



เทคนิคการเขียนขั้นตอนการทำงาน อย่างง่ายแต่ได้ผล (Effective Working Instruction Writing) หลักสูตรฝึกอบรมปฏิบัติ 1 วัน

ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และการสอนงานพนักงานใหม่หรือพนักงานที่เปลี่ยนหน้าทำงานให้ได้ผล สามารถทำงานในความรับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วทัน จำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) อันเปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุด พร้อมมีการจัดทำระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ซึ่งเป็นเอกสารบังคับถึงรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติและการประสานงาน ลดปัญหาข้อขัดข้องในการทำงาน และสะดวกสำหรับการปรับปรุงงานหรือการออกแบบระบบงานใหม่ รวมทั้งสนับสนุนการสอนงานพนักงานใหม่หรือพนักงานที่ย้ายมาจากสายงานอื่น และเป็นพื้นฐานสำคัญของการรับรองมาตรฐานคุณภาพเช่นระบบ ISO และการบริหารทรัพยากรบุคคลทางอื่นเช่น การใช้วิเคราะห์งาน และการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างเพื่อการวางแผนกำลังคนได้อีกด้วย

หลักสูตรนี้ จะเน้นการสอนถึงความสำคัญขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ความเชื่อมโยงกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO และประโยชน์ต่อการนำมาใช้ทำงาน รวมทั้งแนวทางการเขียนและการอ่านทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) โดยเน้นที่การฝึกเขียนให้ถูกต้อง รวมทั้งการเชื่อมโยงงานเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานได้อย่างครบถ้วน และนำไปใช้กับงานอื่นเช่นการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง และการจัดฝึกอบรม OJT (On-the-Job Training) ให้กับพนักงานใหม่ด้วย อันจะช่วยให้การการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ :

หลักสูตรนี้ มุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้โดย :

- + มีความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของเอกสารต่าง ๆ ในระบบ ISO โดยเน้นขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
- + เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการรวบรวมงานเพื่อจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Task)
- + มีความเข้าใจเกี่ยวกับส่วนประกอบและแนวทางการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และการใช้สัญลักษณ์ที่ถูกต้องสำหรับการเขียนขั้นตอนการไหลของงาน
- + ฝึกปฏิบัติการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยใช้ถ้อยคำที่เข้าใจได้ง่าย และตรวจให้คำแนะนำโดยวิทยากรตามแม่แบบ (Template) ที่องค์กรกำหนด
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับเพื่อนร่วมงานและวิทยากร

กำหนดการเรียนรู้ : 1 วัน (7.30 ชม.)

เวลา

08.30-17.00 น.

กิจกรรม

- + ลงทะเบียนและทดสอบความรู้ก่อนเรียน (Pre-test)
- + พื้นฐานความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction-WI)
 - ชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปของ WI
 - องค์การจัดทำ WI เพื่ออะไร
 - WI กับมาตรฐาน ISO
- + ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction-WI)
 - ส่วนประกอบของ WI
 - รูปแบบที่หลากหลายของ WI
 - รูปแบบของ WI ที่เหมาะสมและนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดได้ดี
 - ตัวอย่าง : WI ที่วิทยากรแนะนำและเหตุผลที่ควรต้องใช้
- + ระบุงานเพื่อจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Task Identification for WI)
 - งานคืออะไร
 - จะรู้ได้อย่างไรว่ามีงานใดบ้าง
 - การวิเคราะห์และระบุงาน และข้อผิดพลาดที่มักพบ
 - ฝึกปฏิบัติ : ระบุงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแลกเปลี่ยนและคำแนะนำจากวิทยากร
- + แนวทางการเขียน WI ที่ได้มาตรฐาน
 - แนวทางการเขียน WI
 - เกมกิจกรรม : เกมสามรอบ
แต่ละกลุ่มระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเกมและนำเสนอ
พร้อมแลกเปลี่ยนและคำแนะนำจากวิทยากร
 - การเลือกใช้ข้อความในการเขียน WI
 - ฝึกปฏิบัติ : การจับผิดข้อความใน WI
พร้อมแลกเปลี่ยนและคำแนะนำจากวิทยากร
- + แนวทางการเขียน Work Flow ใน WI ที่ได้มาตรฐาน
 - ลำดับขั้นตอนของการไหลของงานหรือผังแสดง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คืออะไร
 - สัญลักษณ์ในขั้นตอนการไหลของงานหรือผังแสดง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Symbols)
 - แนวทางการใช้สัญลักษณ์ในขั้นตอนการไหลของงาน
หรือผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน
 - ฝึกปฏิบัติ : การเขียนขั้นตอนการไหลของงานใน
เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโจทย์ตัวอย่าง
- + สรุปการเรียนรู้
- + ทดสอบหลังเรียนรู้ (Post-test)

แนวทางการเรียนรู้ :

หลักสูตรนี้ ออกแบบให้เรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) พร้อมการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้ารับการอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้กับการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ประกอบด้วย

- บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- ศึกษาตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- ฝึกปฏิบัติการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และขั้นตอนการไหลของงานหรือหรือผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) จากกิจกรรมที่กำหนดโดยเน้นการใช้ถ้อยความในการเขียนอย่างเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย และเขียนเป็นมาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
- อภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร
- สรุปเนื้อหาและเทคนิคเพื่อนำไปต่อยอดใช้งาน

ข้อเสนอพิเศษ โดยไม่มีค่าตอบแทนเพิ่มเติม :

1. วิทยากรจะร่วมกับทีม HR และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเลือกใช้แบบฟอร์มการเขียนขั้นตอนการทำงานเพื่อนำไปใช้สำหรับการฝึกอบรม โดยคำแนะนำของวิทยากรและให้สามารถนำแบบฟอร์มนี้ไปใช้จริงต่อไปในอนาคต
2. วิทยากรจะบันทึกวีดิโอเพื่อสอนและป้องกันให้กับบุคลากรบางส่วนของบริษัทเพื่อจัดทำ
 - 2.1 ระบุงาน (Task Identification) ในขอบเขตรับผิดชอบเทียบกับใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) จากบุคลากรของบริษัทที่จะเข้าอบรมอย่างน้อย 5 คน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด
 - 2.2 ขั้นตอนมาตรฐานการทำงาน (Work Instruction) อย่างน้อย 5 งาน (คนละ 1 งาน)
 - 2.3 Work Flow แสดงกระบวนการปฏิบัติงานตามงานในข้อ 2.2ส่งให้วิทยากรก่อนล่วงหน้าเพื่อ Comment และให้คำแนะนำประกอบการเรียนรู้ในวันฝึกอบรม

วันที่จัดและสถานที่ :

วันที่ และสถานที่ตามที่บริษัทกำหนด

กลุ่มเป้าหมาย :

พนักงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
จำนวนไม่เกินรุ่นละ 40 คน

วิทยากร :

(ประวัติตามแนบ)