

COURSE OUTLINE

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



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตส์บานาน่าเกรนนิ่ง”

วิทยากรโดย

วิทยากรและที่ปรึกษาประจำสถาบันฝึกรอบรมบานาน่าเกรนนิ่ง

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

- ❖ ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งในส่วนของบริการและการผลิต ดังนั้นคำว่า “คุณภาพ” (Quality) ในสินค้าและบริการ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มีข้อเท็จจริงว่า **“การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในองค์กรมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์”** ดังนั้น การฝึกอบรมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถูกต้องตามมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ
- ❖ จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น องค์กรต้องพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ในแต่ละแผนกที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้นผู้ที่รับผิดชอบการพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพ ต้องมีความรู้ในองค์ประกอบของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) และเลือกใช้เอกสารและ เครื่องมือที่เหมาะสมได้ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจเทคนิคของการเขียนวิธีปฏิบัติงาน (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)
 - การลงรายละเอียดเพื่อเน้นความปลอดภัย (Safety awareness)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในสินค้าและบริการ โดยคุณภาพที่เกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนมีเครื่องมือและเทคนิคในการพัฒนามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ด้วยตนเอง



รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

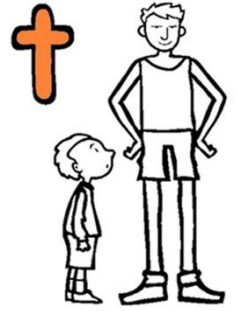
- ➔ พื้นฐานการเขียนมาตรฐานขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน (SOP and WI)
 - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
 - วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของ SOP and WI
 - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
 - จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับการเขียน SOP and WI
 - **กรณีศึกษา** : คุณภาพของผลิตภัณฑ์กับวิธีการปฏิบัติงาน
 - ความสำคัญของวิธีการปฏิบัติงานกับการสอน (OJT)
 - Work Instruction ภายในวงจรควบคุมคุณภาพ (SDCA)
 - Work Instruction ภายในวงจรปรับปรุงคุณภาพ (PDCA)
 - 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
- ➔ หลักปฏิบัติของการสอนงานด้วยวิธีการปฏิบัติงาน
 - หลักปฏิบัติ 4 ข้อ ของการสอนงานแบบ On The Job Training
- ➔ การพัฒนาการเขียนวิธีการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน
 - แนวคิด “*Knowledge is not Understanding*”



1

การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

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



การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

2

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

3

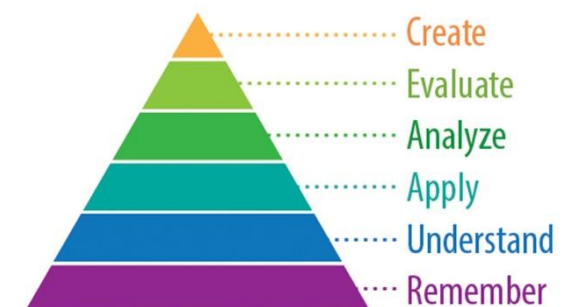
การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*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 ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **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)

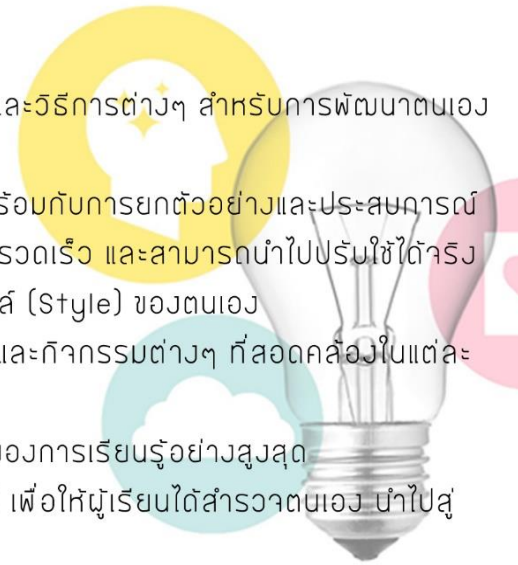


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- 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 พร้อมกับบุงใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (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 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึที่ได้ รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สวจนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

