

การจัดเตรียมคู่มือ

การปฏิบัติงาน

Work Manual Preparation

โดย

ฝ่ายปรึกษาแนะนำและฝึกอบรม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

# วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดเตรียมและพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน  
อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้  
ในการจัดทำและควบคุมเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน  
ภายในองค์กร






# หัวข้อการฝึกอบรม


- 📁 ส่วนที่ 1 : แนวคิดการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- 📁 ส่วนที่ 2 : การจัดทำคู่มือคุณภาพ(QUALITY MANUAL)
- 📁 ส่วนที่ 3 : การจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน (PROCEDURE)
- 📁 ส่วนที่ 4 : การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน(WORK INSTRUCTION)
- 📁 ส่วนที่ 5 : การควบคุมเอกสารและข้อมูล
- 📁 ส่วนที่ 6 : การควบคุมบันทึกคุณภาพ
- 📁 ส่วนที่ 7 : ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

# ส่วนที่ 1 แนวคิดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

---

 ความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

 การวางระบบเอกสารการปฏิบัติงาน

 โครงสร้างของเอกสาร

# ความสำคัญของระบบเอกสาร

- เป็นเครื่องมือในการวางระบบการปฏิบัติงาน
- เป็นสื่อในการสอนงาน
- ทำให้การทำงานดำเนินต่อไปได้ถึงแม้จะเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน
- มีเกณฑ์ / ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
- เป็นหลักฐานในการทบทวน ตรวจสอบติดตามระบบ
- เป็นพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน  
อย่างต่อเนื่อง





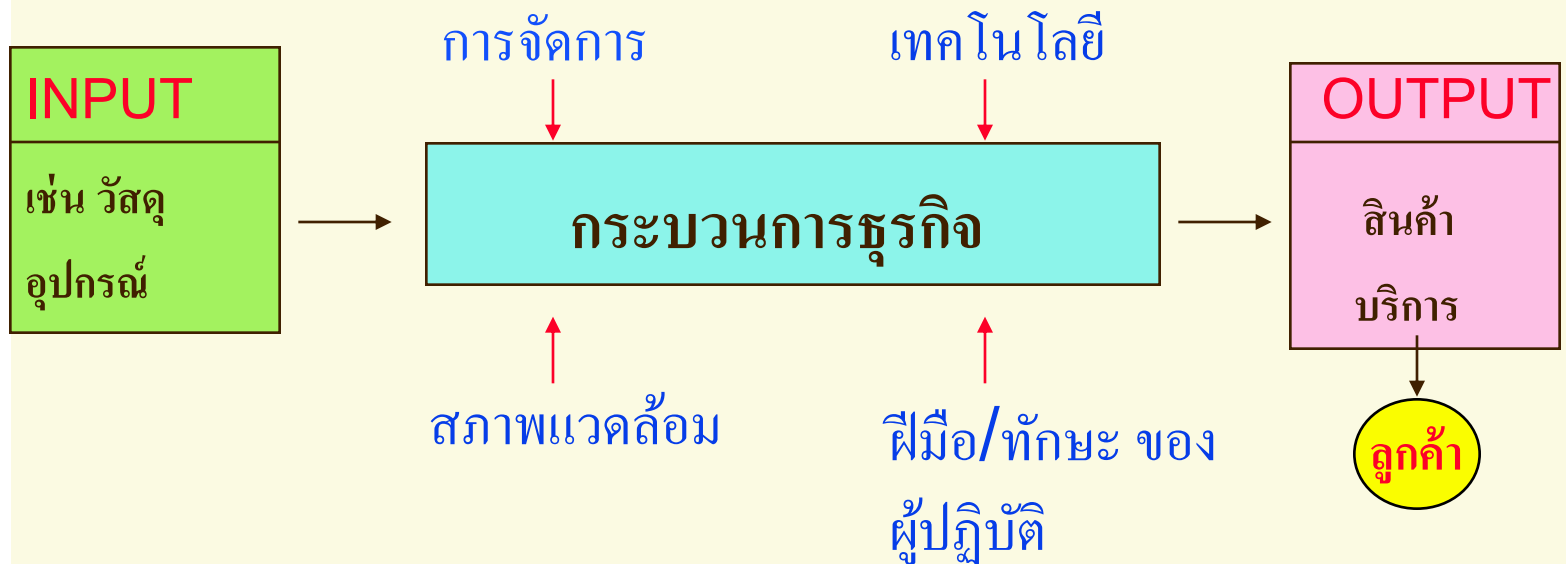
---

การวางระบบการปฏิบัติงาน

“กระบวนการธุรกิจ”

# กระบวนการธุรกิจ ( BUSINESS PROCESS )

👉 แสดงกลุ่มของกิจกรรมในการดำเนินงาน โดยรับ INPUT ( ปัจจัยดำเนินงาน ) ผ่านกระบวนการต่างๆ เป็น OUTPUT ( สินค้าและบริการ ) เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า



# กระบวนการธุรกิจ ( BUSINESS PROCESS )

---

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 ลักษณะ คือ

## 1. กระบวนการหลัก ( CORE PROCESS ) ได้แก่

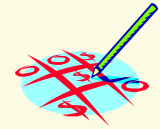
กระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้องค์การบรรลุได้ตามเป้าหมาย

## 2. กระบวนการสนับสนุน ( SUPPORT PROCESS )

ได้แก่ กิจกรรมที่สนับสนุนให้กระบวนการหลักดำเนินไปได้



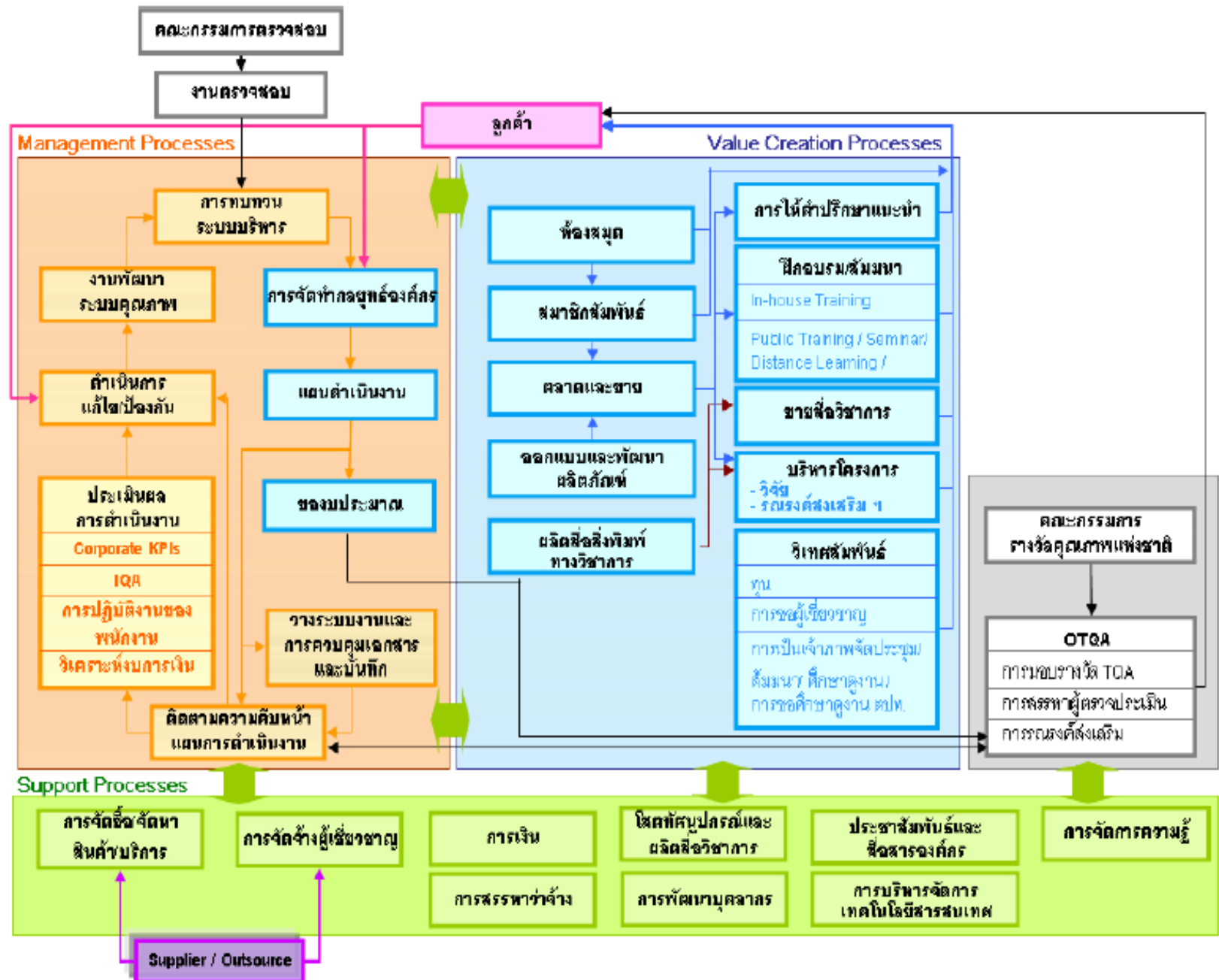
# เทคนิคการเขียนกระบวนการธุรกิจ



1. เขียนกระบวนการหลัก ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการส่งมอบ
2. เขียนกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานหลัก
3. กำหนดทิศทางการไหล ของแต่ละกระบวนการ
4. เชื่อมโยงกระบวนการที่สัมพันธ์กันหรือเกี่ยวข้องกัน
5. ทบทวนเพิ่มเติม กิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ครบถ้วน

# ตัวอย่าง กระบวนการธุรกิจ





# Workshop

แบ่งกลุ่ม แต่ละกลุ่มดำเนินการดังนี้

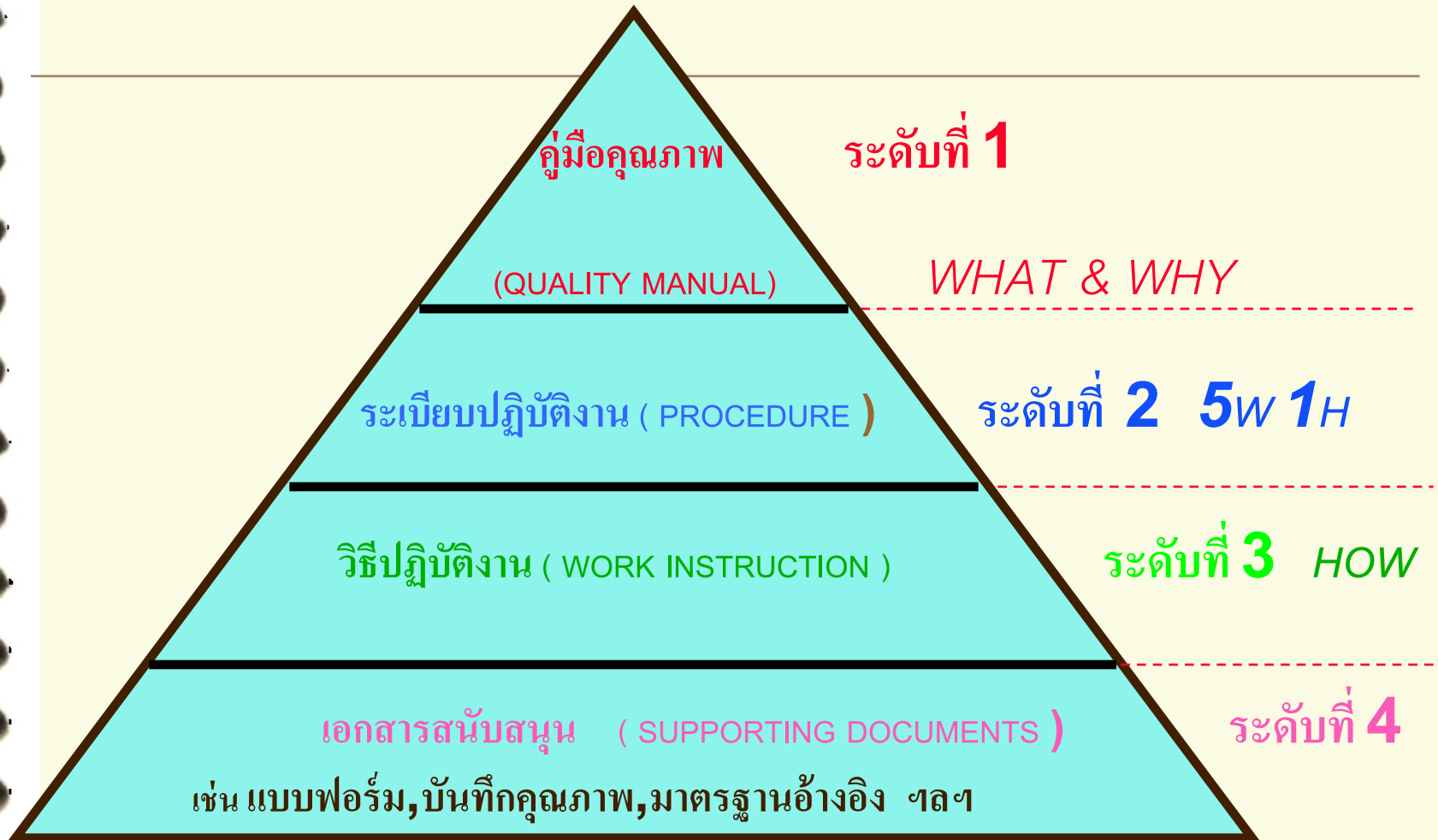
1. กำหนดกระบวนการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
2. เขียนปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการตามข้อ 1
3. ระบุนหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการตามข้อ 1 และระบุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย
4. ระบुกระบวนการที่ outsource

# คำถามที่ดี

---

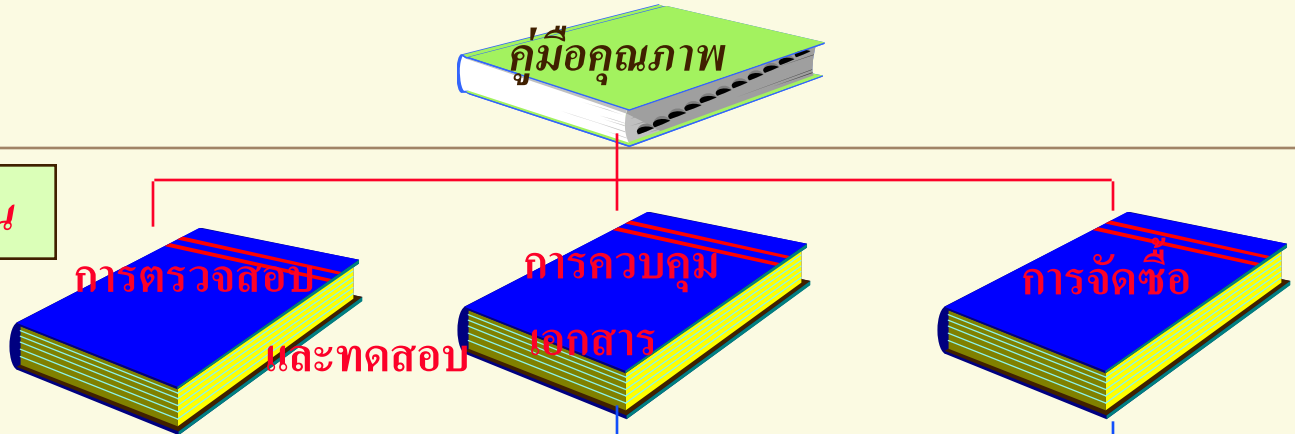
กระบวนการหลักเขียนจากหลักการใด  
และเริ่มจากอะไร

# โครงสร้างเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

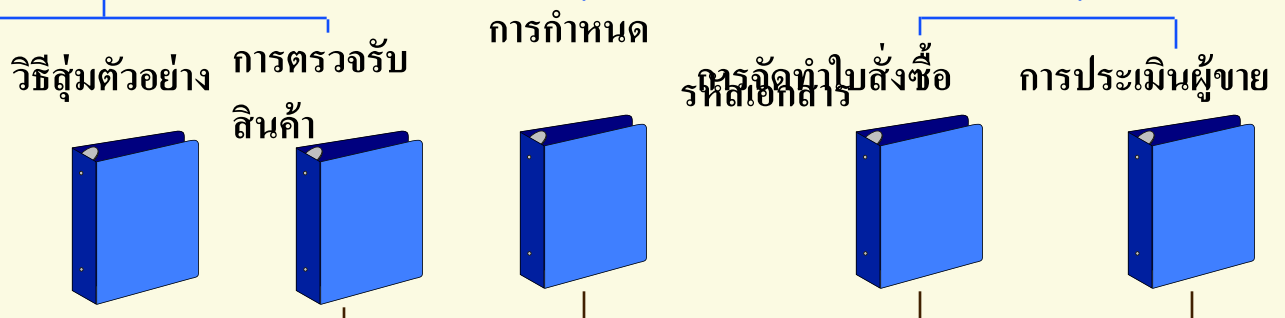


# โครงสร้างเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

ระเบียบปฏิบัติงาน



วิธีปฏิบัติงาน




เอกสารสนับสนุน



# คำถามที่ดี

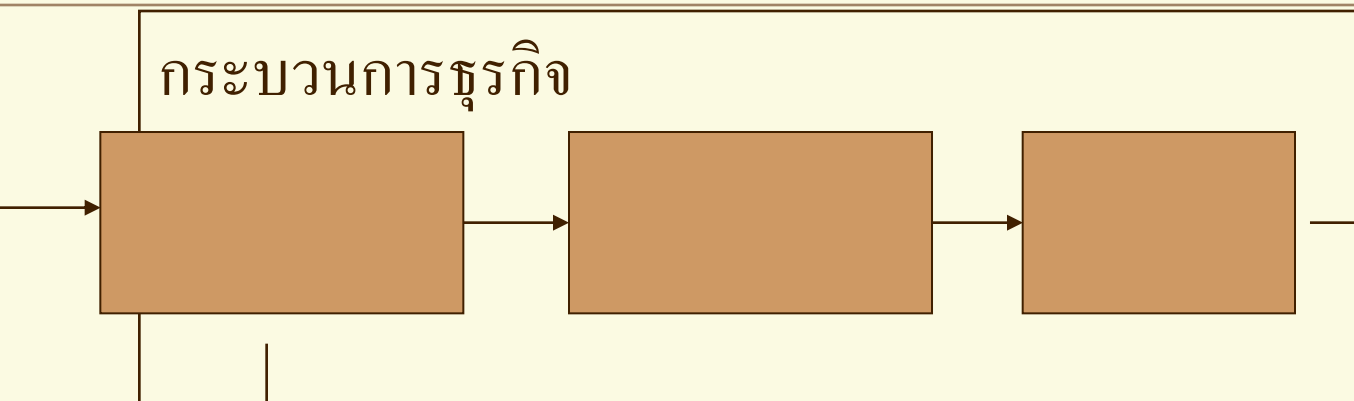
---

 ถ้าวิธีปฏิบัติงานไม่ได้ให้อยู่ในระเบียบ  
ปฏิบัติงานได้หรือไม่

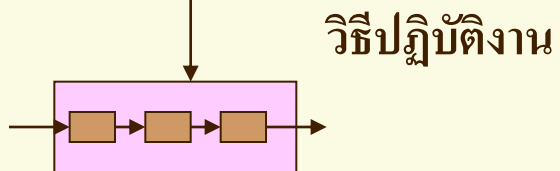
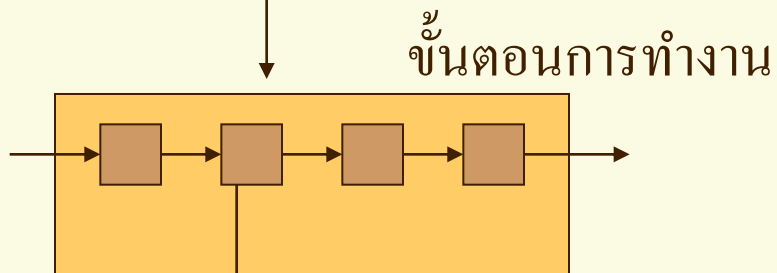


# ความสัมพันธ์ของเอกสาร

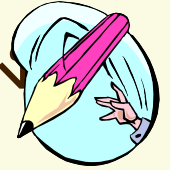
ความต้องการ  
ของลูกค้า




ความพึงพอใจ  
ของลูกค้า




# เทคนิคการเขียนเอกสารระบบการปฏิบัติ




## KEEP IT SHORT AND SIMPLE


 ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน



 ผู้ใช้เข้าใจและใช้ง่าย

 เขียนข้อความให้กระชับ สั้น ได้ใจความ

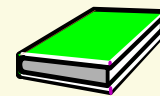
 ใช้คำศัพท์ ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย

 อธิบายคำศัพท์ คำย่อที่ใช้

ส่วนที่ 2  
การจัดทำคู่มือคุณภาพ  
( QUALITY MANUAL )

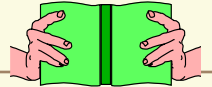


# คู่มือคุณภาพ ( QUALITY MANUAL )



- ♦ คือเอกสารหลัก สำหรับอ้างอิงในการสร้างและธำรงรักษาระบบการปฏิบัติงาน
- ♦ อธิบายถึง นโยบายหรือกิจกรรมโดยภาพรวมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบการปฏิบัติงาน
- ♦ มีการรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารระดับรองที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารระเบียบปฏิบัติงาน ( PROCEDURE )

# ประโยชน์ของคู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)



- ◆ ทำให้เข้าใจภาพรวมของระบบการปฏิบัติงานขององค์กร
- ◆ เพื่อให้เกิดหลักแห่งการปฏิบัติที่มีเหตุมีผลเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงาน
- ◆ เป็นเอกสารใช้ประกอบการตรวจประเมินระบบการปฏิบัติงาน
- ◆ เป็นเอกสารอ้างอิงถึงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงาน
- ◆ เป็นภาพพจน์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ในความมุ่งมั่นขององค์กรที่เน้นในเรื่องของคุณภาพ

# โครงสร้างและรูปแบบของกลุ่มข้อมูลคุณภาพ

---

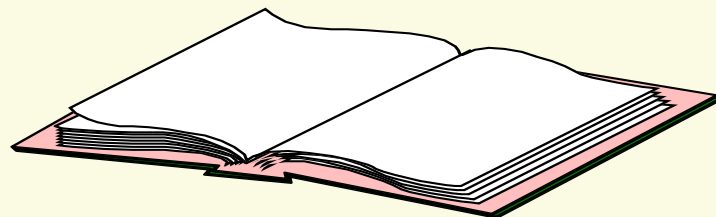
1. ข้อมูลการควบคุมเอกสาร (CONTROLLED INFORMATION)

2. ข้อมูลทั่วไป (GENERAL INFORMATION)

เช่น ประวัติบริษัท ขอบเขตของระบบการปฏิบัติงาน  
คำนิยามศัพท์ มาตรฐานอ้างอิง ฯลฯ

3. รายละเอียดของกระบวนการธุรกิจ

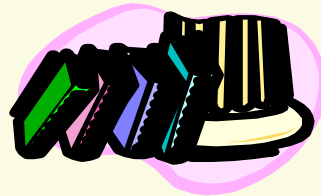
ตัวอย่าง  
คู่มือคุณภาพ



## ส่วนที่ 3

# การจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

( PROCEDURE )





# ระเบียบปฏิบัติงาน ( PROCEDURE )



- ◆ คือ เอกสารที่บอกถึงวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานและบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ
- ◆ อธิบายถึง “ ขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ” ตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งแสดงถึง ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด ทำไม และ อย่างไร ?

# ประโยชน์ของเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

---

- ➡ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- ➡ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานที่ดีขึ้น
- ➡ ช่วยให้เห็นใจว่ามีการควบคุมการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- ➡ ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินและทบทวนระบบ

# การวางแผนเพื่อจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

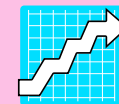
กำหนดรายชื่อเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน



กำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำ









จัดทำแผนงาน ติดตามการจัดทำเอกสาร



# วิธีการเขียนเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

คำถามนำ 5 W 1 H

-  **WHAT** กระบวนการนั้นทำอะไร ?
-  **WHERE** กระบวนการนั้นทำที่ไหน ?
-  **WHEN** กระบวนการนั้นทำเมื่อไหร่ ?
-  **WHO** ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ?
-  **WHY** ทำไมถึงต้องทำ ?
-  **HOW** กระบวนการนั้นทำอย่างไร ?

# โครงสร้างและรูปแบบของเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

## 1. ข้อมูลการควบคุมเอกสาร (CONTROLLED INFORMATION)

## 2. รูปแบบของเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

- ① วัตถุประสงค์ ( PURPOSE )
- ② ขอบเขต ( SCOPE )
- ③ ความรับผิดชอบ ( RESPONSIBILITY )
- ④ เอกสารอ้างอิง ( REFERENCES )
- ⑤ คำนิยาม ( DEFINITIONS )
- ⑥ รายละเอียดการปฏิบัติงาน ( PROCEDURE )
- ⑦ เอกสารแนบท้าย ( ATTACHMENT )

# รูปแบบของเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

## วิธีการเขียนรายละเอียดการปฏิบัติงาน



### เชิงบรรยาย ( TEXT-BASED )

- + ใช้กับเรื่องที่แสดงด้วยแผนภาพยาก
- ใช้เนื้อที่มาก และเข้าใจยาก



### ใช้ FLOW CHART ( แผนภาพ หรือ แผนภูมิ )

- + เห็นภาพรวมของกิจกรรมโดยรวม เข้าใจง่าย
- เขียนรายละเอียดได้น้อย



### ใช้ FLOW CHART ประกอบคำบรรยาย

- + ใช้ FLOW CHART เป็นแนวทาง มีคำอธิบายให้ชัดเจนขึ้น
- + มีความครบถ้วน ชัดเจน ทำงานได้อย่างถูกต้อง

# การเขียน FLOWCHART

---

## ประโยชน์ของ FLOWCHART

1. แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
2. แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆใน กระบวนการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้การจัดทำเอกสาร ทำได้ง่ายขึ้น
4. อ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน

# การเขียน FLOWCHART

---

## รูปแบบ ของ FLOWCHART

### 1. BLOCK DIAGRAMS

ใช้อธิบายกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน เขียนง่าย

### 2. STANDARD FLOWCHARTS

มีการใช้สัญลักษณ์มากขึ้น และนิยมเขียนมากที่สุด

### 3. FUNCTIONAL FLOWCHARTS

แสดงทิศทางการไหลของกิจกรรม ข้ามหน่วยงาน



# เทคนิคการเขียน FLOWCHART

★ เลือกรูปแบบ FLOWCHART

🕒 เขียนกิจกรรมต่างๆที่ปฏิบัติอยู่ในกระบวนการ

🕒 เรียงลำดับกิจกรรมตามขั้นตอน

🕒 เขียนสัญลักษณ์ในแต่ละกิจกรรม และเชื่อมด้วยลูกศร

🕒 ตรวจสอบกับการปฏิบัติงานจริง และแก้ไขให้ถูกต้อง

🕒 เขียนรายละเอียดเพิ่มเติม ตามรูปแบบที่กำหนด

# ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้เอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ดี

- ➡ กำหนดทีมเขียนซึ่งมีผู้ใช้เอกสารอยู่ด้วย
- ➡ มีเอกสารเท่าที่จำเป็น
- ➡ เขียนให้อ่านเข้าใจง่าย และใช้งานง่าย
- ➡ เขียนตามที่ปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง
- ➡ ส่งเสริมการใช้เอกสารและปฏิบัติตามเอกสาร

# ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้เอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ดี

- ➡ แก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างเอกสาร และการปฏิบัติจริง มีการทดลองใช้เอกสาร ก่อนประกาศใช้จริง
- ➡ ฝึกอบรมผู้ใช้เอกสารทุกคนเป็นอย่างดีก่อนนำไปใช้
- ➡ สามารถใช้ในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานได้
- ➡ ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลของการไม่ปฏิบัติตามเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

# ตัวอย่าง เอกสารระเบียบปฏิบัติงาน



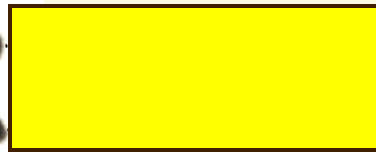
# การเขียนผังกระบวนการ

## Process Flow Diagram

สัญลักษณ์ที่ใช้ใน Process flow diagram



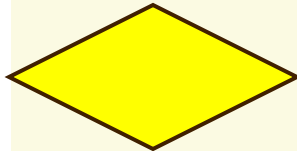
จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุด (Start / Finish)



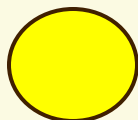
กิจกรรม (Activity)



ทิศทางการไหล (Flow)



การตัดสินใจ (Decision)

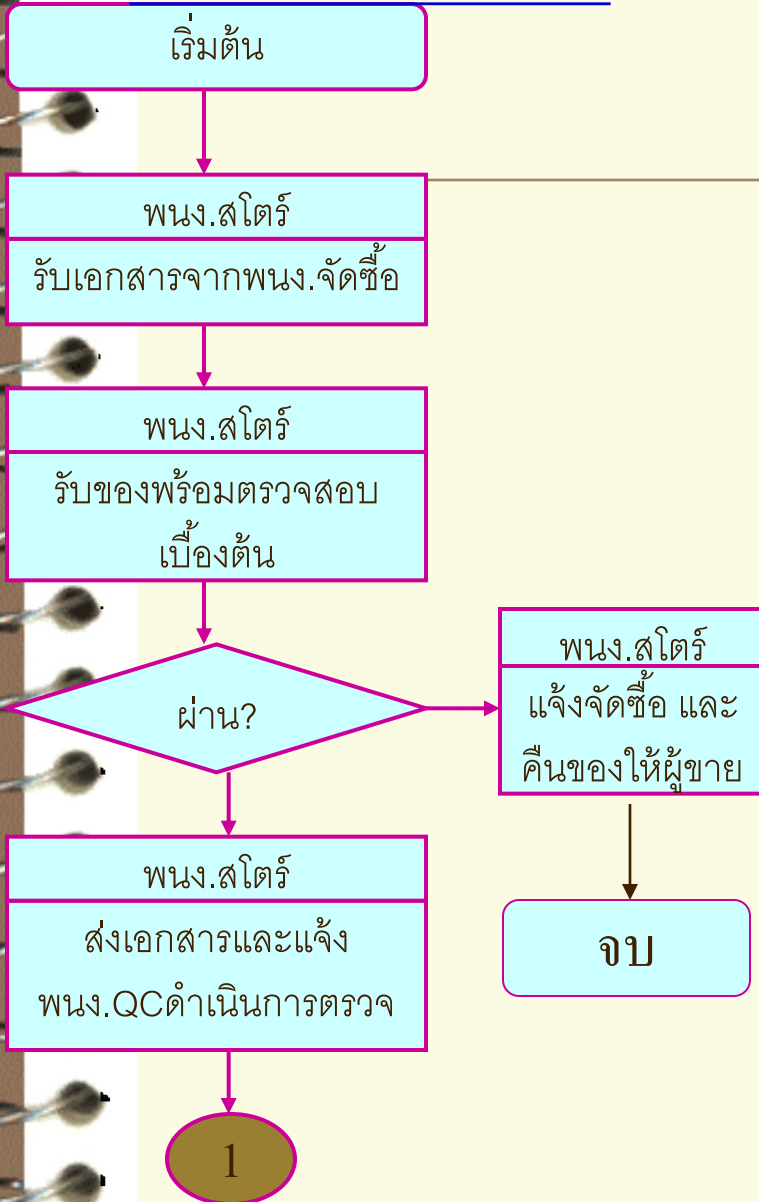


จุดเชื่อมต่อ (Connection)

# ผังกระบวนการ

# รายละเอียด

# เอกสารที่เกี่ยวข้อง



รับใบ P.O, Invoice,

ใบ Spec, COA

ตรวจสอบสินค้า และจำนวน  
ให้ตรงกับใบสั่งซื้อ

P.O, Invoice,

ใบ Spec, COA

WI-PU-01

ใบ P.O, Invoice, ใบ Spec, COA

ใบ Receive





ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน

ชื่อเอกสาร : การเงิน

หน้าที่ : 1 ของ 12

วันที่บังคับใช้ : 1 กุมภาพันธ์ 2554

แก้ไขครั้งที่ : 4

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการเงินของสถาบัน

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมการประมาณการกระแสเงินสด การรับเงินและการจ่ายเงิน รวมทั้งการเก็บรักษาเงินสด

### 3. นิยาม

ผอก.	หมายถึง	ผู้อำนวยการสถาบัน
ผผบ.	หมายถึง	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ผู้เบิก	หมายถึง	ผู้ขอใช้บริการทางการเงิน ประกอบด้วย พนักงานของสถาบัน บุคคลภายนอกที่ทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงินกับสถาบัน



## 5. ขั้นตอนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน         </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำข้อมูลส่งส่วนนโยบายและแผน</li> <li>● จัดทำแผนการดำเนินงาน เสนอ ผ.บ. และ MC พิจารณาอนุมัติ</li> </ul>	ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน จัดทำ 5.1.1 ข้อมูลด้านการเงินตามที่ระบุใน SD-PLAN-01 ส่งส่วนนโยบายและแผนในเดือน มิ.ย. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงานของสถาบัน 5.1.2 แผนการดำเนินงานของส่วนงาน เสนอ ผ.บ. พิจารณา และนำส่งส่วนนโยบายและแผน เพื่อเสนอ MC พิจารณาอนุมัติ โดยปฏิบัติตาม PM : การวางแผนและประเมินผลแผนงาน	-SD-PLAN-01 : ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงาน -FM-PLAN-01 : แผนงานประจำปี -PM-PLAN-01 : การวางแผนและประเมินผลแผนงาน
5.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">           รับทราบข้อมูลและผลการอนุมัติแผนงานประจำปี         </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">             แผนการดำเนินงานของส่วนงาน           </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">             สรุปเป้าหมายรายรับ - รายจ่ายประจำปี           </div> </div>	ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน รับทราบข้อมูลและผลการอนุมัติแผนงานประจำปี จากส่วนนโยบายและแผน ได้แก่ 5.2.1 แผนการดำเนินงานของส่วนงาน เพื่อดำเนินการต่อในข้อ 5.4 5.2.2 สรุปเป้าหมายรายรับ-รายจ่ายประจำปีของสถาบันซึ่งได้รับการอนุมัติจาก MC จากส่วนนโยบายและแผน ภายในเดือนกันยายน เพื่อดำเนินการต่อในข้อ 5.3	-FM-PLAN-01 : แผนงานประจำปี -สรุปเป้าหมายรายรับ - รายจ่ายประจำปี
5.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">           จัดทำประมาณการกระแสเงินสด         </div> <div style="text-align: center;">           ผ.บ.         </div>	5.3.1 ผจส.บัญชีและการเงิน และ หน.การเงิน จัดทำประมาณการกระแสเงินสดรับ-จ่ายประจำปี โดยแยกเป็นรายเดือนเสนอ ผ.บ. 5.3.2 ผ.บ. ตรวจสอบความถูกต้องของประมาณการกระแสเงินสดรับ-จ่ายกับเงินทุนหมุนเวียนที่คงเหลือของสถาบัน	-ประมาณการกระแสเงินสด -เงินสดคงเหลือ ณ ต้นปี





## 5. การควบคุมบันทึก

หมายเลขเอกสาร	ชื่อบันทึกคุณภาพ	การจัดเก็บ			การทำลายบันทึก
		วิธีการ	สถานที่	ระยะเวลา	
FM-IT-02	IT Request	Soft File	Service Ticket บน i-zone ส่วน IT	ตลอดไป	Delete
FM-IT-06	บันทึกการสำรองข้อมูล	Soft File	i-zone ส่วน IT	อย่างน้อย 1 ปี	Delete
FM-IT-09	แบบขอใช้เครือข่ายของสถาบัน	Hard Copy	ส่วน IT	อย่างน้อย 1 ปี	ทำลาย
FM-PLAN-02	รายงานผลการดำเนินงาน	Soft File	i-zone ส่วน IT	อย่างน้อย 1 ปี	Delete
SD-IT-02	IT Emergency Guide	Soft File	NetPaper	เก็บไว้จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	Delete
-	Survival Kit	Soft File	i-zone ส่วน IT	ตลอดไป	Delete
-	IT Supplier & Service	Soft File	i-zone ส่วน IT	ตลอดไป	Delete

## 6. บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้ขอแก้ไข
1	8 มี.ค. 50	ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	สุวรรณา / อาร่า / ไพโรจน์ / พรทิพย์
2	15 ส.ค. 51	หน้า 1 เพิ่มคำนิยาม : ทม.IT หมายถึง หัวหน้าแผนกโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทม.IF) และ/หรือหัวหน้าแผนกวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศ(ทม.IS) โดยนำมาใช้แทนคำว่า "ทม. IF/ทม.IS" ในขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความสับสนของผู้ปฏิบัติ หน้า 3 ปรับปรุงการจัดเก็บบันทึกคุณภาพ โดยเน้นการจัดเก็บในรูปแบบของ Soft File	อาร่า / ไพโรจน์
3	9 ก.ย. 53	ข้อ 2 - ขยายขอบเขตการดูแลรักษาให้ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติจริง ได้แก่ การดูแลการใช้งานเครือข่าย การบำรุงรักษา Hardware & Software และการกู้คืนระบบกรณีฉุกเฉิน - ตัดประเด็นเรื่องการ Update ข้อมูลต่างๆ ในระบบสารสนเทศ เนื่องจากเป็น	อาร่า / ไพโรจน์

## แบบฝึกหัดที่ 4 : การเขียนเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

1. แบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3-5 คน  
เลือกเขียน ระเบียบปฏิบัติงาน กลุ่มละ 1 เรื่อง
2. กำหนดรูปแบบเอกสารระเบียบปฏิบัติงานของกลุ่ม
3. เขียนรายละเอียดการปฏิบัติ โดยใช้ FLOWCHART ประกอบ  
คำบรรยาย
4. ใช้เวลาเตรียม 1 ชั่วโมง
5. นำเสนอผลงาน ใช้เวลารวม 1 ชั่วโมง



# ข้อเสนอแนะในการเขียนระเบียบปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ

INPUT

เอกสารที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอนที่ 1



ขั้นตอนที่ 2



ขั้นตอนที่ ....



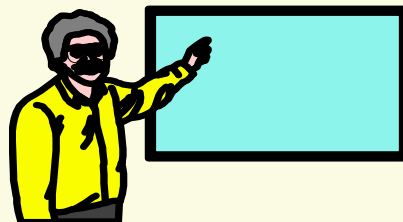
จบ

OUTPUT

## ส่วนที่ 4

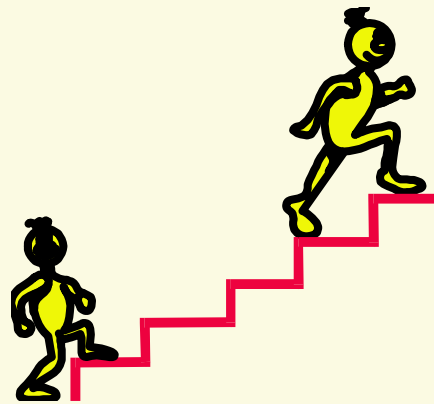
# การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

( WORK INSTRUCTION )



# วิธีปฏิบัติงาน ( WORK INSTRUCTION )

คือ เอกสารซึ่งอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใด  
งานหนึ่ง ตั้งแต่ต้นจนจบ ( STEP BY STEP )  
ว่าต้องทำ *อย่างไร* ?

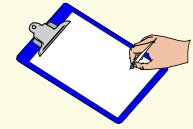


# ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน



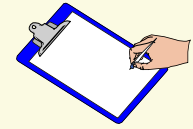
- ➡ เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
- ➡ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน
- ➡ ใช้เป็นเกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
- ➡ เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมพนักงานใหม่
- ➡ เป็นแนวทางในการทบทวนและตรวจติดตามคุณภาพภายใน

# เทคนิคการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน



- ❏ ไม่มีรูปแบบกำหนดเฉพาะ
- ❏ กำหนดเรื่องที่จะเขียน
- ❏ เขียนอธิบายงานที่ทำเป็นลำดับขั้นตอน สั้นและกระชับ
- ❏ ระบุเกณฑ์คุณภาพของงาน ( ถ้ามี )  
(CRITERIA FOR WORKMANSHIP)
- ❏ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอาจใช้รูปภาพ รูปวาด  
แผนภาพ หรือ ตาราง ประกอบ

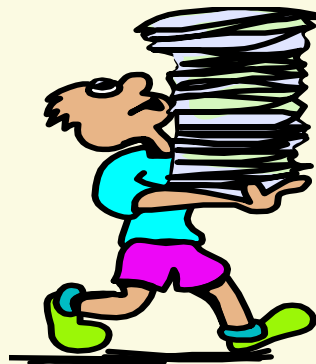
# เทคนิคการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน



- 📁 ระบุตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน
- 📁 กรณีต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงาน ให้ระบุไว้ด้วย
- 📁 อ้างถึงหรือแนบแบบฟอร์มที่ต้องใช้ไว้ด้วย
- 📁 ถ้าเป็นเรื่องคล้ายกัน หรือหมวดเดียวกัน อาจรวมเล่มได้
- 📁 ควรให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมทบทวนเอกสาร เพื่อแก้ไขเอกสาร ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง



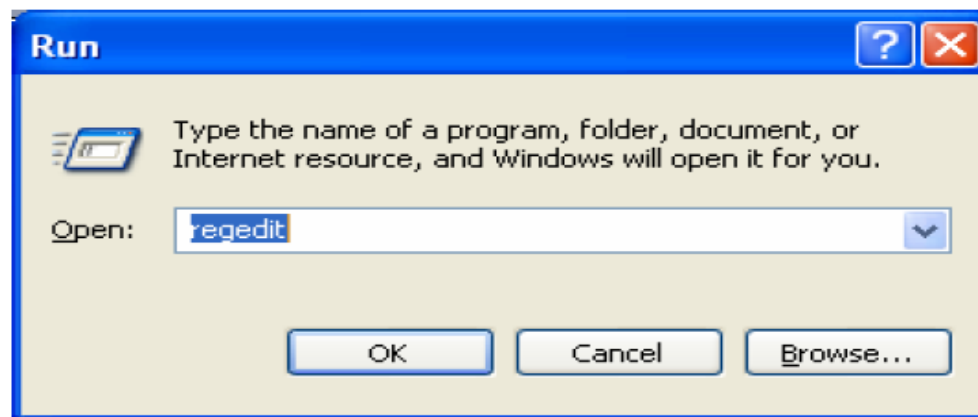
# ตัวอย่าง เอกสารวิธีปฏิบัติงาน



ประเภทเอกสาร : วิชาปฏิบัติการ	ชื่อเอกสาร :	หน้าที่ : 1 ของ 4
	วันที่ขงลยใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : 0

### วิธีการ set ภาษาไทยใน Toad

1. ไปที่ Start Menu เลือก Run พิมพ์คำว่า Regedit



2. เลือก HKEY\_LOCAL\_MACHINE → Software → Oracle
3. เลือก NLS\_LANG ( ถ้าไม่มี ให้สร้างใหม่ ) แล้ว click ขวาเลือก Edit
4. ใส่ค่าตรง value data เป็น AMERICAN\_AMERICA.TH8TISASCII หรือ THAILAND\_THAI. TH8TISASCII

# Provide sufficient training to service staffs

## Sample of Characterization in service quality



Smile L1



Smile L2



Smile L3



Smile L4



Smile L5



Smile L6



Smile L7



Smile L8



Smile L9



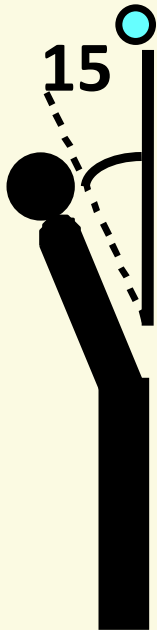
Smile L10

Copy right Noriharu Kaneko 2003 July

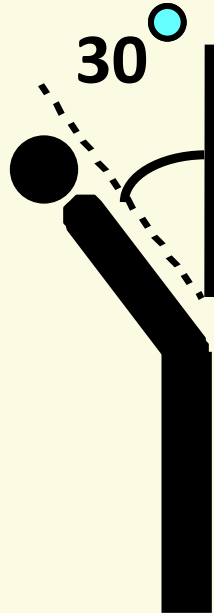
# I How to get good quality

1) Do what should be done

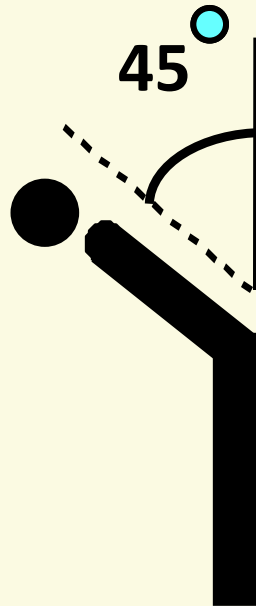
**Example: Degree of bow in greeting**



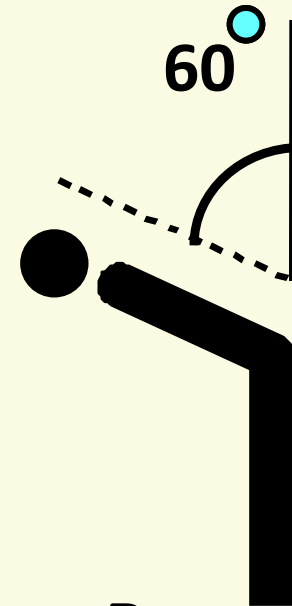
**Nod**



**Greet**



**Salute**



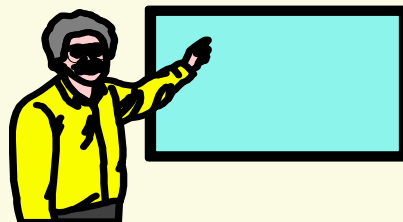
**Respect,  
Apologize**

## แบบฝึกหัดที่ 5 : การเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

---

1. แบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3-5 คน  
เลือกเขียน เอกสารวิธีปฏิบัติงาน กลุ่มละ 1 เรื่อง  
ดังเรื่องที่กำหนดไว้
2. กำหนดรูปแบบเอกสารวิธีปฏิบัติงานของกลุ่ม
3. ใช้เวลาเตรียม 30 นาที
4. นำเสนอผลงาน ใช้เวลารวม 30 นาที

# การจัดทำเอกสารสนับสนุน ( SUPPORTING DOCUMENT )



## เอกสารสนับสนุน ( SUPPORTING DOCUMENTS )

---

คือ เอกสารอื่นๆ ที่ใช้เป็นแนวทางหรืออ้างอิง เพื่อสนับสนุน  
การปฏิบัติงาน เช่น



แบบฟอร์ม



เอกสารทางเทคนิค



มาตรฐานอ้างอิง

(TECHNICAL DOCUMENT)



ใบบรรยายลักษณะงาน



ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

( JOB DESCRIPTION )

(PRODUCT SPECIFICATION)

## 6.2.2 ความสามารถ ความตระหนักรู้ และการฝึกอบรม

ประเภท ทักษะ	ความ ยาก ของ ทักษะ	ชื่อพนักงานและระดับทักษะ							
		ก	ข	ค	ต	ฆ	ง	จ	ฉ
ทักษะ 1	C	☉	○	∞	☉	☉	☉	○	☉
ทักษะ 2	C	☉	○	∞	○	☉	☉	○	☉
ทักษะ 3	B	☉	∞	□	∞	☉	☉	○	○
ทักษะ 4	B	☉	□	□	∞	∞	☉	∞	○
ทักษะ 5	A	☉	□	□	∞	∞	☉	□	○
ทักษะ 6	A	○	□	□	□	∞	☉	□	∞

ความยากของทักษะ A = ยาก B = "ไม่ยากแต่ไม่ง่าย C = ง่าย

ระดับทักษะ

- ☉ = สามารถสอนคนอื่นได้
- = สามารถทำด้วยตนเองได้
- ∞ = สามารถทำได้แต่ต้องมีคนช่วย
- = จำเป็นต้องได้รับการอบรม



## ส่วนที่ 5

# การควบคุมเอกสารและข้อมูล



เอกสารภายนอก



เอกสารในบริษัท

เอกสารระบบการปฏิบัติงาน

สำเนาควบคุม

สำเนาไม่ควบคุม

เอกสาร  
ไม่ควบคุม



# สำเนาเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

## สำเนาควบคุม ( CONTROLLED COPY )

สำเนาเอกสารการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการควบคุมให้ทันสมัยล่าสุดเสมอ

## สำเนาไม่ควบคุม

### ( UNCONTROLLED COPY )

สำเนาเอกสารการปฏิบัติงานซึ่งไม่ได้รับการควบคุมให้ทันสมัย ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจะไม่มี การเรียกคืน เพื่อเปลี่ยนเป็นฉบับล่าสุด

# การบริหารและควบคุมเอกสาร

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบ
  - ทบทวน และอนุมัติเอกสาร
  - บริหารและควบคุมเอกสาร
2. การกำหนดระบบหมายเลขเอกสาร
3. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร
4. การควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร



# การบริหารและควบคุมเอกสาร

## ตัวอย่างการกำหนดหมายเลขเอกสาร

XX-XX-001

หลักที่ 12 34 567

← หลักที่ 1,2 หมายถึง ประเภท  
ของเอกสาร

← หลักที่ 3,4 หมายถึง แผนก  
หรือ ฝ่าย หรือ กิจกรรม

← หลักที่ 5-7 หมายถึง หมายเลข  
ลำดับของเอกสาร

ตัวอย่าง : หมายเลขเอกสาร

QM-MG-001 คู่มือคุณภาพ

QP-WH-001 ระเบียบปฏิบัติงาน  
เรื่อง การจัดเก็บสินค้า

WI-QC-002 วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง  
การตรวจรับสินค้า

FM-PU-001 แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ

# ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการควบคุมเอกสาร

---

1. ชื่อ, หมายเลขเอกสาร และประเภทเอกสาร (1)
2. ฉบับที่ / แก้ไขครั้งที่ (Issue / Revision status) (2)
3. วันที่ประกาศใช้ (Issue Date) หรือ วันที่มีผลบังคับใช้ ( 3)
4. ระบุเลขที่หน้า และจำนวนหน้าทั้งหมด (4)
5. ลงนามและตำแหน่งของผู้อนุมัติเอกสาร (5)
6. สำเนาฉบับที่ (6)



บริษัท FTPI ประเทศไทย จำกัด

คู่มือคุณภาพ  
ตัวอย่าง # 1



หมายเลขเอกสาร : QM-01

วันที่ประกาศใช้ : 1 มกราคม 2544

จำนวนหน้าทั้งหมด ( รวมหน้าปก ) : 29 หน้า

แก้ไขครั้งที่ : 0

ฉบับที่ 2



คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท FTPI ประเทศไทย จำกัด มิให้คัดลอก หรือเผยแพร่ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท



	ลักษณะ	ตำแหน่ง	วันที่
ผู้ทบทวน			
ผู้อนุมัติ			

สำเนา: MD, QMR



# ขั้นตอนการควบคุมเอกสาร

การจัดเตรียมเอกสาร



การทบทวนเอกสาร



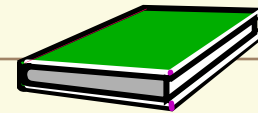
การตรวจสอบและอนุมัติ



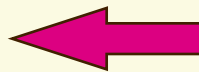
การแจกจ่าย



การนำไปใช้และการเก็บรักษา



เอกสารที่แก้ไขแล้ว



การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร

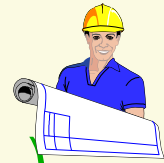


การยกเลิกเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว





# ตัวอย่างวิธีการควบคุมเอกสาร



## เอกสารทางเทคนิค - DRAWINGS ( แผนแบบ )

ควบคุม โดย ระบุข้อมูลการควบคุมบน DRAWING ดังนี้

- DRAWING No.  
( อาจใช้ หมายเลข PART No.  
หรือ PRODUCT No. )
- TITLE ( ชื่อ )
- DRAWN BY ( จัดทำโดย )
- APPROVED BY ( อนุมัติโดย )
- ISSUE DATE ( วันที่ )
- REVISION ( แก้ไขครั้งที่ )
- TOLERANCE ( ค่าพิกัดความเผื่อ )
- AMENDMENT RECORD  
( ถ้าเนื้อที่เพียงพอ )
- CONTROL STAMP เช่น

“FOR PRODUCTION USE “

## เทคนิคการควบคุมเอกสารจากภายนอก

### มาตรฐานและเอกสารอ้างอิง ( STANDARD & REFERENCE )

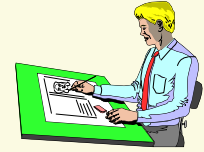
ได้แก่ มาตรฐานที่ใช้งาน จากภายนอก หรือลูกค้ากำหนดให้ใช้ รวมถึงกฎหมายหรือเอกสารอ้างอิงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### วิธีการควบคุม :

- ◆ ลงทะเบียนเอกสาร และประทับตราการควบคุมบนเอกสาร
- ◆ ติดตามการทำให้ทันสมัย และเปลี่ยนเอกสารที่ใช้งานเป็นฉบับล่าสุด
- ◆ ถ้าเอกสารใช้ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาจให้หน่วยควบคุมเอกสารเป็นผู้ควบคุม

# เทคนิคการควบคุมเอกสารจากภายนอก

## เอกสารทางเทคนิค



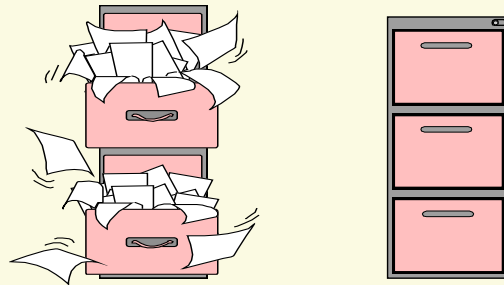
ได้แก่ DRAWING , SPECIFICATION ที่ได้รับจากลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบ การผลิตและหรือการติดตั้ง

### วิธีการควบคุม :

- ◆ ลงทะเบียนเอกสาร และประทับตราการควบคุมบนเอกสาร
- ◆ ถ้าเอกสารใช้ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาจให้ หน่วยงานที่รับเรื่อง เป็นผู้ควบคุมสำเนา การแจกจ่ายและการปรับเอกสารให้ทันสมัย
- ◆ การควบคุมเอกสารฉบับยกเลิก กรณีมีการเปลี่ยนแปลง

# ส่วนที่ 6

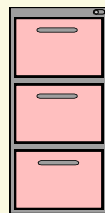
## การควบคุมบันทึกคุณภาพ



## วิธีการควบคุมบันทึกคุณภาพ

➡ จัดทำรายชื่อบันทึกคุณภาพที่ต้องควบคุม และกำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการจัดเก็บ และระยะเวลาการเก็บ

➡ เก็บรวบรวม แยกประเภท เข้าแฟ้ม และทำดัชนี เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย



➡ จัดเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม ป้องกันความเสียหาย

➡ ทำลายเมื่อครบระยะเวลาจัดเก็บ

## 4.2.4 ) การควบคุมบันทึก

บันทึกเป็นหลักฐานในการทำงาน บันทึกต้องอ่านง่าย มีการชี้บ่ง และสามารถเรียกค้นได้

ต้องจัดทำขั้นตอนการทำงานที่มีการควบคุมบันทึกโดย



ชี้บ่ง

จัดเก็บ

ระยะเวลาใน  
การจัดเก็บ

ป้องกันการสูญ  
หาย / เสี่ยงหาย

ระบบ **Filing**

การทำลายบันทึก

เรียกค้นได้



## ตารางควบคุมบันทึกคุณภาพ

ชื่อ	เลขที่	เวลา (ปี)	สถานที่เก็บ	ผู้ทำลาย
ใบสั่งซื้อสินค้า	FM-PC-01	5	แผนกจัดซื้อ	ผจก.ฝ่ายจัดซื้อ
ใบขอให้แก้ไข	FM-MR-07	3	หน่วยควบคุม เอกสาร	ผู้แทนฝ่าย บริหาร
บันทึกการ อบรม	FM-TN-4	ตลอด ไป	ฝ่ายบุคคล	ผจก.ฝ่าย บุคคล



การค้นหาเอกสารควรใช้  
เวลานานเท่าไร



## การควบคุมข้อมูล

☑ ข้อมูลนั้นสามารถอยู่ในรูป  
ของกระดาษหรือ HARD  
COPY



☑ ข้อมูลในรูปแบบของสื่อทาง  
อิเล็กทรอนิกส์  
(ELECTRONIC MEDIA )  
ได้แก่

- HARDWARE

- SOFTWARE

# การควบคุมข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์



## ☑ **HARDWARE**

ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องจักร เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ



### **วิธีการควบคุม**

- 📁 เลือก HARDWARE ให้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 📁 บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ




# การควบคุมข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์



## SOFTWARE ได้แก่

-  โปรแกรมควบคุมการทำงานของเครื่องมือ เครื่องจักร
-  ข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แผ่นดิสก์

## วิธีการควบคุม

-  ACCESS CONTROL เช่น กำหนดรหัสผ่าน ( PASSWORD )
-  การป้องกันไวรัส การเข้าถึง และการสำรองข้อมูล ( BACK UP )
-  ควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ( REVISION CONTROL )

# ข้อดี-ข้อเสียของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

## ข้อดี

- ❏ ลดการใช้กระดาษ
- ❏ ลดเวลาในการควบคุมเอกสาร
- ❏ Update เอกสารง่ายสะดวก

## ข้อเสีย

- ❏ บางพื้นที่ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือไม่ได้ต่อสายต้องใช้เอกสารซึ่งทำให้มี 2 ระบบ
- ❏ ไม่สามารถควบคุมเอกสารเมื่อพิมพ์ออกมาซึ่งต้องระบุเป็นเอกสารไม่ควบคุม

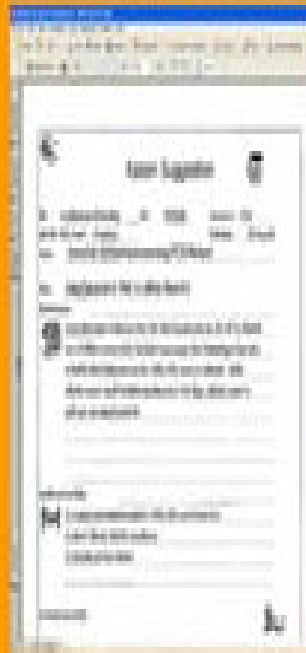
# Hard Copy

Document Support System



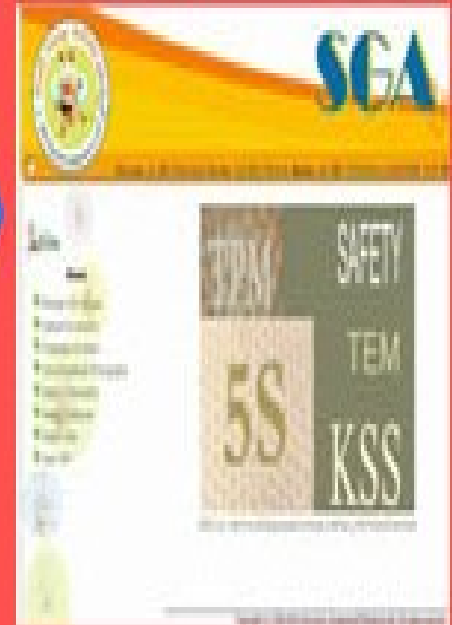
# Soft Files

Document Scanning System

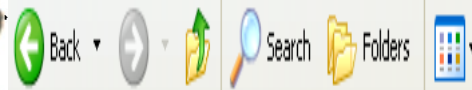


# E-System

Document & Information Support Program






File Edit View Favorites Tools Help








Address  C:\Documents and Settings\kanya\My Documents\public\doc prep\SCC

### File and Folder Tasks

-  Make a new folder
-  Publish this folder to the Web
-  Share this folder

### Other Places

-  doc prep
-  My Documents
-  My Computer
-  My Network Places

- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  76-01-P-01_document control.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document           |  76-01-P-02_internal audit.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>641 KB            |  76-01-P-03_CAR-PAR.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>471 KB                       |  76-01-P-10_training.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>476 KB      |
|  76-01-Q-01 Quality Manual.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>1,094 KB |  76-02-P-11_purchasing.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>890 KB                |  76-03-P-04_electric steam generating and non confor...<br>Adobe Acrobat 7.0 Document |  76-03-P-08_billing.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>275 KB       |
|  76-04-P-05_maintenance process Rev 01.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document |  76-04-P-06_control of monitoring and measuring ...<br>Adobe Acrobat 7.0 Document |  76-04-P-07 กระบวนการจัดจ้าง<br>พัสดุ.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document               |  76-04-P-09_recruitment.pdf<br>Adobe Acrobat 7.0 Document<br>1,059 KB |

## เอกสารในระบบคุณภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

กรุณาเรียกใช้เอกสารฉบับล่าสุดจากระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น  
การ Print Procedure และแบบฟอร์มที่ถูกแก้ไขโดยผู้ใช้อีเมลเป็นเอกสารไม่ควบคุม

### งานบริการลูกค้า

### Rev บังคับใช้

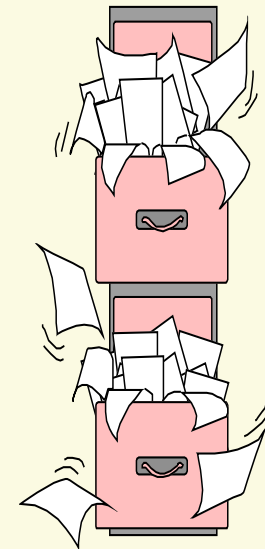
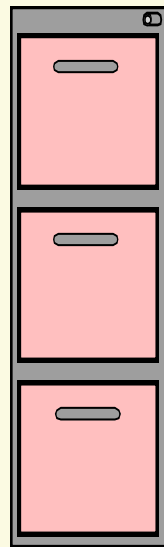
#### 1. Procedure การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

FM-PD-01	แผนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์	02	01 ต.ค. 51	
FM-PD-02	รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรม	00	01 ก.พ. 48	
FM-PD-03	รายละเอียดการให้บริการปรึกษาแนะนำ	01	01 ต.ค. 51	
FM-PD-04	บัญชีแม่บท (Master List)	00	01 ก.พ. 48	
FM-PD-05	แบบประเมินผลการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บ...	01	01 ก.ค. 48	
SD-PD-01	วิธีการประเมินผลการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์...	01	26 ม.ค. 49	
		01	04 ก.ค. 48	

#### 2. Procedure Public Training/Seminar/Distance Learnin...

FM-PT-01	แบบสำรวจความพึงพอใจ Public Training	03	01 ต.ค. 51	
FM-PT-02	แบบสำรวจความพึงพอใจ Seminar	01	01 ต.ค. 51	
FM-PT-03	ใบสรุปแบบประเมินผล Public Training	01	01 ต.ค. 51	
FM-PT-04	ใบสรุปแบบประเมินผล Seminar	02	01 ต.ค. 51	
FM-PT-05	ใบตอบรับการศึกษากทางไกล	02	01 ต.ค. 51	
FM-PT-06	ใบตรวจสอบความเรียบร้อยในการจัดส่งเอกสารก...	00	01 ก.พ. 48	
FM-PT-07	รายงานผลคะแนนทดสอบการศึกษากทางไกล	00	01 ก.พ. 48	
FM-PT-08	ใบตรวจสอบรายงานผลคะแนนทดสอบ	00	01 ก.พ. 48	
FM-PT-09	ใบตรวจสอบความเรียบร้อยในการจัดส่งใบประกา...	00	01 ก.พ. 48	
FM-PT-10	แบบประเมินผลการศึกษากทางไกล	00	01 ก.พ. 48	
FM-PT-11	ใบสรุปแบบประเมินผลการศึกษากทางไกล	01	01 ต.ค. 51	
		02	01 ต.ค. 51	

## 5ส. กู้บการควบคุมเอกสารและบ้นทึก





# 5 ส. กัับการควบคุมเอกสารและบันทึก

5 ส. เป็นแนวทางที่สร้างวินัยเพื่อการเก็บเอกสารและจัดการเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ

- Seiri (สะสาง)

แยกเอกสารที่จำเป็นออกจากเอกสารที่ไม่จำเป็นให้ชัดเจน และกำจัดเอกสารที่ไม่จำเป็น

- Seiton (สะตวก)

จัดเรียงสิ่งที่จำเป็นให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน

# คำนิยาม 5 ส.

## 3. สะอาด (Seiso or ทำความสะอาด)

ทำความสะอาดและตรวจสอบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ไม่มีสิ่งสกปรก

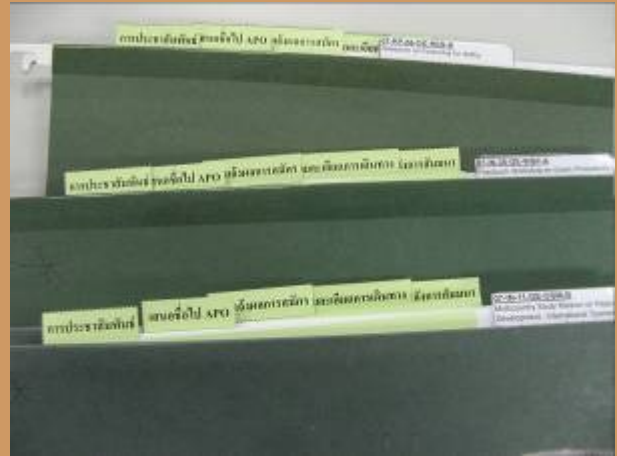
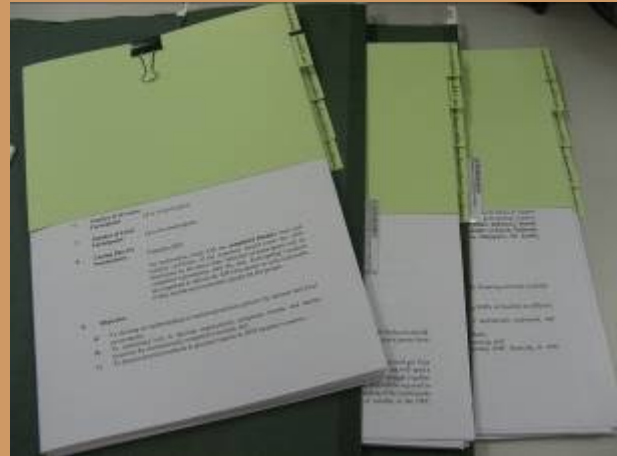
## 4. สร้างมาตรฐาน (Seiketsu or Cleanliness)

รักษามาตรฐานที่ดีของการจัดการเอกสารโดยทำให้ทุกสิ่งสะอาดและ สะดวกตลอดเวลา

## 5. Sustain (Shitsuke)

ฝึกอบรมให้ปฏิบัติตามระบบ 5 ส อย่างต่อเนื่อง และทำให้เกิดนิสัย จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

# การจัดเก็บบันทึก



**BEFORE**



**2184**

มีแต่เบอร์จัดเครื่องตัดไหม  
เกิดเหตุฉุกเฉิน จะติดต่อใคร

**AFTER**



**2184** ☎️ 6000  
🏥 1139

เพิ่มหมายเลขฉุกเฉินให้  
เกิดเหตุมือไขว่คว้าได้ทันที

และเพื่อลดเวลาในการค้นหาเอกสาร จึงได้จัดทำป้าย Index และเก็บเอกสารในช่องตามสีที่ใช้จำแนกหมวดหมู่ประเภทของเอกสาร เมื่อต้องการเอกสารใด เพียงมาดูที่ Index บนตู้ ว่าเก็บในช่องเอกสารสีใด หมายเลขเท่าไร ก็จะช่วยให้ค้นหาเอกสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

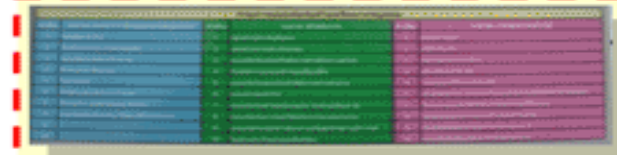
**จัดทำ Index ตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ**



**Search-Free**



ติดรายการและ  
แถบสีไว้บนตู้



แบ่งแยกหมวดหมู่  
ดูง่าย ค้นหาสะดวกเร็ว

## ตัวอย่าง มาตรฐานกลาง



## ตัวอย่าง มาตรฐานพื้นที่

### Stationery Center ในสภาพ Clear



สภาพโดยรวมสะอาด ไม่มีฝุ่น อุปกรณ์วางไว้ในที่ที่กำหนด



มีการจัดทำภาค Stationery Center สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกันได้ (อ้างอิงตามมาตรฐานกลาง)



เครื่องเขียนอื่น ๆ ที่เบิกสำหรับใช้ในแผนก เช่น ซองถนอมเอกสาร กระตุง, ถ่านไฟฉาย ให้เก็บไว้ในภาชนะ และติดป้ายบ่งชี้ทุกชนิด



อุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ ให้ใช้ตลิกเกอร์ สีเหลืองดีเส้นเป็นการบอกเพื่อกำหนดที่อย

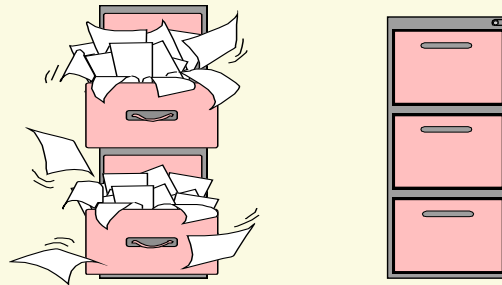


ชั้นวางอุปกรณ์ต้องปิดป้ายชี้ให้ชัดเจน สภาพโดยรวมสะอาด



## ส่วนที่ 7

### ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารระบบการปฏิบัติงาน



**PLAN**

วางระบบการปฏิบัติงาน

จัดทำเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

**DO**

ประกาศใช้เอกสาร

ปฏิบัติตามเอกสาร

**CHECK**

ตรวจสอบงานตามเอกสาร

การตรวจประเมินภายใน

Technical check

Managerial check

**ACT**

การแก้ไข (C/A)

การชำร่งรักษา

การปรับปรุง





# ขั้นตอนที่ 1 : การวางแผน

รายละเอียดขั้นตอนการวางแผน

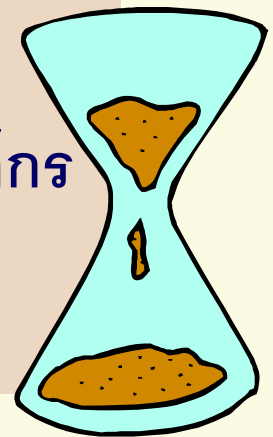
## 1. ศึกษาระบบบริหารงาน

ปัจจุบัน เพื่อกำหนดขอบเขตการจัดทำเอกสาร

## 2. ศึกษาโครงสร้างของเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

3. วิเคราะห์กระบวนการธุรกิจ (Business Process) ขององค์กร

## 4. วางแผนการจัดทำเอกสาร



## ขั้นตอนที่ 2 : การจัดทำเอกสาร

(1) จัดทำเอกสารระบบการปฏิบัติงาน

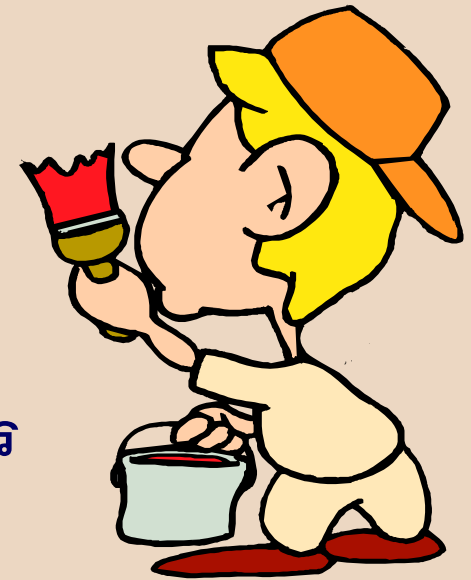
คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และ  
เอกสารสนับสนุน

(2) ตรวจสอบ ทบทวน และอนุมัติเอกสารก่อนนำออกใช้



# ขั้นตอนที่ 3 : การนำเอกสารไปใช้

- (1) ฝึกอบรมและชี้แจงทำความเข้าใจกับพนักงาน
- (2) ธารรงค์ให้มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและวิธีการตามที่กำหนดอยู่ในเอกสารการปฏิบัติงาน
- (3) จัดทำบันทึกงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน และเก็บรักษาเป็นบันทึกคุณภาพ
- (4) ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามเอกสาร
  - ติดตามดูผลการใช้งานเอกสาร
  - แจ้งปัญหาข้อบกพร่องของการใช้เอกสารให้ผู้รับผิดชอบทราบ



## ขั้นตอนที่ 4 : การตรวจประเมินและการแก้ไข

(1) ดำเนินการตรวจประเมินภายใน เพื่อหาความ

ไม่สอดคล้องในเอกสารกับการปฏิบัติงานจริง

(2) ปรับปรุงแก้ไขเอกสารระบบการปฏิบัติงานที่ไม่

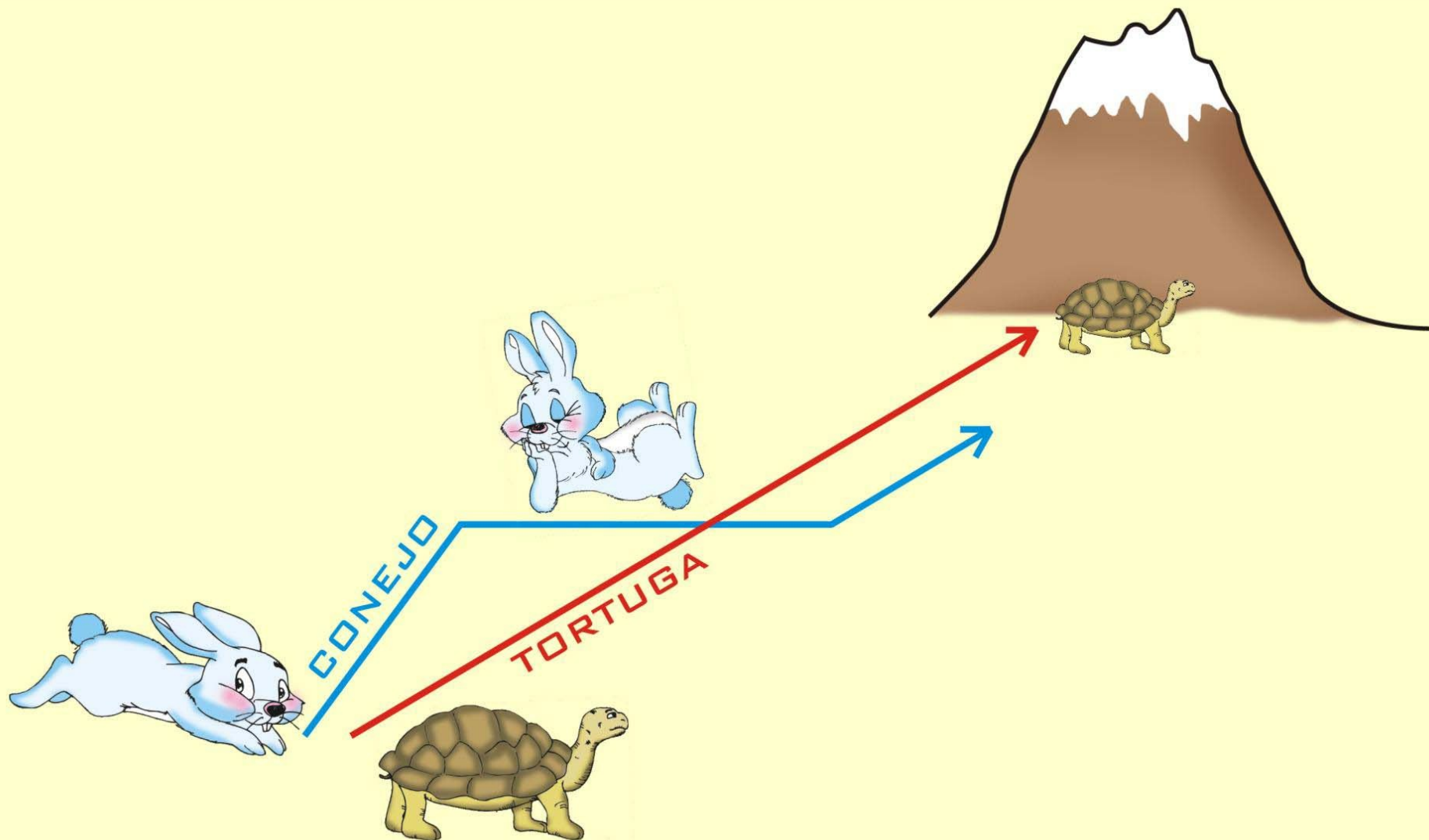
เหมาะสม

(3) (และ/หรือ) ปรับปรุง / แก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่

สอดคล้องกับเอกสารระบบการปฏิบัติงาน



# พัฒนาที่ละเล็กทีละน้อยแต่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง



PROCEDURES

PROCEDURES

PROCEDURES

PROCEDURES

KPI, Internal  
Audit

KPI, Internal  
Audit

KPI, Internal  
Audit

ปีที่ 1

ปีที่ 2

ปีที่ 3

ปีที่ 4

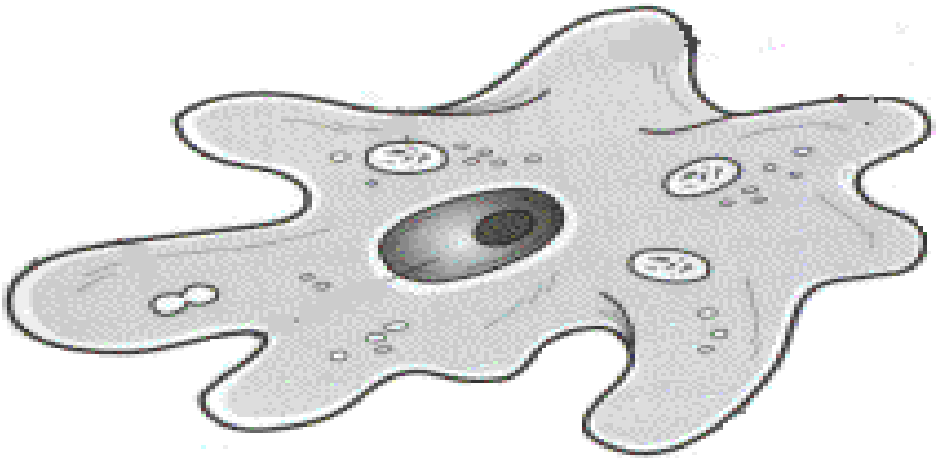


Image: The Great Wave off Kanagawa.jpg

富嶽三十六景 神奈川沖  
浪裏

江戶 葛飾 画

