำสำคัญ	ความหมาย
PR (พีอาร์)	PR : Procedure คือ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารปฏิบัติงานหลัก
WI (เวิร์คอิน)	WI : Work Instruction คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบ PR
KPI (เคพีไอ)	KPI : Key Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกแผนกต้องมี KPI ของตัวเอง

การเข้าถึงเอกสาร



Name
WI-RTS-001 การปฏิบัติงานเป็นส่วนของการคิดเงินร้าน Retail rev.00
WI-RTS-002 การนับสินค้าคงคลัง Retail rev.01
WI-RTS-003 การปฏิบัติงานส่วนการตรวจสอบและจัดเรียงสินค้าภายในร้าน Retail rev.01
WI-RTS-004 การเปิด-ปิดร้านค้า Retail rev.00pdf

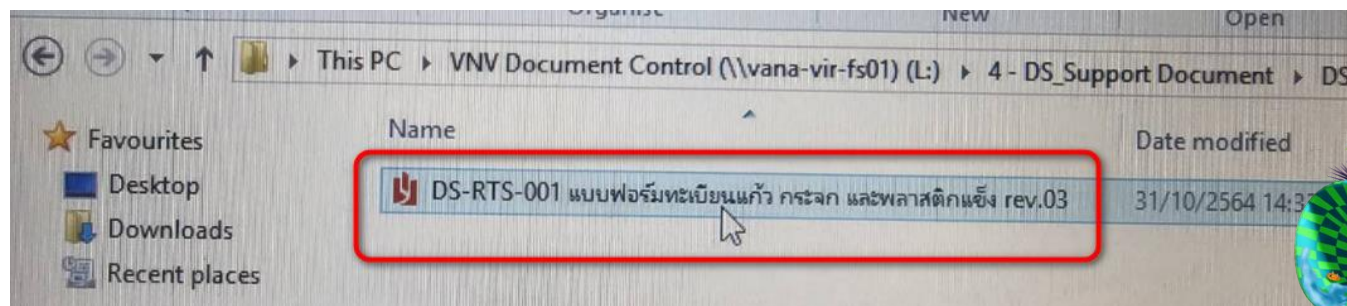
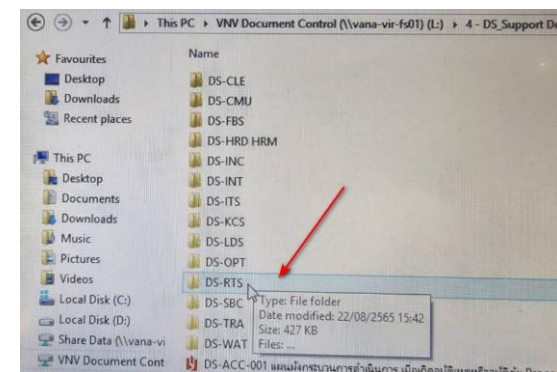
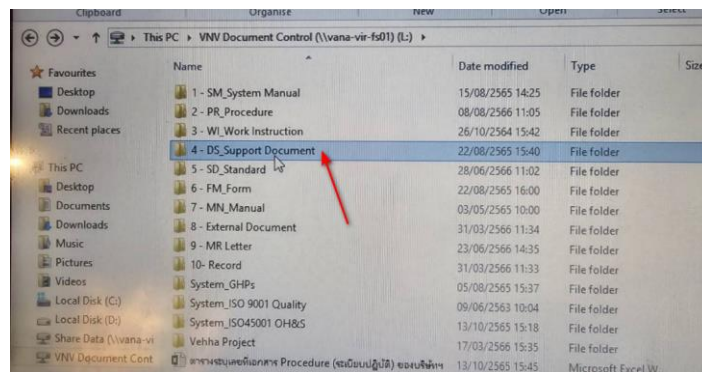
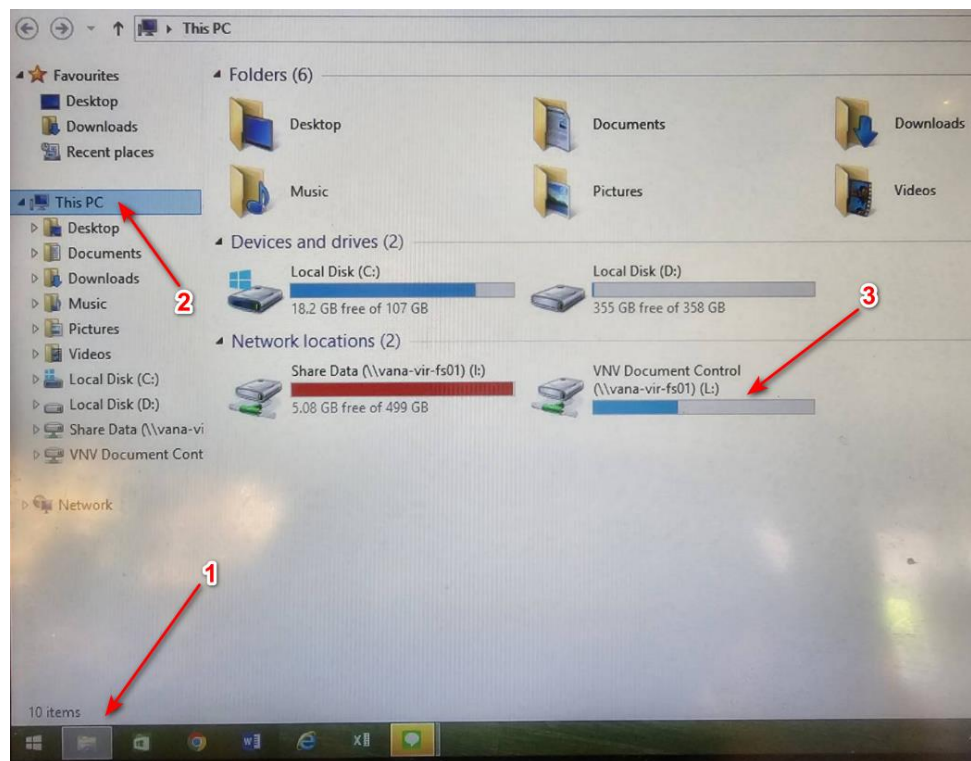


เอกสารควบคุม เอกสารสำคัญ และคำสำคัญของแผนก



คำสำคัญ	ความหมาย
PR (พีอาร์)	PR : Procedure คือ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารปฏิบัติงานหลัก
WI (เวิร์คอิน)	WI : Work Instruction คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบ PR
KPI (เคพีไอ)	KPI : Key Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกแผนกต้องมี KPI ของตัวเอง

การเข้าถึงเอกสาร

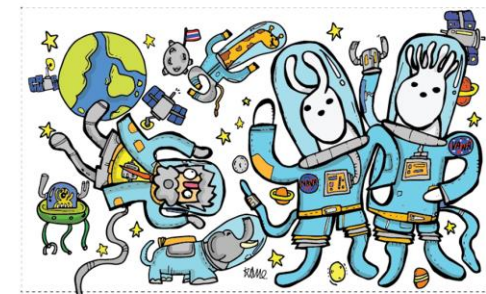
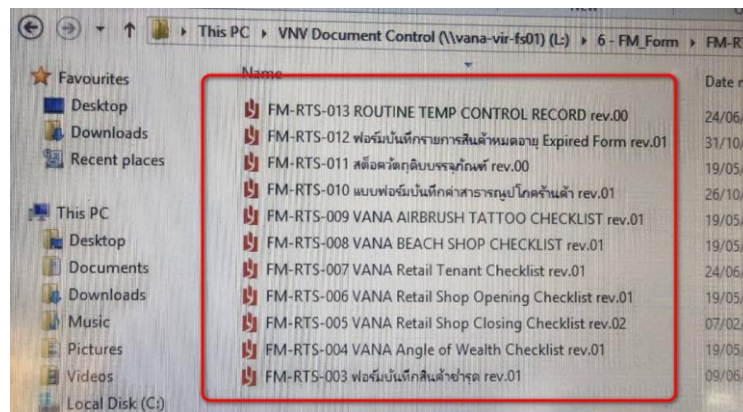
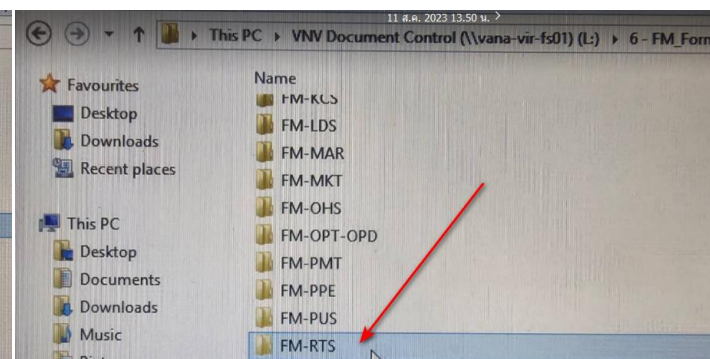
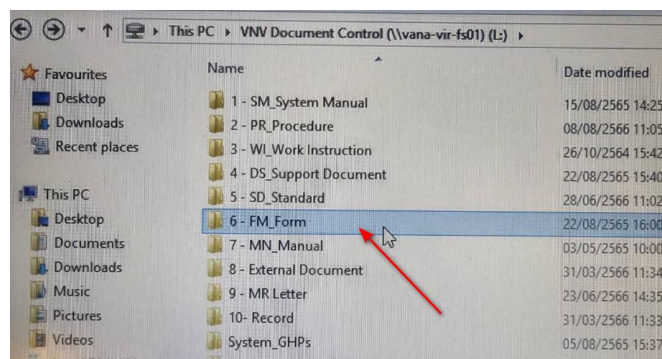
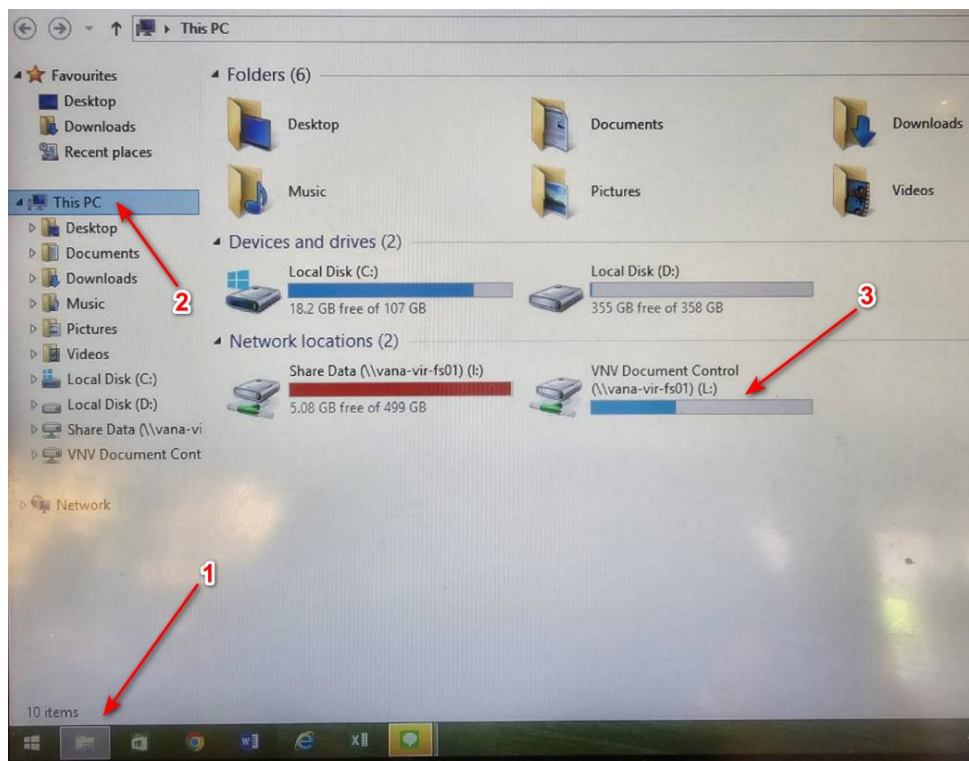


เอกสารควบคุม เอกสารสำคัญ และคำสำคัญของแผนก



คำสำคัญ	ความหมาย
PR (พีอาร์)	PR : Procedure คือ ระเบียบปฏิบัติ เอกสารปฏิบัติงานหลัก
WI (เวิร์คอิน)	WI : Work Instruction คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบ PR
KPI (เคพีไอ)	KPI : Key Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกแผนกต้องมี KPI ของตัวเอง

การเข้าถึงเอกสาร



คำสำคัญ FIFO, FEFO



FIFO หรือ First-In First-Out

เหมาะกับร้านค้าที่ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุ รวมถึงสินค้าที่มีสินค้าหลายชนิด หรือสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจำนวน หรือราคาบ่อยๆ

ความหมายของ FIFO คือ สินค้าเข้าคลังก่อนก็ออกไปก่อน เพื่อลดปัญหาสินค้าเสื่อมสภาพจากการเก็บเป็นเวลานาน

ประโยชน์ของการหยิบสินค้าแบบ FIFO

- เป็นการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนส่งไปยังลูกค้า ว่าสินค้าจะไม่หมดอายุก่อนถึงมือลูกค้า และทำให้ลูกค้าได้มั่นใจว่าสินค้าที่คงคลังเป็นสินค้าใหม่
- ช่วยให้การทำบัญชีง่ายขึ้น เพราะสามารถวัดมูลค่าของสินค้าคงคลัง หรือ มูลค่าผันแปรต่อเดือนได้
- ทำให้การเก็บและหยิบสินค้ามีระบบมากขึ้น

FEFO หรือ First Expire date First Out

หมายถึง สินค้าใดที่จะหมดอายุก่อน จ่ายออกไปก่อน เพื่อลดความผิดพลาดในการหยิบสินค้าหมดอายุไปส่งให้ลูกค้า และเป็นวิธีที่จัดการได้ง่ายและเป็นที่นิยมมากที่สุด

โดยจะเป็นบริการหยิบสินค้าไปแพ็คตามวันหมดอายุของสินค้าก่อนไปหลัง ดังนั้นก่อนจัดเก็บสินค้าเข้าคลังจำเป็นต้องแยกวันให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกสบายรวดเร็ว และลดการผิดพลาดในการส่ง

ประโยชน์ของการหยิบสินค้าแบบ FEFO

- ลดความเสี่ยงจากการหมดอายุของสินค้า
- สามารถตรวจสอบวันหมดอายุของสินค้าที่เหลืออยู่ในคลัง และจัดการระบายสินค้าก่อนที่สินค้าจะหมดอายุ
- เป็นการบริหารสินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

