

การเขียนมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(Effective Writing of Work Instruction and Standard Operating Procedures)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริनुตันนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building



080-626-9565



sale@bananatraining.com



www.bananatraining.com

การเขียนมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Writing of Work Instruction and Standard Operating Procedures)

PI 1.8

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ทั้งในส่วนของ การบริการและการผลิต ดังนั้นคำว่า “คุณภาพ” (Quality) ในสินค้าและบริการ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มีข้อเท็จจริงว่า **“การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในองค์กรมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์”** ดังนั้นการฝึกอบรมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถูกต้องตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น องค์กรต้องพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพเพื่อรองรับการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้นผู้ที่รับผิดชอบการพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพต้องมีความรู้ในองค์ประกอบของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) และเลือกใช้เอกสารและเครื่องมือที่เหมาะสมได้ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจเทคนิคของการเขียนวิธีการปฏิบัติงาน (WI) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดล้วนส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในที่สุด

เทคนิค 5 ข้อ ของการเขียนวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) มีหลักการสำคัญดังนี้

- การแตกงานทั้งกระบวนการเป็นองค์ประกอบย่อย (Breakdown of work process)
- ความสัมพันธ์ของการเขียนและลงรายละเอียดข้อมูล (Writing and details in each procedure)
- หลักการสื่อความเข้าใจด้วยรูปภาพ (Principle of communication with picture)
- การลงรายละเอียดเพื่อเน้นความสำคัญของคุณภาพ (Quality awareness)
- การลงรายละเอียดเพื่อเน้นความสำคัญของความปลอดภัย (Safety awareness)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในสินค้าและบริการ โดยคุณภาพที่เกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- เพื่อให้ผู้เรียนมีเครื่องมือและเทคนิคในการพัฒนามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเอง

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานการเขียนมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน (SOP and WI)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของ SOP and WI
- แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับการเขียน SOP and WI
- กรณีศึกษา: คุณภาพของผลิตภัณฑ์กับวิธีการปฏิบัติงาน
- ความสำคัญของวิธีการปฏิบัติงานกับการสอน (OJT)
- การปรับปรุง WI ภายใต้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ
- Activity I: ทบทวนสถานะ SOP and WI และคัดเลือกมาปรับปรุง

การพัฒนามาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

- องค์ประกอบของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)
- เอกสารที่เกี่ยวข้องและ Flow Chart ประกอบการเขียน SOP
- ตัวอย่างเรียนรู้ของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- เทคนิค 5 ข้อ ของการเขียนวิธีการปฏิบัติงาน (WI)
 - การแตกงานทั้งกระบวนการเป็นองค์ประกอบย่อย (Breakdown of work process)
 - ความสัมพันธ์ของการเขียนและลงรายละเอียดข้อมูล (Writing and details in each step by step)
 - หลักการสื่อความเข้าใจด้วยรูปภาพ (Principle of communication with picture)
 - การลงรายละเอียดเพื่อเน้นความสำคัญของคุณภาพ (Quality awareness)
 - การลงรายละเอียดเพื่อเน้นความสำคัญของความปลอดภัย (Safety awareness)
- Activity II: การฝึกเขียน Work Instruction จากตัวอย่างคลิปวิดีโอ
- Activity III: การปรับปรุง Work Instruction ของกระบวนการ (แต่ละแผนก)

หลักปฏิบัติของการสอนงานด้วยวิธีการปฏิบัติงาน

- หลักปฏิบัติ 4 ข้อ ของการสอนงานแบบ On The Job Training

การพัฒนากการเขียนวิธีการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

- แนวคิด “Knowledge is not Understanding”



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานานาเทรนนิ่ง



080-626-9565



sale@bananatraining.com



www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติ (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาตนเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan