

# COURSE OUTLINE

การจัดทำมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน  
**(SOP & WI Development Workshop)**



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเกรนนิ่ง”



วิทยากรโดย  
อาจารย์ธนายุทธ สิริบุตรานนท์  
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](http://www.thanayut.com)



[www.bananastraining.com](http://www.bananastraining.com)

## หลักการและเหตุผล

- ❖ ในการดำเนินงานของโรงงานอุตสาหกรรม มาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน หรือ SOP & WI เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีความถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต คุณภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษา คลังสินค้า และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หากไม่มี SOP & WI อย่างเป็นทางการ การทำงานอาจพึ่งพาประสบการณ์ของบุคคล การบอกต่อ หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันในแต่ละกะ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของงาน และการตรวจสอบย้อนหลัง
- ❖ สำหรับโรงงานที่ยังไม่มี SOP & WI อย่างเป็นทางการ การจัดทำเอกสารมาตรฐานจึงเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการสร้างระบบการทำงานที่ชัดเจน ลดการพึ่งพาความรู้เฉพาะตัวบุคคล ทำให้พนักงานใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น และช่วยให้หัวหน้างานสามารถควบคุมกระบวนการได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น SOP จะช่วยกำหนดภาพรวมของกระบวนการว่าใครต้องทำอะไร เมื่อใด และควบคุมจุดสำคัญใด ส่วน WI จะช่วยอธิบายวิธีปฏิบัติงานในรายละเอียด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้อง ปลอดภัย และเข้าใจตรงกัน
- ❖ หลักสูตรนี้จึงออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเริ่มต้นจัดทำ SOP & WI จากงานจริงของตนเอง โดยฝึกเลือกกระบวนการสำคัญ วิเคราะห์ขั้นตอนงานด้วย Process Mapping กำหนดผู้รับผิดชอบ จุดควบคุม ความเสี่ยง เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง แล้วพัฒนาเป็น SOP Draft และ WI Draft ฉบับแรกที่สามารถนำกลับไปทดลองใช้ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาต่อเป็นเอกสารทางการของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทและความสำคัญของ SOP & WI ต่อการสร้างมาตรฐานการทำงานของโรงงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความเสี่ยงของการทำงานโดยไม่มี SOP & WI อย่างเป็นทางการ และเห็นความจำเป็นในการจัดทำเอกสารมาตรฐาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแยกความแตกต่างระหว่าง SOP, WI, Form, Checklist และ Record ได้อย่างถูกต้อง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกกระบวนการสำคัญที่ควรจัดทำ SOP & WI เป็นลำดับแรกได้อย่างเหมาะสม
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ขั้นตอนงานจริงด้วย Process Mapping และระบุผู้รับผิดชอบ จุดควบคุม และเอกสารที่เกี่ยวข้องได้
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเขียน SOP Draft จากกระบวนการทำงานจริงได้อย่างเป็นระบบ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเขียน WI Draft จากขั้นตอนสำคัญใน SOP ให้ผู้ปฏิบัติงานอ่านเข้าใจและทำตามได้จริง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวางแผนการนำ SOP & WI Draft กลับไปทดลองใช้ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาต่อเป็นเอกสารทางการของหน่วยงานได้



## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- Module 1: เห็นความสำคัญของ SOP & WI ต่อการสร้างมาตรฐานงาน
  - Ice Breaking: “ถ้าคนเก่าไม่อยู่ งานนี้จะทำต่อได้ไหม?”
  - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
  - ความเสี่ยงของการทำงานโดยไม่มี SOP & WI อย่างเป็นทางการ
  - SOP & WI ช่วยโรงงานอย่างไร
  - SOP & WI ที่ดีต้องเริ่มจากงานจริง
- Module 2: เข้าใจโครงสร้างเอกสารมาตรฐาน 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)
  - ความสัมพันธ์ของเอกสารมาตรฐาน  
(SOP → WI → Form / Checklist → Record)
  - ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยเมื่อเริ่มเขียน SOP & WI
  - Workshop I: Document Sorting
- Module 3: การเลือกกระบวนการและวิเคราะห์ขั้นตอนงานจริง
  - งานแบบใดควรเขียน SOP/WI ก่อน
  - การวิเคราะห์กระบวนการก่อนเขียน SOP
  - เครื่องมือ Process Mapping อย่างง่าย
  - จุดควบคุมที่ควรระบุในกระบวนการ
  - Workshop II: เลือกกระบวนการและทำ Process Map
- Module 4: การเขียน SOP ฉบับแรกจากกระบวนการจริง
  - โครงสร้าง SOP ที่แนะนำ
  - เทคนิคเขียน Purpose ให้ชัด
  - เทคนิคเขียน Scope ให้ไม่กว้างหรือแคบเกินไป
  - เทคนิคเขียน Responsibility
  - เทคนิคเขียน Procedure ให้ชัด
  - การระบุ Control Point
  - Workshop III: SOP Drafting



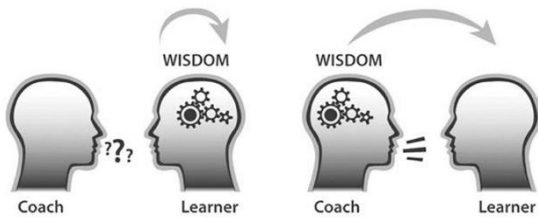
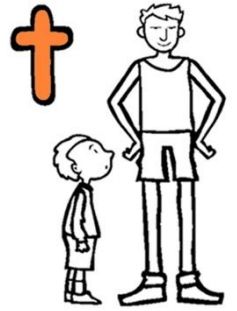
## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (ต่อ)

- ➡ Module 5: การเขียน WI จากขั้นตอนสำคัญใน SOP
  - งานแบบใดควรเขียนเป็น WI
  - โครงสร้าง WI ที่แนะนำ
  - เทคนิคการเขียนขั้นตอนแบบ Step-by-Step
  - การใช้ Visual WI
  - ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการเขียน WI
  - Workshop IV: WI Drafting
- ➡ Module 6: การนำเสนอ รับ Feedback และวางแผนกลับไปใช้จริง
  - Workshop V: Final Presentation



## 1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

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



## 2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

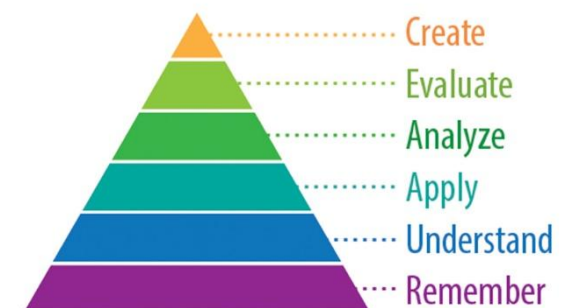
## 3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

\*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)

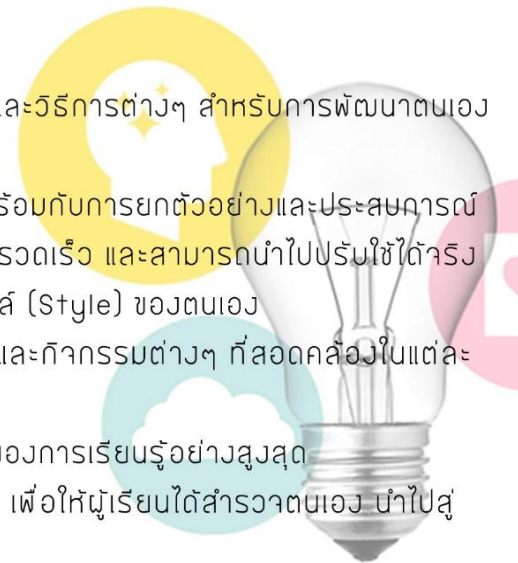


## 1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบดึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- 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
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย 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 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

