

## เรื่องที่ 5 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 ระบุให้ผู้ประกอบการต้องจัดระบบคุณภาพโดยให้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือเขียนในรูปแบบสื่อต่าง ๆ ก็ได้ องค์กรจะต้องยึดมั่นปฏิบัติไปตามที่เขียนไว้นั้นเพื่อเป็นหนทางที่จะสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามที่กำหนดอย่างแน่นอน

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

เอกสารระบบคุณภาพ อันเป็นข้อกำหนดที่มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการนั้น กำหนดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001
2. เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสานงานดีขึ้น
5. เพื่อให้การทำงานต่อเนื่อง สม่ำเสมอ แม้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบ
6. เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
7. เพื่อใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรมบุคลากร

### ประเภทของเอกสาร

เอกสารที่กล่าวในข้อกำหนดประกอบด้วย

- นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
- เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Document procedure) ที่มาตรฐานนี้กำหนด
- เอกสารที่จำเป็นที่กำหนดโดยองค์กรเอง
- บันทึกที่กำหนดโดยมาตรฐานฉบับนี้

### การจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000

ในการจัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้น เราสามารถที่จะแบ่งการจัดเตรียมเอกสารดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Step in Documentation)
2. โครงสร้างเอกสารคุณภาพ (Structure of Document)
3. การจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
4. ผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process)

5. การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)
6. การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedures)
7. การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions)
8. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document)

## ขั้นตอนการพัฒนาเอกสารคุณภาพ (Steps in Documentation)

### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและวางแผนการจัดทำเอกสาร

1. หลังจากได้ศึกษาข้อกำหนด ISO 9000 เปรียบเทียบกับงานปัจจุบันแล้วจึงกำหนดขอบเขตการจัดทำเอกสาร

2. ศึกษารูปแบบโครงสร้างของเอกสารคุณภาพ
3. วิเคราะห์กระบวนการธุรกิจ (Business Process) ขององค์กร
4. วางแผนการจัดทำเอกสาร

4.1 กำหนดประเภทเอกสารและชื่อเอกสาร

4.2 จัดทำแผนงาน เพื่อติดตามการจัดทำเอกสาร

4.3 กำหนดความรับผิดชอบในฝ่ายต่าง ๆ

4.3.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)

- บริหาร ควบคุม การพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพ
- มอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำเอกสาร
- ประสานงานภายในองค์กร และที่ปรึกษา (ถ้ามี)
- รายงานผลความคืบหน้าให้ผู้บริหาร
- จัดทำคู่มือคุณภาพและอนุมัติเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

4.3.2 ผู้ประสานงาน (Co – Ordinator)

- ประสานงานภายในองค์กร และที่ปรึกษา (ถ้ามี)
- ติดตามความคืบหน้า และเร่งรัดให้การจัดทำเอกสารเป็นไปตามแผนงาน

- รายงานผลความคืบหน้ากับ QMR

4.3.3 คณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)

- จัดทำหรือมอบหมายให้มีการจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน
- ติดตามและเร่งรัดการจัดทำเอกสารของคณะทำงาน
- พิจารณาอนุมัติเอกสารวิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน
- ร่วมผลักดันให้การพัฒนาเอกสารเป็นไปตามแผนงาน

4.3.3 คณะทำงาน (Working Group)

- จัดทำหรือมอบหมายให้มีการจัดทำ เอกสารวิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

- นำเอกสารที่จัดทำมาทดลองใช้
- ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร
- ฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตาม
- ควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามเอกสารที่จัดทำขึ้น

#### 4.3.4 ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Controller)

- รับผิดชอบการจัดเก็บและควบคุมเอกสารระบบคุณภาพต้นฉบับ ประเภท คู่มือ คุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงาน
- ควบคุมการจัดทำ การทำสำเนาแจกจ่าย และการเรียกคืน
- จัดทำบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวกับการควบคุมเอกสาร

#### 4.3.5 ผู้ใช้เอกสาร (Users)

- ทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพ
- ดูแลการใช้งานเอกสารระบบคุณภาพ
- แจ้งปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามเอกสารให้ ผู้รับผิดชอบทราบ
- ทราบว่าต้องปฏิบัติอะไร ทำไม สิ่งที่ต้องเป็นอย่างไร หากพบปัญหาจะทำอย่างไร

### ขั้นตอนที่ 2 จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

#### 1. จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

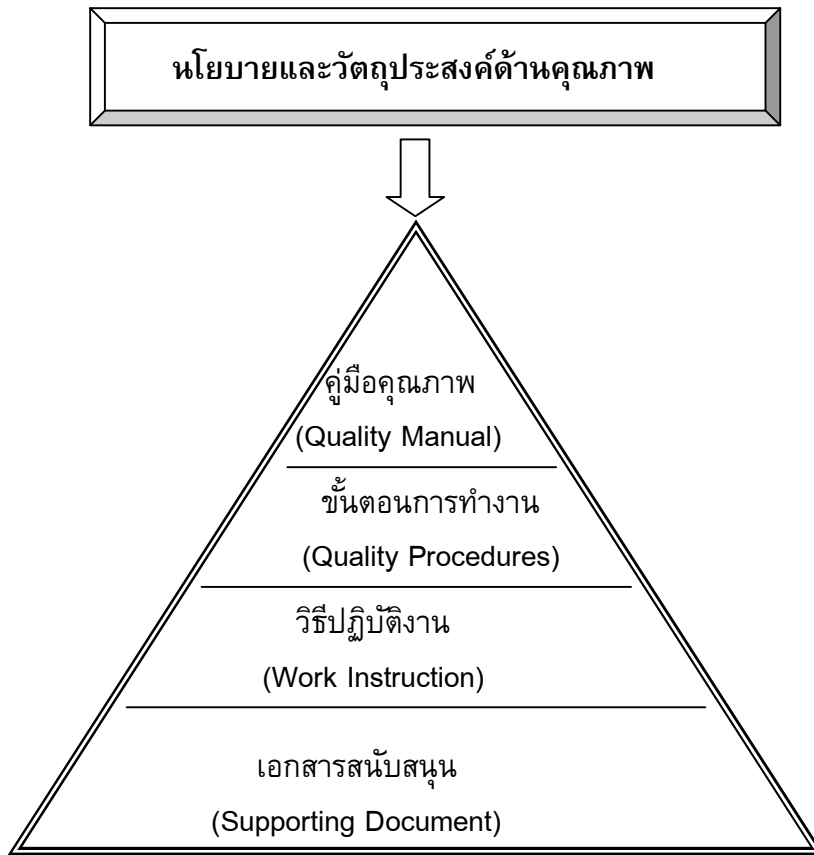
- นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)
- ผังโครงสร้างองค์กร (Organization Chart)
- กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description / Job

Specification)

- คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

#### 2. ตรวจสอบ ทบทวนและอนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้

## โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ



ภาพที่ 2 โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ

### นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

นโยบายคุณภาพเป็นข้อความที่แสดงเจตนารมณ์และแนวทางขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ที่ได้แสดงออกต่อสาธารณชนหรือลูกค้า และบุคลากรภายในองค์กร

#### นโยบายคุณภาพ จะต้อง

- สอดคล้อง / เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- ระบุถึงความมุ่งมั่นที่จะสอดคล้องกับมาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพของ

#### ระบบอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ
- สื่อสารเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งองค์กร
- ทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

## วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (Quality Objectives)

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ เป็นข้อความที่แสดงสิ่งที่องค์กรพยายามบรรลุ หรือเป็นจุดมุ่งหมายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพโดยส่วนทั่วไปจะมีพื้นฐานมาจากนโยบายคุณภาพ

- วัดผลได้ (Measurable)
- เป็นจริงได้ (Realistic)
- บรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)
- สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- ถูกจัดทำขึ้นในทุก ๆ กิจกรรมและระดับขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

## คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

คู่มือคุณภาพเป็นเอกสารหลักที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพ กล่าวถึงระบบคุณภาพโดยรวมขององค์กรสำหรับอ้างอิงในการสร้างและธำรงรักษาระบบคุณภาพ

- อธิบายถึงขอบเขตการยอมรับตามระบบคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดที่ยกเว้นและเหตุผล
- อธิบายถึง นโยบายหรือกิจกรรมโดยภาพรวมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- มีการรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ของกระบวนการ ต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ ได้แก่ เอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน (Quality Procedures)
- เป็นเอกสารที่ให้รายละเอียดระบบบริหารคุณภาพ (Description of Quality Management)
- เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้เกิดหลักแห่งการปฏิบัติที่มีเหตุผลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ
- เป็นเอกสารใช้ประกอบการตรวจประเมินระบบคุณภาพ
- เป็นภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ในความมุ่งมั่นขององค์กรที่เน้นในเรื่องคุณภาพ

## คู่มือคุณภาพประกอบด้วย

- นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ
- ขอบเขตของระบบบริหารงานคุณภาพและเหตุผลที่ละเว้นข้อกำหนด
- คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ และข้อกำหนด
- ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000
- เอกสารขั้นตอนการทำงาน

## เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedures)

- เอกสารที่บอกถึงวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน และบริหารงาน  
ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจและข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในคู่มือ  
คุณภาพ
- อธิบายถึง ขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ตั้งแต่ เริ่มต้น จนเสร็จ  
สมบูรณ์ ซึ่งแสดงถึง ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด ทำไม และอย่างไร  
อ่านแล้วทำได้

## ประโยชน์ของเอกสารขั้นตอนการทำงาน

- เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานที่ดีขึ้น
- ช่วยให้มั่นใจว่ามีการควบคุมการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินและทบทวนระบบ

## ข้อควรพิจารณาเพื่อจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน

1. ต้องเขียนเอกสารอะไรบ้าง
2. ใครคือผู้เขียน
3. เขียนอย่างไรให้ถูกต้องและครบถ้วน
4. จะเขียนและนำเสนอในรูปแบบใด
5. จะมีการควบคุมเอกสารอย่างไร

## ขั้นตอนการจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน

1. วิเคราะห์กระบวนการธุรกิจ แยกกระบวนการหลัก และสนับสนุน  
อ อ ก เ ปี น  
กิจกรรมย่อย
2. ระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ
3. ทำการตรวจสอบระหว่างข้อกำหนดกับกิจกรรมย่อยเพื่อเพิ่มเติม  
กิจกรรมที่  
หายไปแล้วกำหนดรายชื่อเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน ขอบเขตและ  
การ  
ประสานงาน
4. เขียนโครงสร้างเอกสาร โดยเขียนแผนภาพ (Flow Chart) ของเอกสาร  
ขั้นตอนการทำงาน
5. เขียนเอกสารขั้นตอนการทำงานตามรูปแบบที่กำหนด และตรวจสอบ  
ความ  
ถูกต้องครบถ้วน กับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานจริง
6. ทดลองนำไปใช้ เพื่อตรวจสอบว่า เขียนในสิ่งที่ทำ และทำในสิ่งที่เขียน  
หรือไม่ อย่างไร
7. ตรวจสอบ ทบทวน และอนุมัติเอกสาร ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. สอนและฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจเอกสารที่ต้องปฏิบัติตาม
9. การนำเอกสารไปใช้งาน ปฏิบัติตามเอกสาร
10. ตรวจสอบติดตามและปรับปรุงแก้ไขเอกสาร หรือปฏิบัติงานให้ถูกต้องกับ  
เอกสารระเบียบปฏิบัติที่ต้องจัดทำตามข้อกำหนด ISO 9001:2000

### วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

- เอกสารอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ตั้งแต่ต้น  
จนจบ  
(Step by Step) เพื่อให้ทราบว่าจะทำอย่างไร

### เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

- เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นแนวทางหรืออ้างอิงเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน  
เช่น แบบฟอร์มมาตรฐานอ้างอิง Job Description เอกสารทาง  
เทคนิค ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

เอกสารต่าง ๆ ข้างต้นเหล่านี้ จะต้องมีเทคนิคการเขียน ดังนี้

1. ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน
2. ผู้ใช้เข้าใจและใช้ง่าย
3. เขียนข้อความให้กระชับ สั้น ได้ใจความ
4. ใช้คำศัพท์ ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย
5. อธิบายคำศัพท์ คำย่อที่ใช้

### ผังกระบวนการธุรกิจ (Business Process)

อีกส่วนที่สำคัญในเอกสารระบบคุณภาพนั้น ได้แก่ ผังกระบวนการธุรกิจ (Business Process) คือ

- กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ / ดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๆ (Sub - Process) และกำหนดขั้นตอนร่วม (Interface) เชื่อมต่อกระบวนการต่าง ๆ
- แสดงกระบวนการที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ โดยภาพรวม
- มีลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร

กระบวนการธุรกิจนั้น จะแสดงกลุ่มของกิจกรรมในการดำเนินงาน โดยรับ Input (ปัจจัยนำเข้า) ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เป็น Output (สินค้าและบริการ) เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 ลักษณะคือ

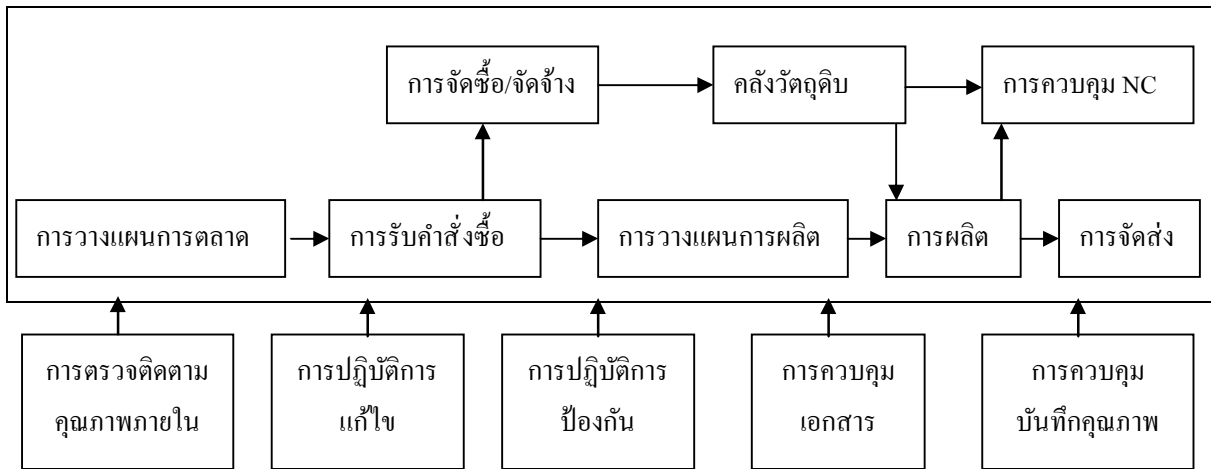
1. กระบวนการหลัก (Core Process) ได้แก่ กระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้องค์กรบรรลุได้ตามเป้าหมาย
2. กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ได้แก่ กิจกรรมที่สนับสนุนให้กระบวนการหลักดำเนินไปได้

### เทคนิคการเขียนกระบวนการธุรกิจ

1. เขียนกระบวนการหลัก ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการส่งมอบ
2. เขียนกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานหลัก
3. กำหนดทิศทางไหล ของแต่ละกระบวนการ
4. เชื่อมโยงกระบวนการที่สัมพันธ์กันหรือเกี่ยวข้องกัน
5. ทบทวนเพิ่มเติม กิจกรรม / กระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ครบถ้วน



## ตัวอย่าง ผังกระบวนการธุรกิจ (Business Process)



## การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description)

Job Description คือ รายละเอียดและขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเป็นเอกสาร ซึ่งถือว่าเป็นเอกสารสนับสนุนอีกชุดหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งต่อเอกสารระบบคุณภาพของ ISO 9000 ด้วย

### ประโยชน์ของ Job Description

1. เป็นเกณฑ์สรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง
2. จัดแบ่งหน้าที่งาน และควบคุมงานไม่ให้ซับซ้อน
3. ใช้ในการมอบหมายงาน
4. ประกอบการวางแผนฝึกอบรมพนักงาน
5. ประกอบการประเมินผลงาน
6. พิจารณาเลื่อนตำแหน่งและโยกย้ายพนักงาน

### เทคนิคการจัดทำ Job Description

1. รวบรวมข้อมูล กิจกรรม ตามตำแหน่งงาน
2. จัดลำดับงานที่ทำตามความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และการทำงานก่อนหลัง
3. เรียบเรียงตามรูปแบบที่กำหนด โดยเขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย
4. ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม โดยใช้ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเป็นเกณฑ์
5. ทบทวนและอนุมัติก่อนนำไปใช้

### ลักษณะของ Job Description ที่ดี

- แบ่งลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน แตกต่างจากงานอื่น
- ระบุทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องมี
- ระบุถึงงาน ความรับผิดชอบ ตามที่ปฏิบัติได้จริง
- แสดงถึงอำนาจและระดับการตัดสินใจ
- ใช้ภาษากระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

### สาระสำคัญของ Job Description

1. คุณสมบัติของตำแหน่งงาน (Job Specification) ระบุคุณสมบัติเฉพาะของตำแหน่งงานโดยกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ และคุณสมบัติพิเศษที่ควรมี
2. รายละเอียดของงาน (Job Description) ระบุรายละเอียดของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. รายละเอียดอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งงาน การควบคุมเอกสาร

### การเขียน Flow Chart

Flow Chart หมายถึง วิธีการที่ใช้อธิบายกระบวนการต่าง ๆ โดยการใช้รูปสัญลักษณ์ เส้น หรือคำที่แสดง หรือทำให้เห็นภาพของกิจกรรมหรือลำดับของกระบวนการนั้น โดยมี

ป ร ะ โ ย ช ัน

ดังต่อไปนี้

1. แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
2. แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในการกระบวนการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้การจัดทำเอกสาร ทำได้ง่ายขึ้น
4. อ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว รูปแบบของ Flow Chart ที่นิยมเขียนกันก็มีด้วยกัน 3 รูปแบบคือ

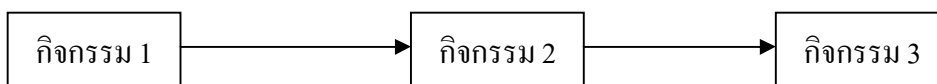
1. Block Diagrams
2. Standard Flow Charts
3. Functional Flow Charts

## Block Diagrams

ใช้อธิบายกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน และเขียนง่าย สัญลักษณ์ที่นิยมใช้กัน ได้แก่

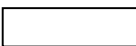
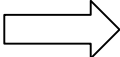
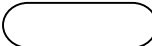


สัญลักษณ์	แสดง	จุดประสงค์ใช้งาน
	กิจกรรม	อธิบายงานที่ทำ
	ทิศทาง	แสดงทิศทางการไหลของงานหรือลำดับงาน
	จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุด	แสดงจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของ Flow Chart

### ตัวอย่างรูปแบบ Block Diagram



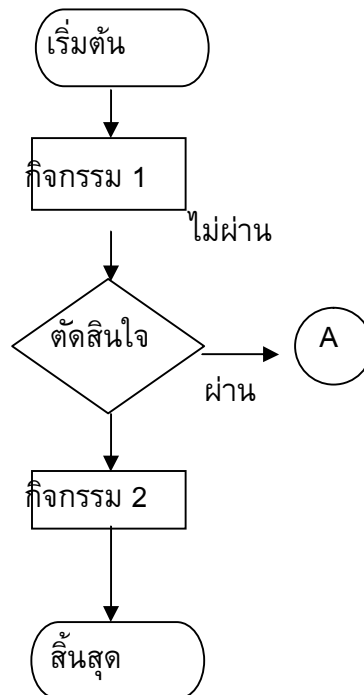
## Standard Flow Charts

มีการใช้สัญลักษณ์มากขึ้น และนิยมเขียนมากที่สุด

สัญลักษณ์	แสดง	จุดประสงค์ใช้งาน
	กิจกรรม	อธิบายงานที่ทำ
	ทิศทาง	แสดงทิศทางการไหลของงานหรือลำดับงาน
	จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุด	แสดงจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของ Flow Chart
	จุดตัดสินใจ	จุดที่ต้องตัดสินใจ หรือตรวจสอบ เช่น ผ่าน / ไม่ผ่าน
	จุดเชื่อมต่อ	ใช้เพื่อต่อ Flow Chart ไปหน้าใหม่ หรือส่วนอื่น
	เอกสาร	แสดงถึงการบันทึกในรูปแบบฟอร์มหรือทำรายงาน

D	การรอคอย หรือล่าช้า	จุดที่ล่าช้า หรือ รอคอยที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น
▽	การเก็บ	แสดงการจัดเก็บ

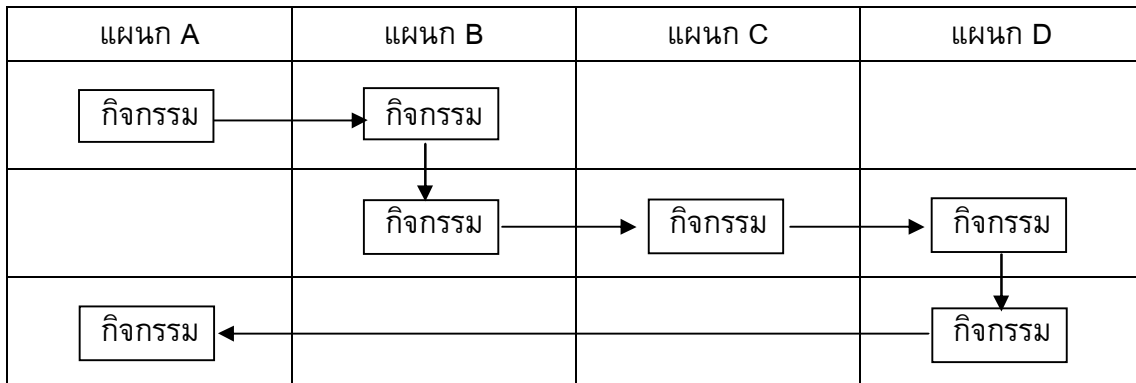
### ตัวอย่างรูปแบบ Standard Flow Charts



### Functional Flow Charts

แสดงทิศทางการไหลของกิจกรรมข้ามหน่วยงาน เลือกใช้สัญลักษณ์ตาม Block Diagrams หรือ Stand Flow Charts

## ตัวอย่างรูปแบบ Functional Flow Charts



### เทคนิคการเขียน Flow Chart

1. เลือกรูปแบบ Flow Chart
2. เขียนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปฏิบัติอยู่ในกระบวนการ
3. เรียงลำดับกิจกรรมตามขั้นตอน
4. เขียนสัญลักษณ์ ในแต่ละกิจกรรม และเชื่อมด้วยลูกศร
5. ตรวจสอบกับการปฏิบัติงานจริง และแก้ไขให้ถูกต้อง
6. เขียนรายละเอียดเพิ่มเติม ตามรูปแบบที่กำหนด

### การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

เอกสารวิธีปฏิบัติงาน หรือที่เราเรียกกันว่า Work Instruction นั้น เป็นเอกสารที่บอกว่า การทำงานนั้นจะต้องทำกันอย่างไร เขียนเป็นขั้นตอนทีละขั้นตอน

- บอกว่างานจะสำเร็จลุล่วงไปอย่างไร
- ผลลัพธ์ที่ต้องแจ้งรายละเอียดดังต่อไปนี้  
 ตรายี่ห้อ / ตรวจสอบ / ทดสอบ / บำรุงรักษา / ป้องกัน / การขนส่ง / การจัดเก็บ  
 การปรับแต่ง / การซ่อมแซม

### ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
- เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน
- ใช้เกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
- เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมพนักงานใหม่
- เป็นแนวทางในการทบทวนและตรวจติดตามคุณภาพภายใน

## เทคนิคการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- ไม่มีรูปแบบกำหนดเฉพาะ
- กำหนดเรื่องที่จะเขียน
- เขียนอธิบายงานที่จำเป็นลำดับขั้นตอน สั้นและกระชับ
- ระบุเกณฑ์คุณภาพของงาน (ถ้ามี)
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอาจใช้รูปภาพ รูปวาด แผนภาพหรือตารางประกอบ
- ระบุตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน
- กรณีต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานให้ระบุไว้ด้วย
- อ้างถึงหรือแนบแบบฟอร์มที่ต้องใช้ด้วย
- ถ้าเป็นเรื่องคล้ายกัน หรือหมวดเดียวกัน อาจรวมเล่มได้
- ควรให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมทบทวนเอกสาร เพื่อแก้ไขเอกสาร ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

## เอกสารสนับสนุน (Supporting Document)

เอกสารสนับสนุน หรือที่เรียกกันว่า Supporting Document นั้น เป็นเอกสารที่ช่วยเสริมให้การทำงานนั้นสมบูรณ์ขึ้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเอกสารจำพวก

- แบบฟอร์มต่าง ๆ
- กฎ ระเบียบของบริษัท
- ข้อเสนอแนะการตรวจสอบ
- สัญลักษณ์ที่ใช้ทั่วไป
- คู่มือต่าง ๆ / เอกสารทางเทคนิค
- มาตรฐานงาน / มาตรฐานที่อ้างอิงถึง