

หลักสูตร

เทคนิคการเทคนิคการเขียนวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction)

❍ หลักการและเหตุผล

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

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น องค์กรต้องพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพเพื่อรองรับการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบการพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพต้องมีความรู้ในองค์ประกอบของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) และเลือกใช้เอกสารและเครื่องมือที่เหมาะสมได้ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจเทคนิคของการเขียนเอกสารคำสั่งงาน (WI) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดล้วนส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในที่สุด

❍ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ เข้าใจในเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้อบรมสามารถเขียนเอกสารแบบต่างๆ และลงรายละเอียดเรียนรู้ในขั้นตอน แนวทาง และส่วนประกอบอื่นของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้อบรมได้ฝึกปฏิบัติและนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

❍ เนื้อหาหลักสูตร

1. วัตถุประสงค์ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
2. เทคนิคการสื่อสารเพื่อเป้าหมายเดียวกัน
3. โครงสร้างและองค์ประกอบเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบเอกสาร (คู่มือคุณภาพ / นโยบายคุณภาพ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน) และสรุปความแตกต่าง
5. การควบคุมเอกสารในระบบการจัดการ (Document Control)
6. ประโยชน์ของการควบคุมเอกสารและแนวทางการควบคุมเอกสาร
7. เครื่องมือในการจัดทำเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพ
8. การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis)
9. หลักการการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน Work Instruction
10. แนวทางการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบต่าง ๆ
    - การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบข้อความ
    - การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบตาราง
    - การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบแผนภูมิ (Chart)
    - การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบ Flowchart
11. ส่วนประกอบโดยทั่วไปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
12. แนวทางการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจได้ง่าย ๆ และน่าสนใจ
13. ปัญหาและอุปสรรคของการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขกรณีศึกษาต่างๆ

Workshop1 เทคนิคการสื่อสารเพื่อรับข้อมูลมาเขียนขั้นตอนการทำงาน

Workshop2 ออกแบบคู่มือในการปฏิบัติงาน

Workshop3 เทคนิคการใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหา

❍ **หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ** หัวหน้างาน และพนักงานที่มีหน้าที่มีหน้าที่ในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือผู้สนใจทั่วไป

❍ **วิทยากร** อาจารย์ชลชาติ พหุโล

❍ **ระยะเวลาการอบรม** 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

❍ **รูปแบบการฝึกอบรม**

- การบรรยาย 50 %
- เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงาน 50 %

สนใจติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ได้ที่.....**คุณอมรรัตน์** (ลูกค้าสัมพันธ์) โทร.092-519-6625

บริษัท เอชอาร์ดี บริดจ์ คอนซัลติ้ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ที่อยู่ 141/4 หมู่ 9 ถ.ลำลูกกา ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก 0-1355-59005-09-5

Email : hrdbridge2016@gmail.com, http://www.hrdbridge.com Line Id : 0925196625