



ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ประจำปี 2565

แผนกแผนก กราฟิคดีไซน์เนอร์



KPI แผนก กราฟิคดีไซน์ PRO-GD

KPI แผนกกราฟิคดีไซน์ ตามนโยบายที่ 1

1. จะต้องไม่พบสิ่งที่ทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กร (NCR) หลังจากส่งมอบงานกราฟิคดีไซน์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว แล้ว 100% ต่อเดือน
2. จะต้องวางแผนผลิตสิ่งพิมพ์และไม่พบความผิดพลาดเรื่องการออกแบบจัดพิมพ์หนังสือ 100% ต่อการพิมพ์ในแต่ละปี
3. จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดีย และสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100%

KPI แผนกกราฟิคดีไซน์ ตามนโยบายที่ 2

1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100% ของเอกสารสัญญา และค้นหาเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเดือน

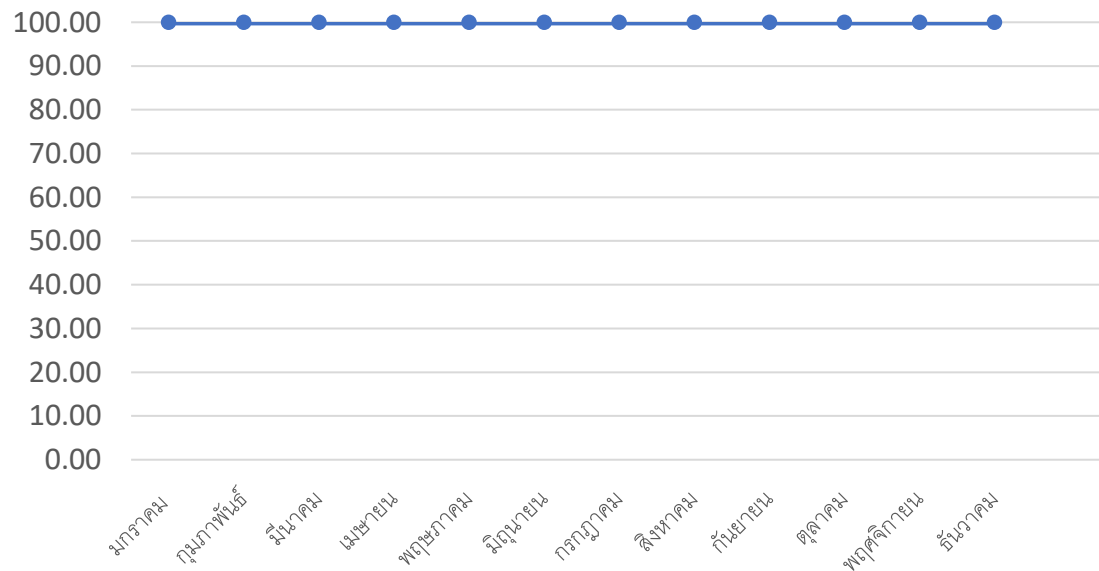
KPI แผนกกราฟิคดีไซน์ ตามนโยบายที่ 3

1. จะต้องวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%

นโยบายที่ 1

ชำนาญงานวางแผนการตลาดรูปแบบผสมผสาน
(Omni-Channel) ผลิตสื่อสร้างสรรค์งานคุณภาพ เหมาะสม
สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

1. จะต้องไม่พบสิ่งที่ทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กร (NCR) หลังจากส่งมอบงานกราฟิกดีไซน์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว 100% ต่อเดือน



จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของแผนกกราฟิกดีไซน์เนอร์ ยังไม่พบสิ่งที่ทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กร (NCR) โดยทางแผนก กราฟิกดีไซน์เนอร์ ยังคงมุ่งเน้นเรื่องการผลิตงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน Quality Procedure เรื่อง การออกแบบ วางแผน Production และตรวจสอบคุณภาพงาน (เอกสาร QP-PRO-01)

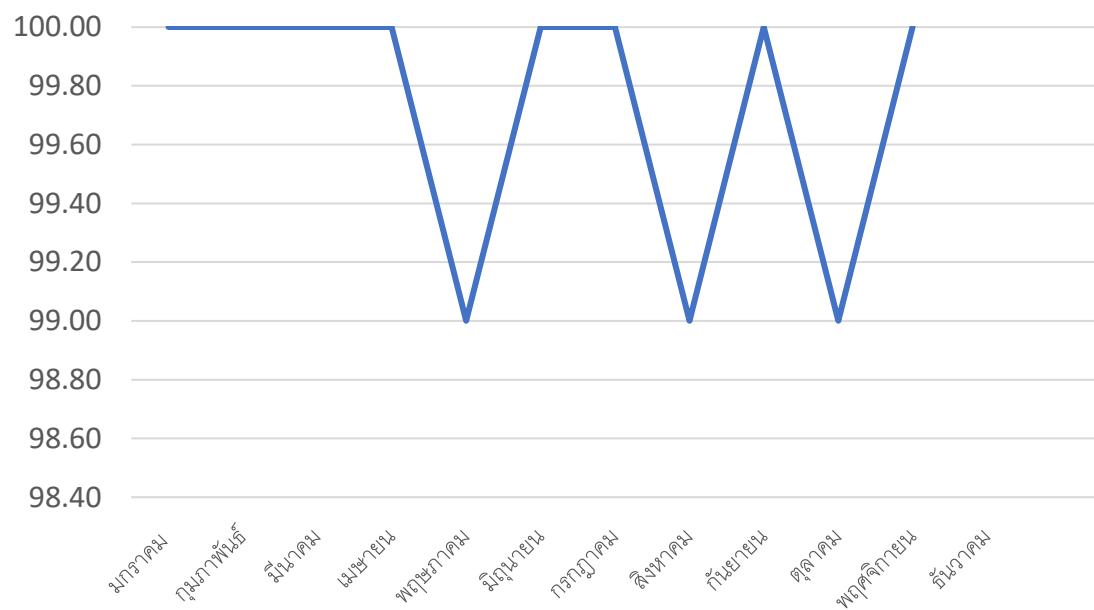
2. จะต้องวางแผนผลิตสิ่งพิมพ์และไม่พบความผิดพลาดเรื่องการออกแบบจัดพิมพ์หนังสือ 100% ต่อการพิมพ์ในแต่ละปี



แผนกราฟิกดีไซน์ วางแผนผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

- ทีม Outsource ดีไซน์ ภาพโฆษณา จำนวน 68 บริษัท
 - เจ้าหน้าที่ แผนกราฟิกดีไซน์ ออกแบบองค์ประกอบสิ่งพิมพ์ทั้งหมด
 - ตรวจสอบรูปแบบและตีพิมพ์ในเดือน ธันวาคม 65
 - ส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์ ในเดือน กุมภาพันธ์ 2566
- ซึ่งจะระบุความผิดพลาด เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ระหว่างดำเนินโครงการได้ ในประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ในวาระถัดไป

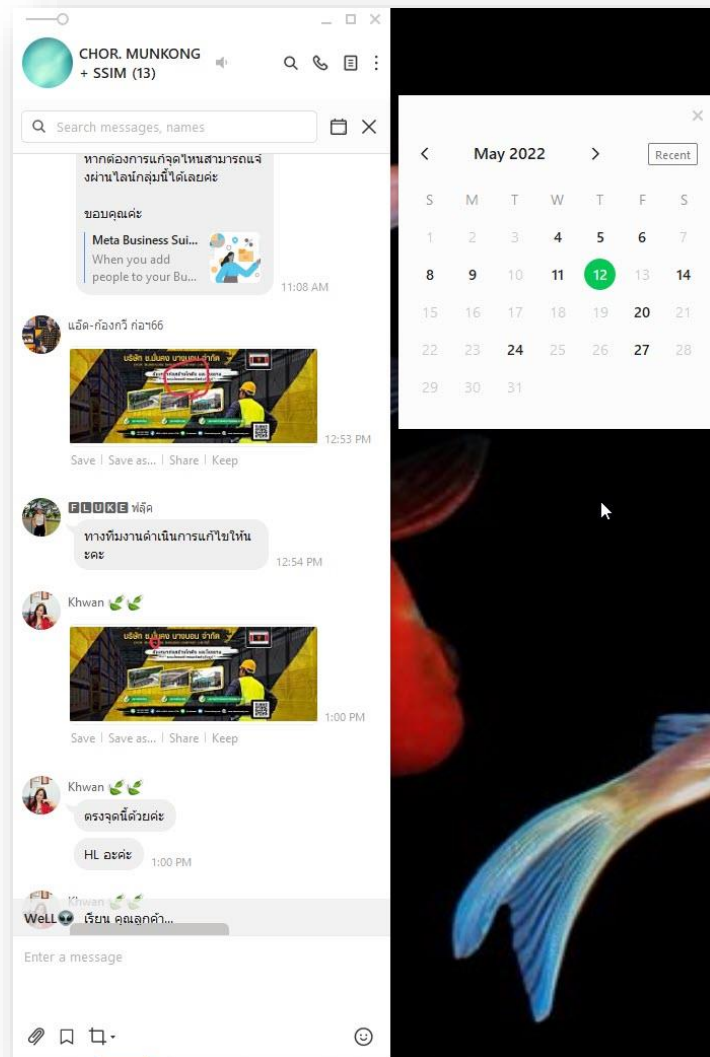
3. จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดีย และสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100%



แผนกราฟฟิคดีไซน์พบข้อผิดพลาด 3 ครั้ง

- เดือนพฤษภาคม 1 ครั้ง
เรื่อง การพิมพ์ชื่อบริษัทลูกค้าผิด
- เดือนสิงหาคม 1 ครั้ง
เรื่อง งานดีไซน์ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- เดือนตุลาคม 1 ครั้ง
เรื่อง งานดีไซน์ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดีย และสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100%



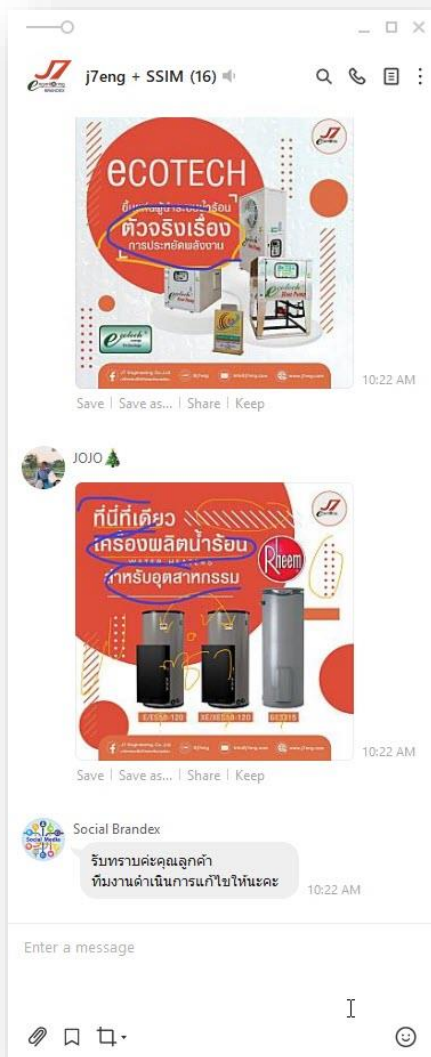
เดือน พฤษภาคม พบ 1 ครั้ง

เรื่อง การพิมพ์ซื้อบริษัทลูกค้าผิดพลาดในงานดีไซน์

แนวทางการแก้ไข

- ยอมรับข้อร้องเรียนและชี้แจงแนวทางการแก้ไขลูกค้าถึงความผิดพลาดดังกล่าว
- QMR ในนามรักษาการ หัวหน้าแผนก ประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ (ทดลองงาน) แผนกกราฟฟิคดีไซน์เนอร์ ถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การออกแบบวางแผน Production และตรวจสอบคุณภาพงาน (เอกสาร QP-PRO-01)

3. จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดีย และสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100%



เดือน สิงหาคม พบ 1 ครั้ง

เรื่อง งานดีไซน์ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสื่อสารต่อกลุ่มเป้าหมายผู้ซื้อ

แนวทางการแก้ไข

- ยอมรับข้อร้องเรียนและชี้แจงแนวทางการแก้ไขลูกค้าถึงความผิดพลาดดังกล่าว
- QMR ในนามรักษาการ หัวหน้าแผนก ประชุมร่วมกับฝ่ายขายผู้ดูแลลูกค้าและเจ้าหน้าที่กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ (ทดลองงาน) แผนกกราฟฟิคดีไซน์เนอร์ ถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การออกแบบ วางแผน Production และตรวจสอบคุณภาพงาน (เอกสาร QP-PRO-01)

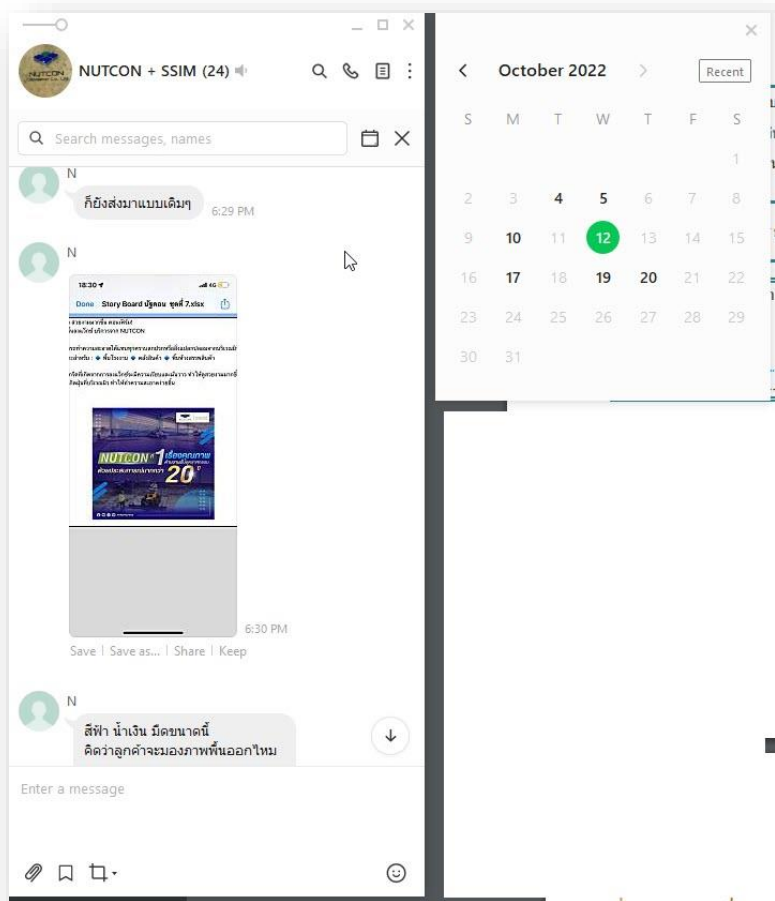
3. จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดีย และสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100%

เดือน ตุลาคม พบ 1 ครั้ง

เรื่อง งานดีไซน์ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าได้มีการแจ้งปรับปรุงแล้ว
หลายครั้ง เรื่องการใช้สีของภาพโฆษณา

แนวทางการแก้ไข

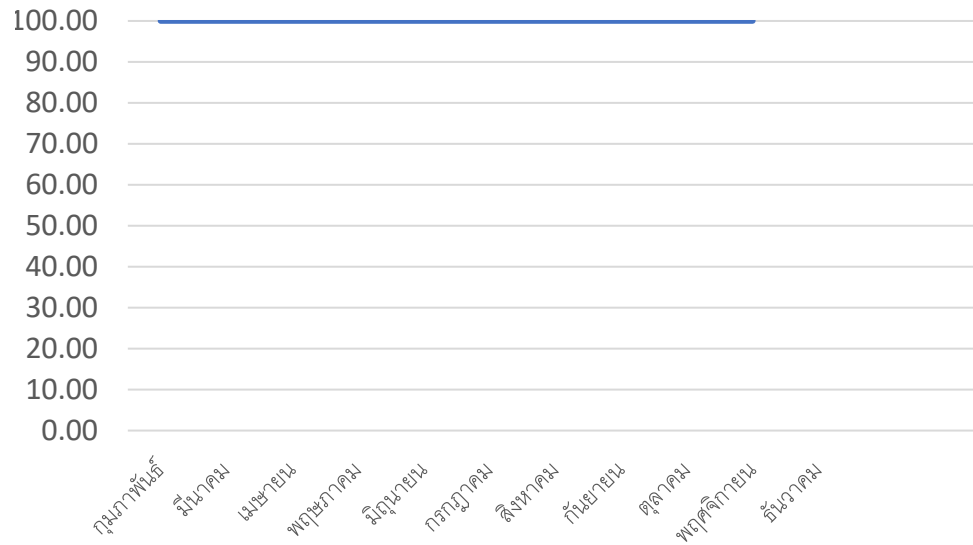
- ยอมรับข้อร้องเรียนและชี้แจงแนวทางการแก้ไขลูกค้าถึงความผิดพลาดดังกล่าว
- QMR ในนามรักษาการ หัวหน้าแผนก ประชุมร่วมกับฝ่ายขายผู้ดูแลลูกค้าและเจ้าหน้าที่กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ (รับงานต่อจากคนเดิม) แผนกกราฟฟิคดีไซน์เนอร์ ถึงขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การออกแบบ วางแผน Production และตรวจสอบคุณภาพงาน (เอกสาร QP-PRO-01) และบันทึกความต้องการของลูกค้ารายนี้เป็นกรณีพิเศษ



นโยบายที่ 2

ส่งมอบงานที่มีความทันสมัย
ถูกต้องตามข้อกำหนดและเงื่อนไข

4. พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100% ของเอกสารสัญญาและค้นหาเครื่องมือใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอต่อเดือน



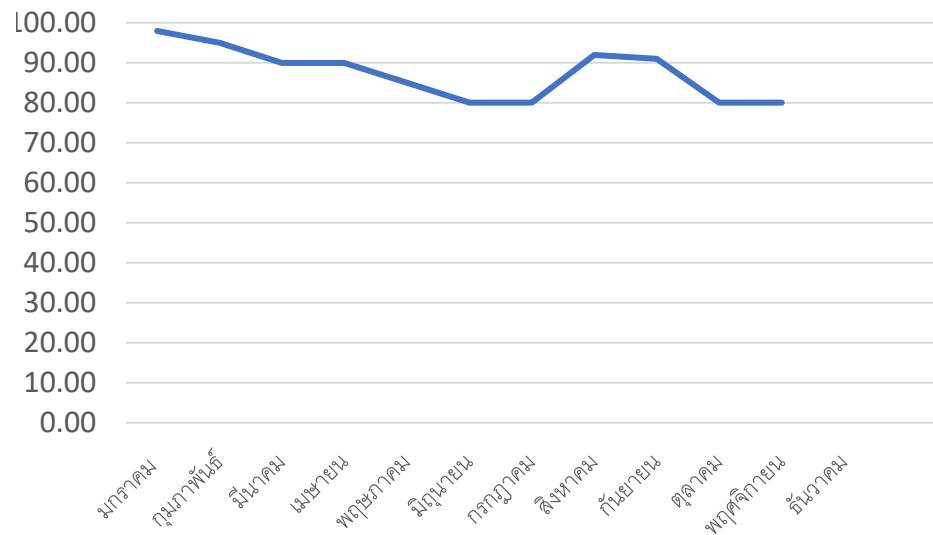
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2565

- เจ้าหน้าที่กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ ปฏิบัติงานตามเอกสารที่ลูกค้าลงนามอย่างครบถ้วน
- เข้าร่วมประชุมแผนกเพื่อสร้างสรรค์งานใหม่ อาทิ สื่อกระจายเสียงวิทยุ 3 สถานีในภาคตะวันออก, มาร์เก็ตเพลส PagesThai เป็นต้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการตลาดแก่ลูกค้าและเพิ่มยอดขายองค์กร
- งานออกแบบสิ่งพิมพ์ อยู่ในขั้นตอนออกแบบและตีพิมพ์ในเดือน ธันวาคม 65 เพื่อส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์ The Catalogue เดือน ก.พ. 66
- งานออกแบบและผลิตเว็บไซต์และสื่อมัลติมีเดีย เป็นไปตาม ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การออกแบบ วางแผน Production และตรวจสอบคุณภาพงาน (เอกสาร QP-PRO-01)

นโยบายที่ 3

ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการบุคลากรให้รอบรู้เท่าทัน
การใช้เทคโนโลยีและเสริมสร้างองค์ประกอบเพื่อเพิ่ม
ศักยภาพบุคลากรและประสิทธิผลขององค์กรได้ดี

5. จะต้องวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%



การวางแผนจัดการบุคลากรในระยะเวลาการทำงานระหว่างปี 2565

- ขาดเจ้าหน้าที่กราฟฟิคดีไซน์เนอร์เพื่อออกแบบสื่อโฆษณาส่งผลให้งานโซเชียลมีเดียไม่เป็นไปตามข้อตกลงการส่งมอบงานแก่ลูกค้า
- จัดจ้าง Outsource เพื่องานออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งสามารถส่งมอบได้ตามข้อตกลงการส่งมอบงานแก่ลูกค้า
- จัดจ้าง Outsource เพื่องานออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ร่วมกับเจ้าหน้าที่องค์กร เพื่อให้สามารถส่งมอบได้ตามข้อตกลง

แบบประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ

สิ่งที่ลูกค้าเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ควรมีความละเอียดให้มากขึ้น และควรมีหัวหน้าคอยตรวจสอบข้อมูลที่จัดทำ เมื่อแจ้งให้แก้ไข

แนวทางการแก้ไข :

- ใช้เครื่องมือ <https://www.readawrite.com> / <https://www.katproof.com/> (freeware) เพื่อช่วยตรวจสอบคำผิด ก่อนออกแบบดีไซน์
- QMR และฝ่ายขายผู้ดูแลลูกค้า ตรวจสอบงานขั้นสุดท้ายก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า

2. พัฒนาความสวยงามหน้าเว็บ

แนวทางการแก้ไข :

- สร้างความเข้าใจในสินค้าและบริการแก่ เจ้าหน้าที่ กราฟฟิกดีไซน์เนอร์พร้อมทั้งให้สื่อบันทึกตัวอย่างผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวอย่างการพัฒนาความสวยงามเว็บไซต์ให้แก่ลูกค้า