

# COURSE OUTLINE

การทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน  
**(SOP & WI Review and Improvement Workshop)**



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเกรนนิ่ง”



วิทยากรโดย

อาจารย์ธนายุทธ สิริनुตานนท์

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



www.thanayut.com



www.bananastraining.com

## หลักการและเหตุผล

- ❖ ในการดำเนินงานของโรงงานอุตสาหกรรม มาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน หรือ SOP & WI เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต คุณภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษา คลังสินค้า และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หาก SOP & WI มีความชัดเจนและสอดคล้องกับการทำงานจริง จะช่วยลดความผิดพลาด ลดการตีความที่ไม่ตรงกัน และทำให้การควบคุมกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ❖ อย่างไรก็ตาม โรงงานที่มี SOP & WI อยู่แล้วอาจยังพบปัญหาว่าเอกสารบางฉบับไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง มีเนื้อหาขาดหรือซ้ำซ้อนเกินไป ไม่ระบุจุดควบคุมที่สำคัญ ขาดข้อควรระวัง หรือไม่สามารถใช้สอนงานพนักงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เอกสารที่มีอยู่ไม่สามารถสนับสนุนการทำงานได้เต็มที่ หลักสูตรนี้จึงออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวน ตรวจสอบสภาพ วิเคราะห์ช่องว่าง และปรับปรุง SOP & WI เดิมของหน่วยงานให้มีความชัดเจน ใช้งานได้จริง และเชื่อมโยงกับการควบคุม คุณภาพ ความปลอดภัย ความเสี่ยง และผลลัพธ์ของโรงงาน
- ❖ การอบรมเน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ โดยให้ผู้เรียนนำ SOP & WI ที่ใช้อยู่จริงมาวิเคราะห์และปรับปรุงผ่าน Workshop ตั้งแต่การแยกประเภทเอกสาร การตรวจสอบสภาพ SOP/WI การปรับปรุงโครงสร้าง SOP การเขียน WI ให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามได้จริง และการวางแผนนำเอกสารกลับไปใช้ต่อในหน่วยงาน เพื่อให้ SOP & WI ไม่ใช่เพียงเอกสารที่มีไว้ให้ครบ แต่เป็นมาตรฐานการทำงานที่ช่วยควบคุมงาน ลดความผิดพลาด และยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโรงงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทและความสำคัญของ SOP & WI ต่อมาตรฐานการทำงาน คุณภาพ ความปลอดภัย และประสิทธิภาพของโรงงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแยกความแตกต่างระหว่าง SOP, WI, Form, Checklist และ Record ได้อย่างถูกต้อง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถตรวจสอบสภาพ SOP & WI เดิมของหน่วยงาน และวิเคราะห์จุดที่ควรปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุง SOP ให้มีโครงสร้างชัดเจน ครอบคลุมขอบเขต ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน และจุดควบคุมสำคัญ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุง WI ให้เป็นขั้นตอนปฏิบัติงานที่อ่านง่าย เข้าใจตรงกัน และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำตามได้จริง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจัดทำแผนการนำ SOP & WI ที่ปรับปรุงแล้วกลับไปทดลองใช้ ทบทวน และพัฒนาต่อในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม



## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➡ Module 1: เข้าใจบทบาทของ SOP & WI ต่อมาตรฐานการทำงานของโรงงาน
  - Ice Breaking: “อ่านเหมือนกัน แต่ทำไม่เหมือนกัน”
  - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
  - ทำไมโรงงานต้องมี SOP & WI ที่ใช้ได้จริง
  - ปัญหาที่พบบ่อยของ SOP/WI ที่มีอยู่แล้ว
  - SOP/WI ที่ดีควรตอบคำถามอะไรได้บ้าง
  - Workshop I: SOP/WI Pain Point Reflection
    - ◆ รายการ Pain Point ของ SOP/WI ในหน่วยงาน
    - ◆ รายชื่อ SOP/WI ที่ควรนำมาทบทวนและปรับปรุง
- ➡ Module 2: แยกความแตกต่างของ SOP, WI, Form, Checklist และ Record
  - ความหมายของ SOP (Standard Operating Procedure)  
(SOP ต้องให้คำตอบว่า “กระบวนการนี้ต้องดำเนินการอย่างไร ตั้งแต่ต้นจนจบ”)
  - ความหมายของ WI (Work Instruction)  
(WI ต้องให้คำตอบว่า “งานย่อยนี้ต้องทำอะไรให้ถูกต้องและปลอดภัย”)
  - ความแตกต่างระหว่าง SOP และ WI  
(ระดับของเอกสาร – จุดเน้น- ผู้ใช้งานหลัก – รูปแบบที่เหมาะสม - เป้าหมาย)
  - Form, Checklist และ Record ต่างกันอย่างไร
  - ความสัมพันธ์ของเอกสารมาตรฐาน  
(SOP → WI → Form / Checklist → Record)
  - Workshop II: Document Sorting
- ➡ Module 3: การตรวจสอบสุขภาพ SOP/WI เดิมด้วยเกณฑ์มาตรฐาน
  - แนวคิดการตรวจสอบสุขภาพ SOP/WI - เอกสารที่ดีต้องผ่าน 4 คำถามหลัก
  - เกณฑ์ตรวจสอบสุขภาพ SOP/WI 10 ด้าน
  - สัญญาณว่า SOP/WI ควรปรับปรุง
  - Workshop III: SOP/WI Health Check
- ➡ Module 4: เทคนิคการปรับปรุง SOP ให้ชัดเจน ใช้งานได้ และควบคุมกระบวนการได้
  - โครงสร้าง SOP ที่แนะนำ
  - เทคนิคเขียน Purpose ให้ชัด
  - เทคนิคเขียน Scope ให้ไม่กว้างหรือแคบเกินไป
  - เทคนิคเขียน Responsibility
  - เทคนิคเขียน Procedure ให้ชัด
  - การระบุ Control Point
  - Workshop IV: SOP Redesign



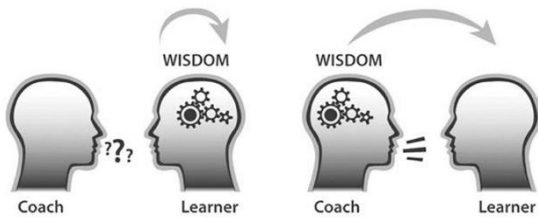
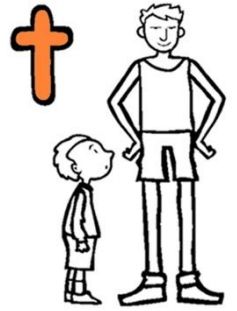
## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (ต่อ)

- ➔ Module 5: เทคนิคการปรับปรุง WI ให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามได้จริง
  - WI ที่ดีต้องใกล้กับหน้างาน
  - โครงสร้าง WI ที่แนะนำ
  - เทคนิคการเขียนขั้นตอนแบบ Step-by-Step
  - การใช้ Visual WI
  - ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการเขียน WI
  - Workshop V: WI Improvement
- ➔ Module 6: การนำเสนอ รับ Feedback และวางแผนกลับไปใช้จริง
  - Workshop VI: Final Presentation



## 1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนเองได้ทันที



## 2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

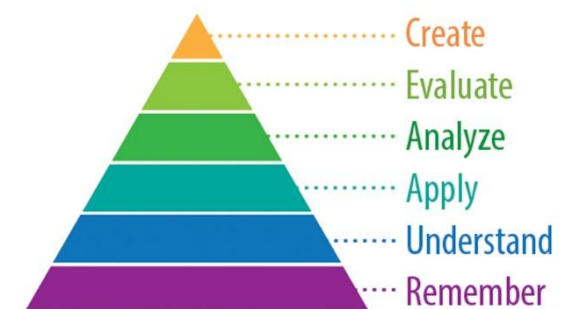
## 3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

\*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



\*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อมาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



## 4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษาและแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

## การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

## 5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**



# โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

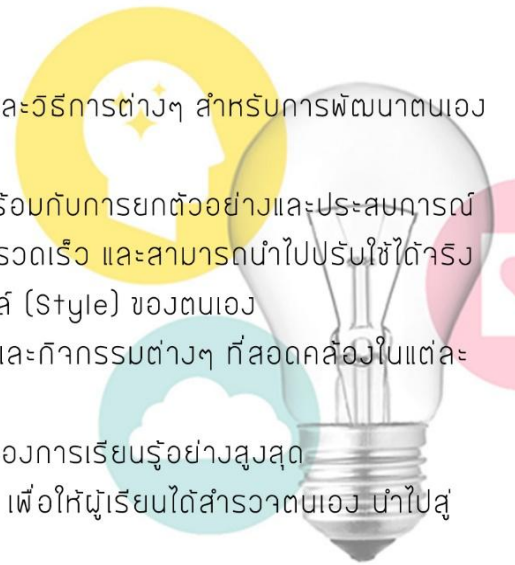


## 1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

## 2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับจูงใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้ลึกพอจนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



## 3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

## 4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



## 5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

## 6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกบอกล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอร่างวัลพิเศษสำหรับผู้ที่ออกมาแฮร์ความรู้สึก(ลงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

