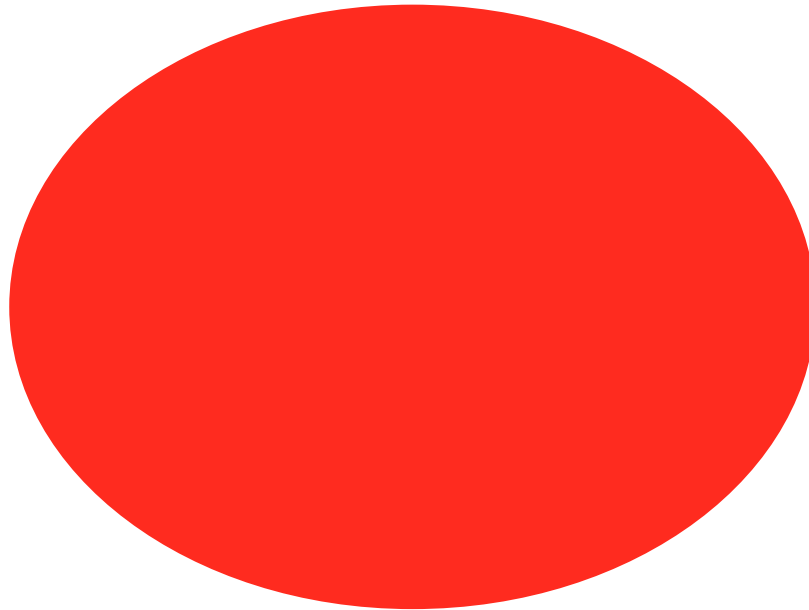


Training Academy

แนะนำวิธีการจัดทำมาตรฐานการทำงาน (Work Manual / Procedure)



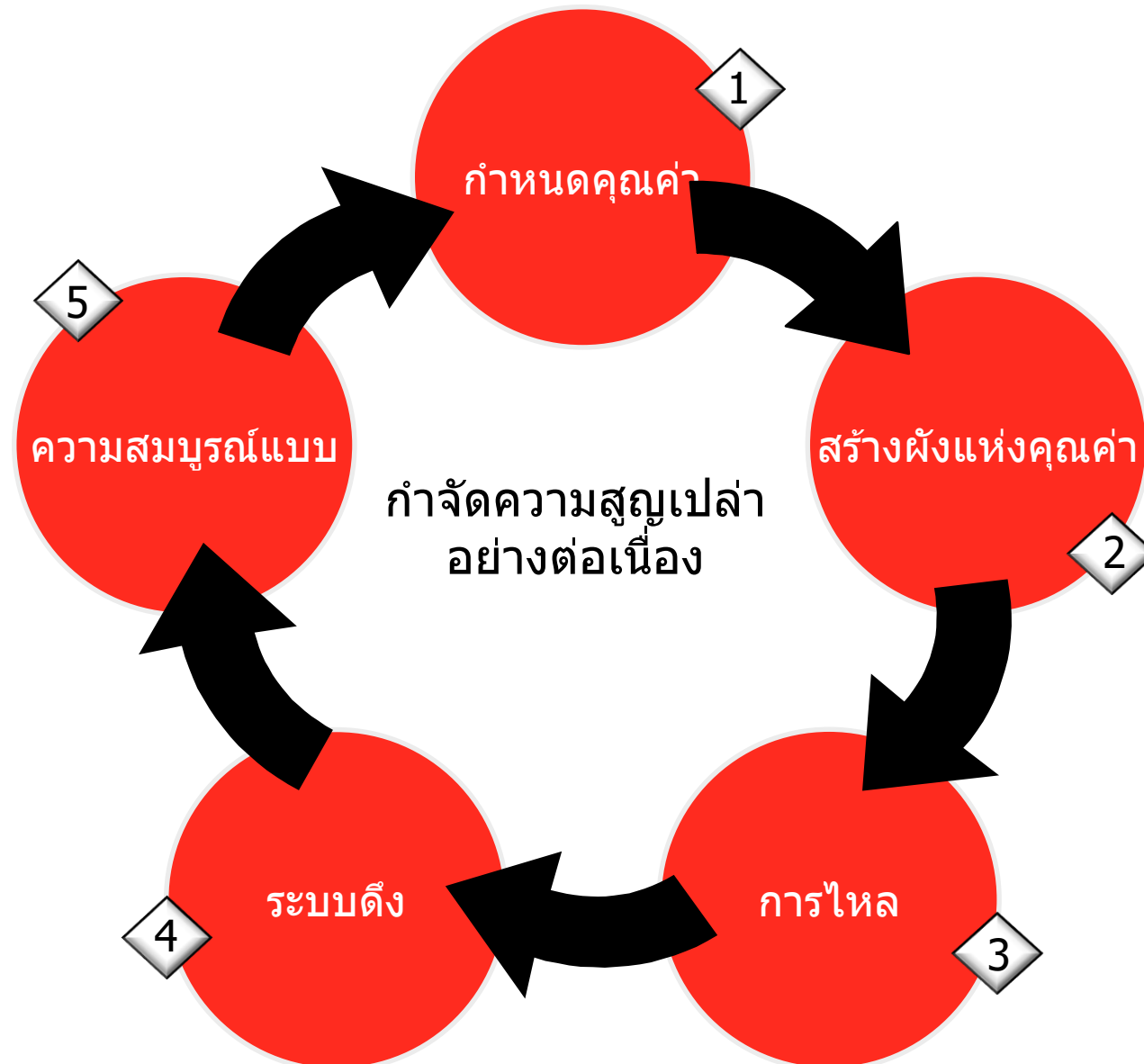
ทบทวน: หลักการของสิน



Cost of poor quality COPQ (% revenue)



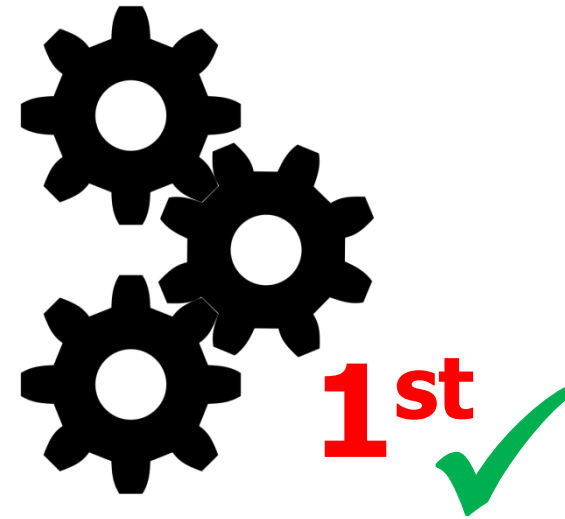
หลักการของสินค้า 5 ชั้น



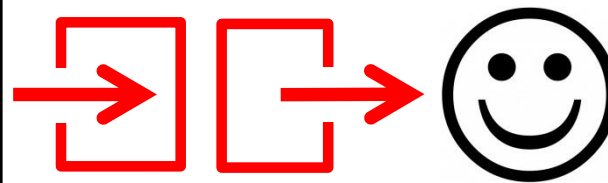
การกำหนดกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าของลูกค้า



กิจกรรมแปลง Input
เป็น Output ในเชิง
บวกหรือไม่



ลูกค้ายินดีจ่าย
สำหรับกิจกรรมนี้
หรือไม่



ครั้งแรกเราทำ
กิจกรรมเสร็จหรือยัง

Muda = Waste = DOWNTIME เวลาที่สูญเปล่า



Defect
การบกพร่อง, งานเสีย



Over Production
การผลิตมากเกินไป



Waiting
การรองาน



Non utilized employee
ไม่ใช้ความสามารถของบุคลากร



Transportation
การขนย้าย



Inventory
การเก็บสต็อก



Motion
การเคลื่อนไหว



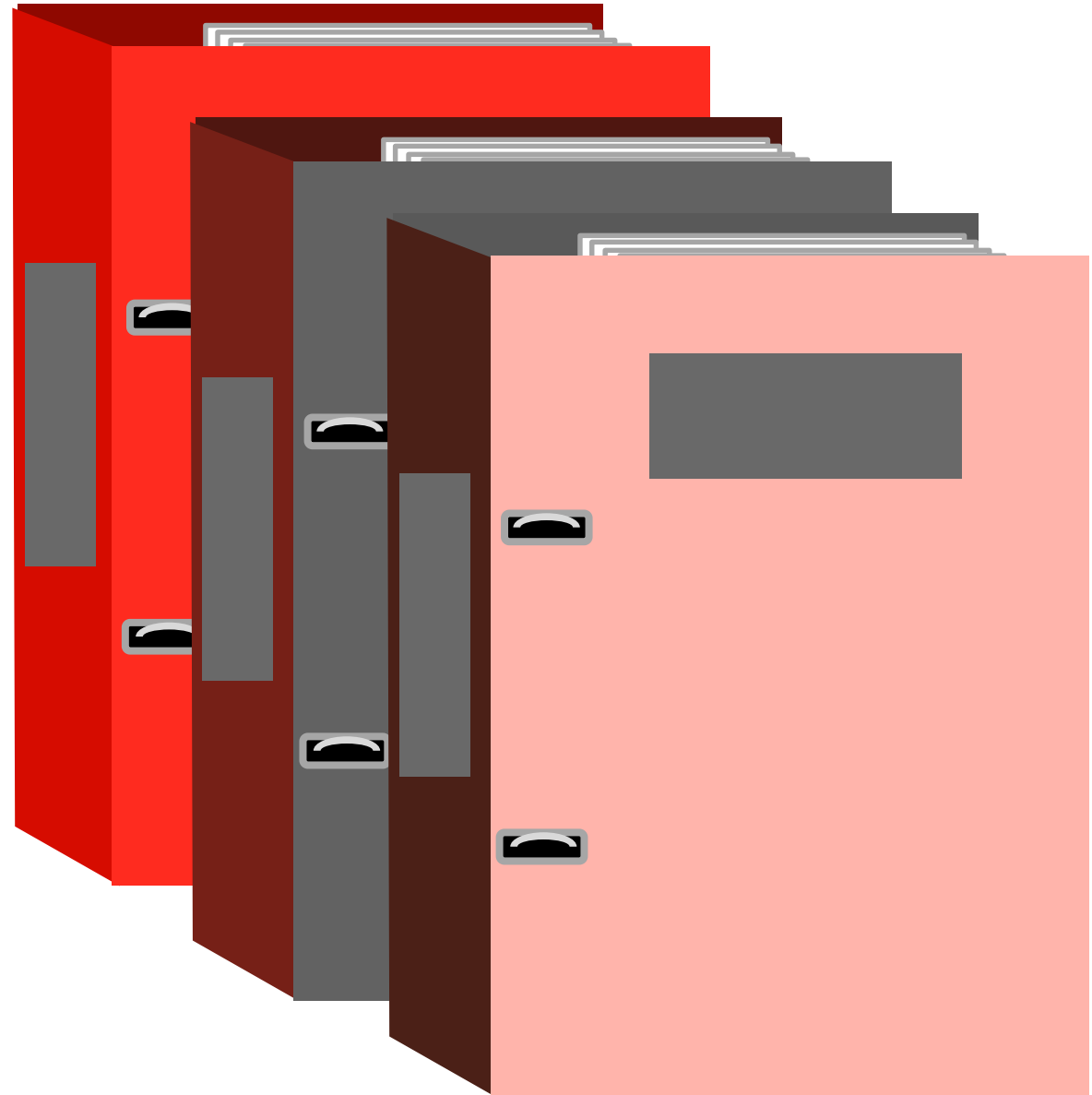
Excess Processing
กระบวนการผลิตที่ไม่ได้สร้างมูลค่า

Work Manual / Procedure

Documented information

**"ข้อมูล (ข้อมูลที่มี
ความหมาย)
จำเป็นต้องได้รับการ
ควบคุมและดูแลโดย
องค์กรและสื่อที่มี
อยู่"**

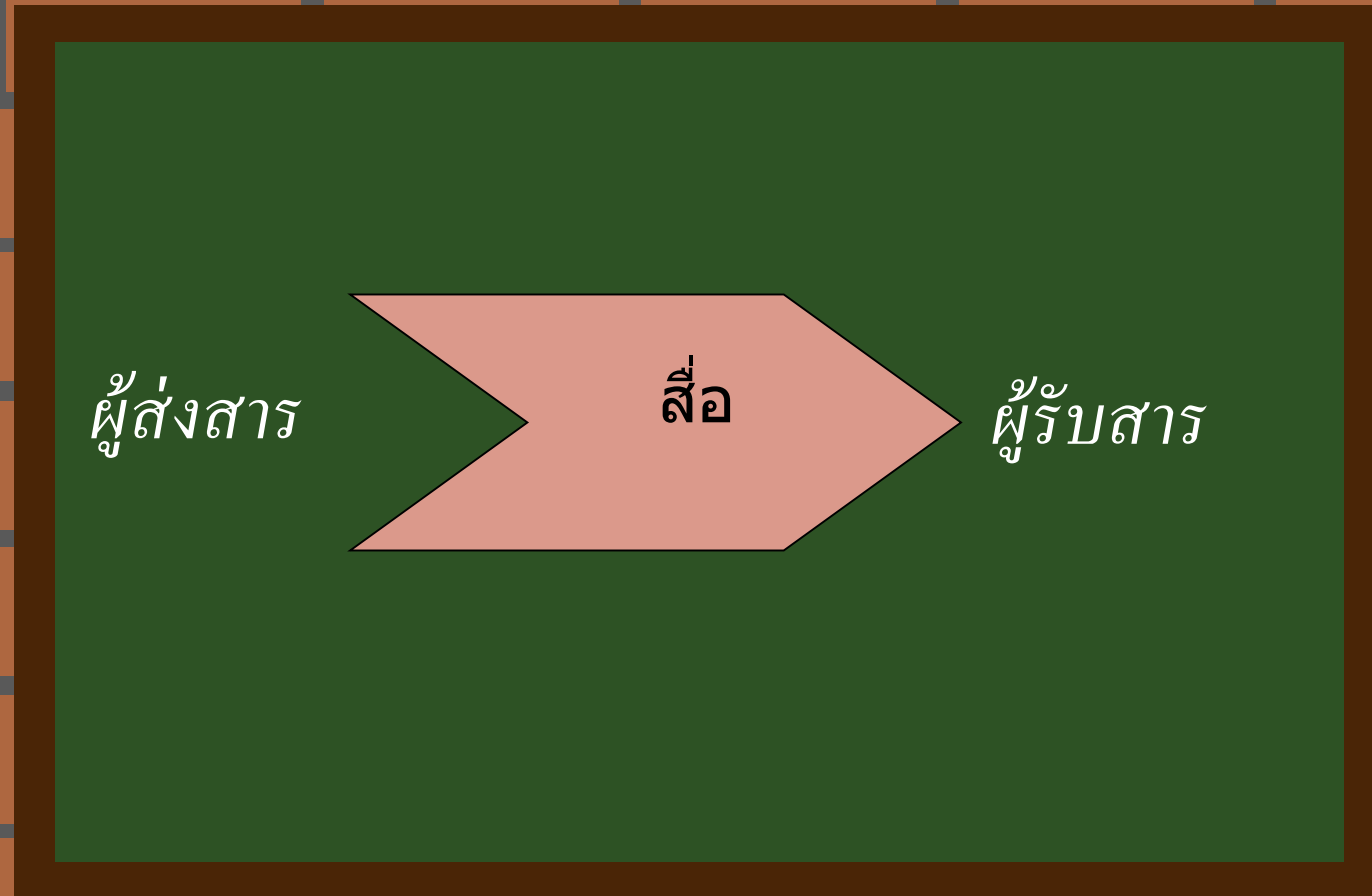
***Definition from ISO
9000: 2015***



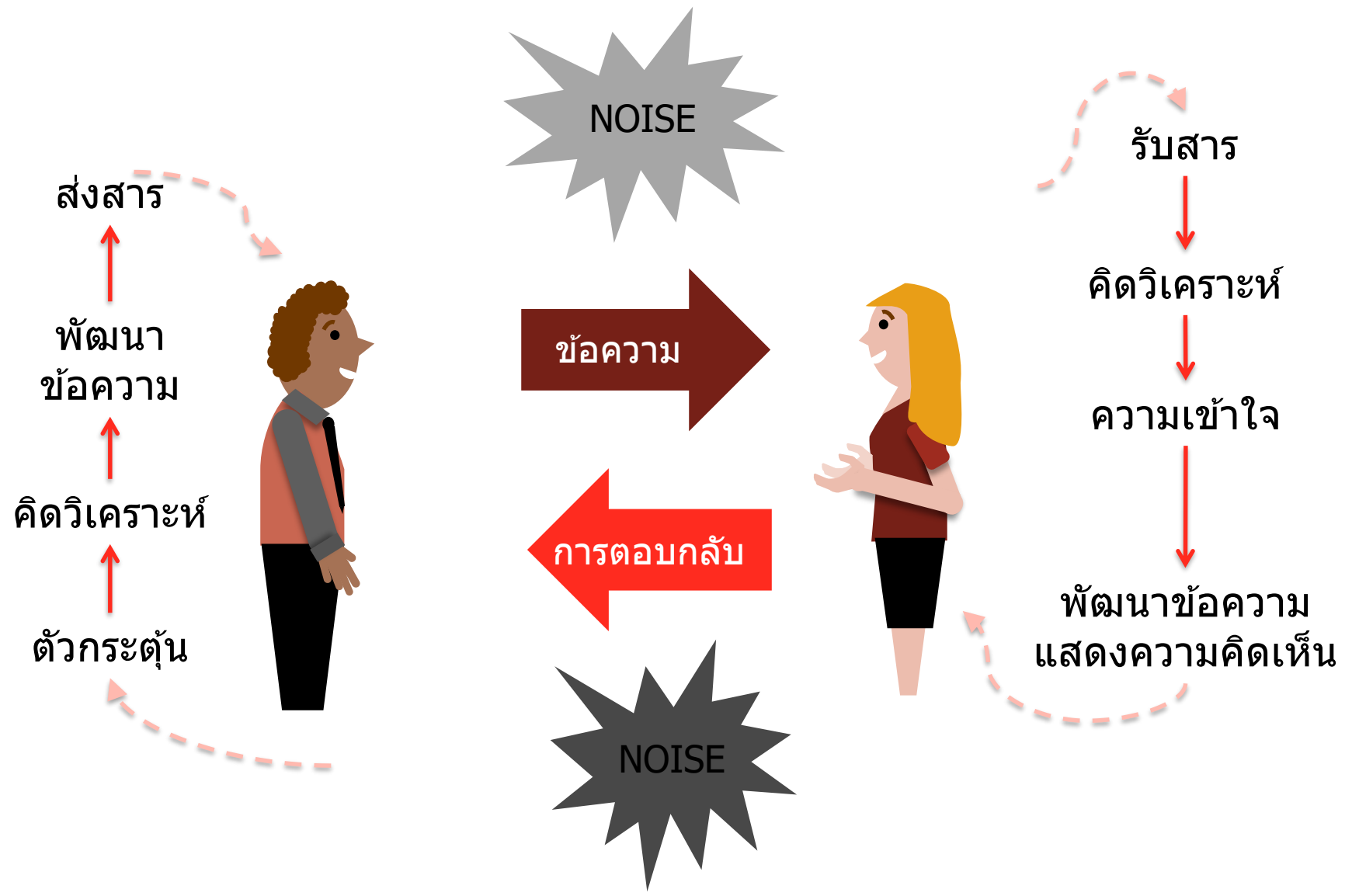
ความสำคัญของ Work Manual / Procedure

- องค์กรสามารถเลือกวิธีในการจัดทำเอกสารระบบการบริหารงาน โดยแต่ละองค์กรควรจัดทำเอกสารจำนวนเท่าที่จำเป็นเพื่อแสดงให้เห็นการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- การวางแผนระบบการจัดการเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงาน เอกสารการวางแผนอาจรวมถึงการวางแผนการบริหารและการวางแผนการดำเนินงาน การจัดเตรียมการนำระบบการบริหารงานไปใช้เกี่ยวข้องกับการจัดองค์กรและการจัดทำกำหนดการและแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

รูปแบบการสื่อสาร



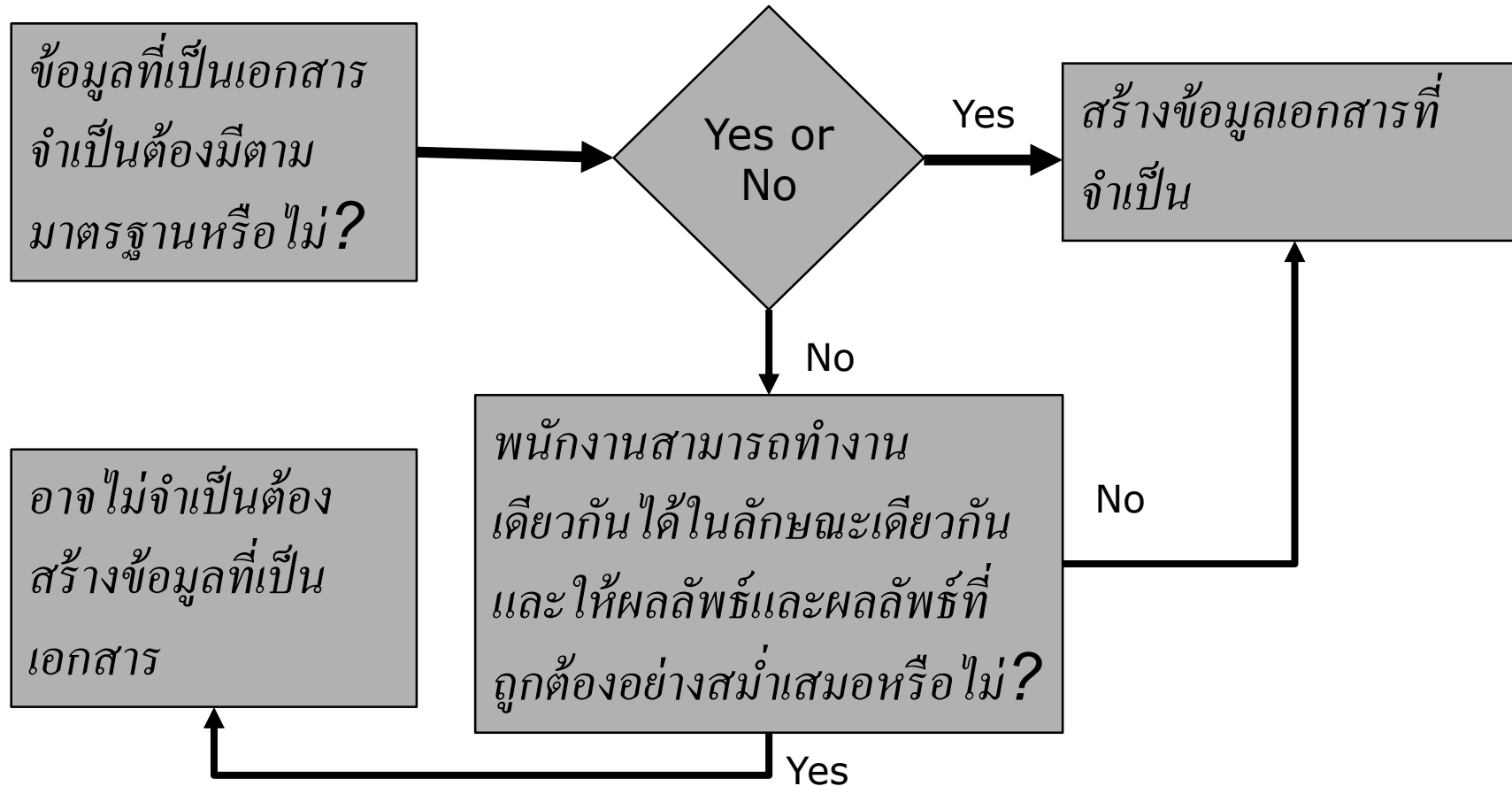
กระบวนการสื่อสาร



วัตถุประสงค์ของการทำ Work Manual / Procedure

เพิ่มความน่าเชื่อถือ	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นบนพื้นฐานของระบบที่ถูกจัดทำเป็นเอกสาร • แสดงให้ผู้มีส่วนได้เสียเห็นความสามารถภายในองค์กร • บรรยายเกี่ยวกับระบบการบริหารงานขององค์กร
ลดความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้มีพื้นฐานสำหรับการคาดหวังสมรรถนะการทำงาน • มีอธิบายวิธีการทำเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่ระบุไว้ • มีอธิบายวิธีการทำเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่ระบุไว้ • ทำให้มีหลักฐานที่แจ้งชัดว่าได้บรรลุข้อกำหนดที่ระบุไว้ • ทำให้มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ • ให้มีพื้นฐานในการสั่งงานและความสมดุลภายในองค์กร • ทำให้มีการสม่ำเสมอในการดำเนินงานบนพื้นฐานของกระบวนการที่ถูกจัดทำเป็นเอกสาร
เพื่อการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> • สื่อสารเกี่ยวกับความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารไปยังลูกจ้าง • ให้ลูกจ้างเข้าใจบทบาทของตนภายในองค์กร สิ่งนี้จะทำให้พวกเขารู้สึกในความมุ่งมั่นและความสำคัญในงานของเขาเพิ่มมากขึ้น • ทำให้มีความเข้าใจร่วมกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายบริหาร • ให้มีข้อมูลสำหรับกลุ่มงานต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อจะได้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกันดียิ่งขึ้น • ให้มีพื้นฐานสำหรับการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ • ทำให้มีพื้นฐานสำหรับการฝึกอบรมลูกจ้างใหม่และการฝึกอบรมซ้ำเป็นระยะ ๆ สำหรับลูกจ้างปัจจุบัน
เพื่อประเมินผลและปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้มีพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง • ทำให้มีพื้นฐานสำหรับการประเมินประสิทธิผลและความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการสร้างข้อมูลที่เป็นเอกสาร



สิ่งที่องค์กรต้องการจากมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ กิจกรรม	เพิ่มความ น่าเชื่อถือ	ลดความเสี่ยง	เพื่อการสื่อสาร	เพื่อประเมินผล และปรับปรุง	สิ่งที่คาดหวังจาก กระบวนการ / กิจกรรม	หมายเหตุ
จัดซื้อ						
จัดเก็บ						
จัดส่ง						
ขาย						
.....						

เข้าใจความต่างของคน 4 generation

เข้าใจความต่างคน 4 เจเนอเรชั่น

<p>Gen B 2489-2507</p> <p>เกิดช่วงบ้านเมืองสงบหลังจากสงคราม ทุกคนที่มีชีวิตรอดต้องเร่งกลับมาฟื้นฟูให้ประเทศกลับมาแข็งแกร่งอีกครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none">• ลักษณะนิสัยจะเป็นคนจริงจัง <p>เคร่งครัดเรื่องขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นเจ้าคนนายคน ชีวิตทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความอดทนสูง ปรารถนาดีรอบคอบ ซึ่งมักถูกจัดเป็นพวก "อนุรักษ์นิยม"</p>	<p>เกิดมาในยุคนี้ทั้งที ใช้ชีวิตอย่างสุขสบาย โตมากับการพัฒนาของวิถีไอที คอมพิวเตอร์ เป็นยุคที่มีการควบคุมการเกิด</p> <ul style="list-style-type: none">• ลักษณะนิสัยที่เด่นชัดคือ ชอบอะไรง่ายๆ ไม่ต้องเป็นทางการ มีแนวคิดสร้างสรรค์ ในเรื่องงานและครอบครัว คือทำงานตามหน้าที่ ไม่บ้างาน ไม่ทุ่มเท ทำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ไม่พึ่งพาใคร เป็นตัวของตัวเองสูง <p>Gen X 2508-2522</p>
<p>Gen Y Millennials 2523-2540</p> <p>โตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล มีความเป็นสากล การชื่นชมศิลปินต่างชาติ มีเทคโนโลยีพกพา รักความสะดวกสบาย</p> <ul style="list-style-type: none">• ต้องการความชัดเจนในการทำงาน คาดหวังที่จะมีเงินเดือนสูงๆ คาดหวังค่าชม แต่ไม่อดทนต่องานที่ทำ ชอบเปลี่ยนงานอยู่บ่อยๆ	<p>เกิดมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกรอบด้าน เรียนรู้การดำเนินชีวิตในสังคมแบบดิจิทัล การติดต่อสื่อสารไร้สาย</p> <ul style="list-style-type: none">• เปิดกว้างทางความคิด วัฒนธรรมที่แตกต่าง ยอมรับความแตกต่าง ไม่แบ่งแยก แต่มีแนวโน้มเป็นมนุษย์หลายงาน เพราะอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้น ต้องมีเหตุผล ต้องรู้สึกว่าได้เข้าใกล้กับทุกเรื่องในชีวิต <p>Gen Z หลังพ.ศ. 2540</p>

f Posttoday @ posttoday_online

WZG ภูเก็ต

เข้าใจความต่างของคน



ใครคือผู้รับผิดชอบในการจัดทำ Work Manual / Procedure

ความรู้ความสามารถของผู้จัดทำเอกสารมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องเกี่ยวข้องกับ
การจัดทำและการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่
สู่การปฏิบัติ ผู้จัดทำเอกสารนี้จึงต้องมี อำนาจ
หน้าที่ ความสามารถที่จำเป็นซึ่งอาจรวมถึงการจัดการข้อโต้แย้ง
เพราะระหว่างการทำ อาจต้องเกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ
ที่อาจมีข้อโต้แย้งในเรื่อง เอกสารยาวๆ เอกสารมากไป
ไม่ยากให้มีการกำหนดจุดควบคุมที่จำเป็นในเอกสาร
ซึ่งรวมทั้งการประชุมที่ขาดประสิทธิผลเพื่อการจัดทำมาตรฐานงาน
และปัญหาอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งรวมถึงการไม่เห็นด้วยและขัดขึ้นในการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้จัดทำในขั้นสุดท้าย



ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะดีมั๊ย

- บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัยฉบับเดียวกันได้ตลอดเวลา
- การเข้าถึงและการเปลี่ยนแปลงถูกกำหนดและควบคุมได้ง่าย
- การแจกจ่ายเอกสารทำได้ทันทีและควบคุมได้ง่ายโดยอาจมีทางเลือกในการส่งพิมพ์เอกสารได้
- การเข้าถึงเอกสารจากสถานที่ห่างไกลสามารถทำได้
- การนำเอกสารที่เลิกใช้งานแล้วออกจากระบบทำได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ
- มีแนวโน้มที่จะไม่ได้อ่านสำหรับบางคน บางงาน

การควบคุมเพิ่มเติมสำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารเกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- การป้องกันข้อมูลเสียหายและไวรัส (เช่นสำรองสแกนไวรัส)
- การเข้าถึงการอ่าน / เขียนที่ไม่ได้รับอนุญาต (การป้องกันด้วยรหัสผ่าน)
- การพิสูจน์ตัวตนของ ID ผู้ใช้ Audit trail (log) ของการเข้าถึง / การทำธุรกรรม



ส่วนประกอบของ Work Manual / Procedure ตามหลักการของลิน

- ขั้นตอนการทำงาน ก่อน หลัง ใช้หลัก 5W 1H
- Cycle Time ของแต่ละขั้นตอน
- ปริมาณ WIP ของแต่ละขั้นตอน

จุดสำคัญในการสร้างและอัปเดตของข้อมูลเอกสาร

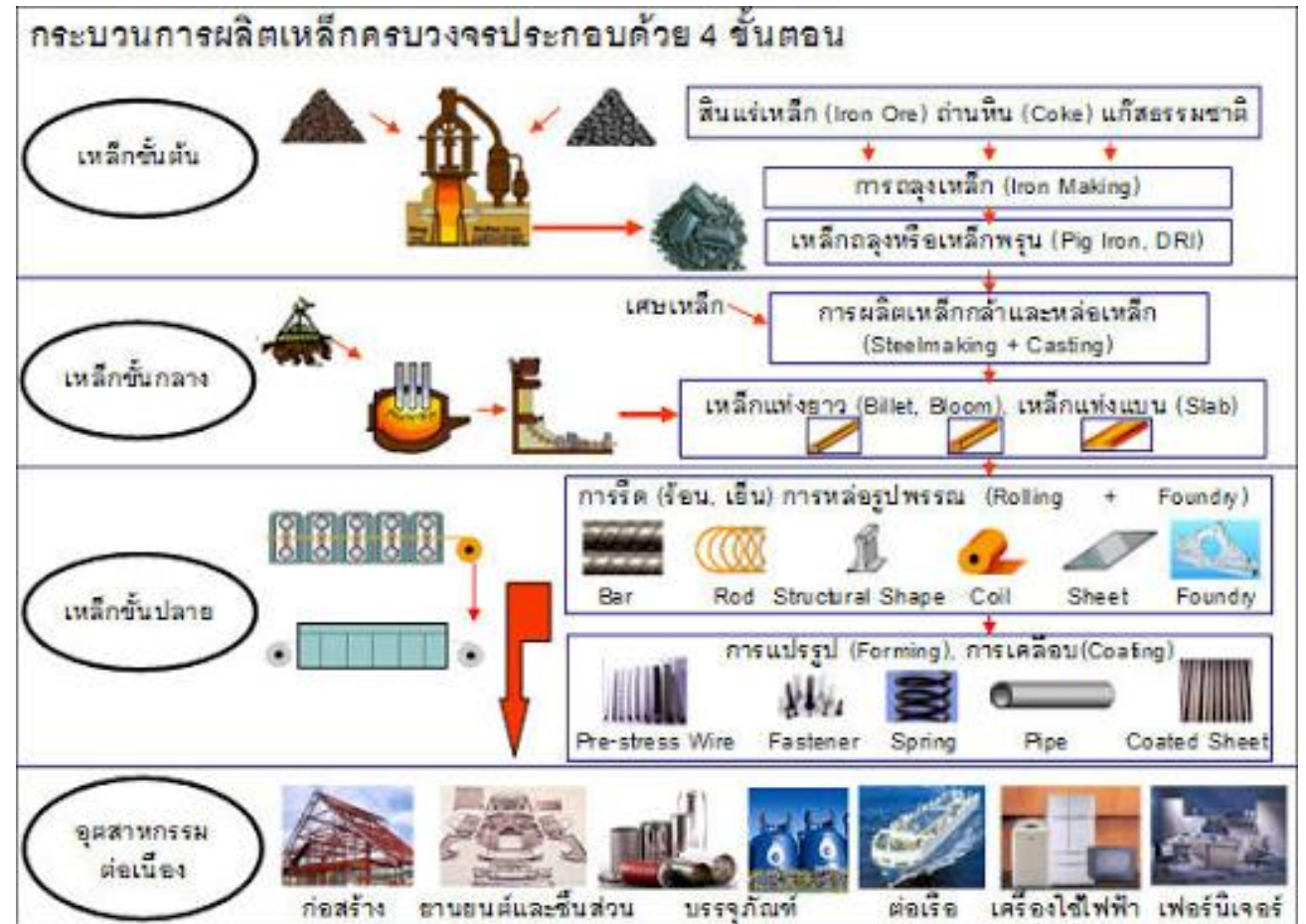
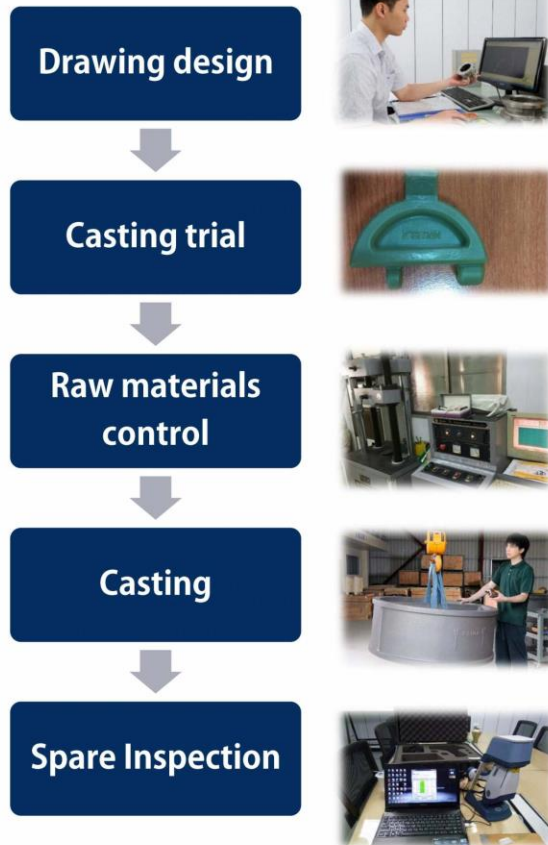
ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลเอกสารที่สร้างขึ้นประกอบด้วย:

- ชื่อที่เป็นเฉพาะ
- คำอธิบาย
- สถานะการแก้ไข
- วันที่ (มีผลบังคับใช้)
- ผู้เขียน
- ใช้รูปแบบและสื่อที่เหมาะสม
- อำนาจการตรวจสอบและอนุมัติ



รูปแบบของ Work Manual / Procedure

Production Process



รูปแบบของ Work Manual / Procedure

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบตาราง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
เจ้าหน้าที่ กองการ เจ้าหน้าที่	1. ตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม	เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	2. กรอกรายละเอียดความต้องการในการฝึกอบรมและส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่	ภายในเดือนธันวาคม ของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
หัวหน้ากลุ่มงาน กองการ เจ้าหน้าที่	3. พิจารณา รวบรวม และจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีส่งให้ผู้อำนวยการกอง	ภายในเดือนมกราคม ของปีถัดไป	แผนการฝึกอบรมประจำปี (HR-TN-F-002)



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

รูปแบบของ Work Manual / Procedure

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบ Flow Chart

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1		หน่วยงานที่ขอซื้อกรอกรายละเอียดสินค้าที่จะซื้อ	ผู้ขอซื้อ	ใบ PR	PU-F-001
2		ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ หากไม่อนุมัติให้ผู้ขอซื้อนำกลับไปพิจารณาหรือแก้ไข	ผู้มีอำนาจลงนาม	ใบ PR	
3		บันทึกเลขที่ PR ในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	Log Book	PU-F-002
4		เปิดเอกสาร PO โดยกรอกรายละเอียดตามเอกสาร PR	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	PU-F-003
5		ส่งใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ให้กับทางผู้ขาย โดยทาง Fax หรือ E-mail และยืนยันการซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	
6		ตรวจรับสินค้าจากทางผู้ขาย หากไม่ตรงตามข้อกำหนดให้ส่งคืน และไม่ต้องชำระเงิน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ใบตรวจรับสินค้า	QC-F-001
		จัดเก็บสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบยังคงสินค้าและบันทึก Stock ให้ตรงกับสินค้า	เจ้าหน้าที่คลังสินค้า	Stock Card	WH-F-001



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

รูปแบบของ Work Manual / Procedure

PHASE 3 : OUTPUTS Work Instructions

Rev. Date: 5/15/03		JOB ELEMENT SHEET				Page: 1 of 1	
Control Block	1	Team Leader	Supervisor/Group Leader	Date	Area/Cell/Department:	FINAL DRIVE	
	2	John Smith	John Doe	05/15/03	Operation Number:	N/A	
	3	John Smith	John Doe	05/15/03	Process/Part Name:	HEAVY DUTY UNLOAD	
		NO. 2A		NO. 5A			
SEQ	- STEP (What) -	SYM	- KEY POINT (How) -	REF	- REASON (Why) -		
1	VISUALLY INSPECT DUNNAGE		1A USE BLUE VINYL GLOVES 1B REMOVE ALL TAGS, STICKERS AND DEBRIS 1C SET ASIDE DAMAGED OR DIRTY DUNNAGE	1A CUSTOMER DEMAND 1B PROPERLY IDENTIFIED ASSEMBLIES TO CUSTOMER 1C REDUCE SEDIMENT LEVELS	1A PROPERLY IDENTIFIED ASSEMBLIES TO CUSTOMER		
2	VISUALLY INSPECT ASSEMBLY AND WRITE CORRESPONDING STACK HEIGHT NUMBER ON INTERNAL GEAR.		2A ENSURE CORRESPONDING RIKJET INFORMATION IS CORRECT WITH STACK HEIGHT NUMBERS WRITTEN IN WHITE ON HEAVY DUTY, PINK ON VOLVO AND A YELLOW DOT ON VOLVO INTERNAL	2A CUSTOMER DEMAND	2A CUSTOMER DEMAND		
3	DEPRESS PARK LOCK PAWL INTO PARKING GEAR		3A ACKNOWLEDGE SPRING TENSION AND WINDOW CLEARANCE	3A OBTAINS "PARK" STATUS IN AUTOMOBILE	3A OBTAINS "PARK" STATUS IN AUTOMOBILE		
4	INSERT SHORT END OF SHIPPING PIN INTO INTERNAL GEAR PIN HOLE, LONG END LOCKING PARK LOCK PAWL IN POSITION	K	4A TURN INTERNAL GEAR, WHILE DEPRESSING PARK LOCK PAWL UNTIL PARK LOCK PAWL ADVANCES INTO FULL DEPTH	4A ALLOWS FINAL DRIVE ASSEMBLY TO BE INSTALLED INTO TRANSMISSION CASE AT ASSEMBLY PLANTS	4A ALLOWS FINAL DRIVE ASSEMBLY TO BE INSTALLED INTO TRANSMISSION CASE AT ASSEMBLY PLANTS		
5	REMOVE ASSEMBLY FROM LINE AND LOAD INTO CORRESPONDING DUNNAGE		5A INSERT UNLOAD ASST DEVICE INTO THE SUN GEAR SHAFT AND LIFT FINAL DRIVE ASSEMBLY INTO THE BASKET USING THE "UP" AND "DOWN" CONTROL LEVERS 5B LOWER ASSEMBLY CAREFULLY INTO DUNNAGE.	5A REDUCES BODY STRAIN 5B PREVENT BEARING FRACTURE	5A REDUCES BODY STRAIN 5B PREVENT BEARING FRACTURE		
Symbol Legend (SYM): ● Safety Ⓢ Ergonomics ◆ Quality K Knack ▼ Critical File: REF5-705-FAHDVU							

เอกสารอ้างอิง		WORK INSTRUCTION		DOC No.	PAGE
REFERENCE		เรื่อง : การใช้เครื่องเย็บตัดเหล็กแบบแนวขนานชนิดอัตโนมัติ		ID No.	1/1
				RUN No.	
จุดประสงค์ (PURPOSE) เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน					
ขั้นตอน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปภาพประกอบ	อุปกรณ์		
STEP	PROCESS	DRAWING / SKETCH	EQUIPMENT		
1	ตรวจสอบอุปกรณ์การทำงานของเครื่องจักร เช่น ไบรด์หรือค้อนไม่ชำรุด, ปากกาจับชิ้นงานใช้งานได้, ลาย Ground ยึดแน่น เป็นพื้นเป็นประจําทุกวัน		1. เครื่องเย็บตัดเหล็กไฟฟ้า		
2	ปรับตั้งระยะความยาวของเหล็กที่ต้องการตัด กรณีที่ต้องการตัดชิ้นงานที่มีความยาวมาก ควรมีอุปกรณ์รองที่ปลายสุดของชิ้นงานและตัดชิดขั้วแวนเคิล		2. แว่นตานิรภัย		
3	ยกโครงเย็บขึ้นและคลายล็อกปากกาจับงานออก เพื่อนำชิ้นงานไปวาง		3. ถุงมือหนัง / ผ้า		
4	นำเหล็กวางบนปากกาจับงานตามระยะที่ตั้งไว้ คือสอดปากกาจับงานให้แน่น		4. ปอดคน (ถ้าจำเป็น)		
5	เมื่อตรวจสอบการจับชิ้นงานเรียบร้อยแล้วจึงเปิดสวิทช์ให้เครื่องตัดทำงาน		5. รองเท้านิรภัย		
6	เมื่อเครื่องจักรตัดเหล็กเสร็จสิ้นเครื่องจะหยุดทำงานอัตโนมัติ		6. แบบตรวจเครื่องตัดเหล็กประจำวัน		
7	ขนาดของวัสดุที่ประมวลผลควรตัดได้ 100 x 100 mm. หรือ Ø 80 mm.				
8	ตรวจสอบถุงมือหนังผ้า, แว่นตานิรภัย, รองเท้านิรภัย, ปอดคนบนทุกเครื่อง				
9	ข้อควรระวัง เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานดังนี้ - ขณะตัดเหล็ก ต้องมีการหล่อเย็นด้วยน้ำหรือหล่อเย็น - วัสดุที่เป็นท่อ หรือ บางอาจทำให้ไบรด์หรือค้อนได้ - กรณีเครื่องจักรขัดข้องโปรดติดต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อตัดต่อช่างซ่อมบำรุง - โปรดระมัดระวังไบรด์หรือค้อนที่แตกอาจกระเด็นใส่ผู้ปฏิบัติงานใกล้เคียง				
วันที่เริ่มใช้	วันที่ปรับปรุง	แก้ไข	บันทึกการเปลี่ยนแปลง	ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ
ORIG DATE	REV DATE	REVISION	REVISION RECORD	APPROVED BY	REVIEWED BY
					ผู้จัดทำ
					PREPARED BY

พนักงานไม่ทำตาม Work Manual / Procedure จะทำอย่างไร

- วางแผนการทำงาน และปรับระบบ หรือขั้นตอนการทำงานใหม่
- หมั่นเข้าไปตรวจสอบงานอย่างจริงๆ จังๆ
- ฝึกการมอบหมาย และติดตามงาน เพื่อกระจายอำนาจ
- บั่นคน เพื่อเป็นแขน เป็นขาให้กับเรา
- พูดคุยกับเพื่อน หรือหัวหน้าที่มีไฟในการทำงานสูงๆ
- พูดคุยกับลูกน้อง บ่อยๆ ชำๆ เกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานตาม WI
- จัดการกับลูกน้องที่ตั้งใจจะฝ่าฝืน ไม่ยอมทำตาม WI ให้เด็ดขาด
- ปลุกฝังค่านิยมของความละเอียด และการเกรงกลัวต่อการทำในสิ่งที่ผิดๆ

Course review and final questions

Contact Information

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.
127/25 Panjathani Tower, 24th Fl.
Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa,
Bangkok 10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: infothai@bsigroup.com

Web: www.bsigroup.com/en-th