


การบรรยาย



**การจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน
ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ**

**สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
กรมปศุสัตว์**

โดย สมพงษ์ หุนลาภทวี




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




เวลาในการอบรม

| | |
|------------------|-------------------|
| 09:00 – 10:20 น. | บรรยาย |
| 10:20 – 10:40 น. | พักเบรกเช้า |
| 10:40 – 12:00 น. | บรรยาย |
| 12:00 – 13:00 น. | พักทานข้าวกลางวัน |
| 13:00 – 14:30 น. | Work Shop |
| 14:30 – 14:50 น. | พักเบรกบ่าย |
| 14:50 – 16:30 น. | Work Shop (ต่อ) |

2




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




**สิ่งที่สามารถนำมาทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน
มี อะไรบ้าง ?????**

3



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การกำเนิดกระดาษ

อียิปต์โบราณ 5,000 ปี จากต้นปาปิรัส


จีน 2,000 ปี จากเศษแห เศษผ้า เศษพีช นำมา
ต้มให้เปื่อย

ไทย สมัยอยุธยา 600 ปี โปรตุเกสนำเข้ามา

4




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




ประเภทของเอกสาร ในมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ
(Quality Management System)

- คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual) หรือ QM
- ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน
(Procedure) หรือ QP
- วิธีการทำงาน
(Procedure, Work Manual, Work Instruction,
Operation Standard) หรือ WM, WI, OS, WS
- เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
(Support Document) หรือ SD, FM

5




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




วัตถุประสงค์และประโยชน์ของ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้

- การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการบันทึกข้อมูล หรือผลการปฏิบัติงานใน แบบฟอร์มใด
- ผู้ร่วมทำงาน เข้าใจและทำงานประสานกันได้ดี

6




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




วัตถุประสงค์และประโยชน์ (ต่อ)

- ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม การสอนงาน และ การปรับปรุงการทำงาน
- ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

7




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




ลักษณะของ คู่มือการปฏิบัติงาน ที่ดี

- ✓ มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เนื้อหากระชับ
- ✓ เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- ✓ สบายตา มีความน่าสนใจ อ่านง่ายน่าติดตาม
- ✓ มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย ทันเหตุการณ์
- ✓ แสดงรหัสเอกสาร หน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้
- ✓ มีผังงาน หรือรูป หรือตัวอย่างประกอบ

8




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




คุณสมบัติและทักษะของผู้ที่ต้องจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน

- เขียนแล้วสื่อสาร และสามารถเข้าใจได้ง่าย
- มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ๆ
- รู้รายละเอียดของการทำงานอย่างถูกต้อง
- รู้การเชื่อมโยงระหว่างงานของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- รู้ทฤษฎี และความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน

9




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




คุณสมบัติและทักษะ (ต่อ)

- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อปรับปรุง
- ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills)
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- ทักษะออกแบบ (Design Skills)
- ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills)

10




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




หลักในการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน

- ❖ มีการศึกษารายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ
- ❖ การเชื่อมโยงแต่ละกระบวนการ และขั้นตอนการทำงาน
- ❖ มีการปฏิบัติงานจริง และการปรับเข้าหากัน
- ❖ จัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน อย่างชัดเจน
- ❖ รวบรวมมาจัดทำ Work Flow ทั้งกระบวนการ
- ❖ มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่าน และผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน
- ❖ ตรวจสอบกับนิติกร ว่ามีประเด็นใดขัดต่อกฎหมาย หรือ ขัดนโยบายขององค์กร

11




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




หลักในการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- ❖ มีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน
- ❖ ขออนุมัติ เป็นเอกสาร
- ❖ บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร
- ❖ ดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่
- ❖ ดำเนินการฝึกอบรม หรือชี้แจงวิธีการใช้ หรือสอนหน้างาน
- ❖ มีการทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน และทดลองนำไปปฏิบัติ
- ❖ รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพ

12



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



รูปแบบของ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- > ผู้ปฏิบัติงาน
- > ผังกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- > เอกสารที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละช่วงการปฏิบัติงาน
- > คำอธิบายการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ รายละเอียด แนวทางการจัดการเอกสาร

13




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




แนวทางและเทคนิคในการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน

- ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งที่สื่อสาร เข้าใจง่าย
- เขียนเป็นผังในการปฏิบัติงาน
- แต่ละขั้นตอนและ ก่อนหลัง ในกระบวนการทำงานต้องมีความสัมพันธ์กัน
- การใช้สิ่งที่สื่อใน คู่มือการปฏิบัติงาน
 - ⊕ การใช้ภาพถ่าย
 - ⊕ การใช้ภาพวาด
 - ⊕ การใช้ Multi Media
 - ⊕ การใช้ Flow Chart

14




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




ผังภาพมาตรฐานที่ใช้ใน การจัดทำ คู่มือ

- ผังองค์กร
- ผังธุรกิจ
- ผังกระบวนการหลัก
- ผังกระบวนการย่อย

15



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การนำเครื่องมือ Flow Chart มาใช้ จัดทำ คู่มือฯ


ประโยชน์ของ Flow Chart

- ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
- เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรม และสอนพนักงาน
- การชี้บ่งถึงปัญหา และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ
- ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ในส่วนต่างๆ
- สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือ หรือวิธีการปฏิบัติงาน

16



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



รูปสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียน Flow Chart

- ✓ ต้องมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- ✓ มีความสัมพันธ์ในระหว่างกัน
- ✓ มีกิจกรรม และการปฏิบัติงานการตัดสินใจ การตรวจสอบ การอนุมัติ
- ✓ ต้องมีทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงานจุดเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ

17




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การเขียน Flowchart

- ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการ จากการปฏิบัติงานจริง
- กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart
- จัดลำดับก่อนหลังของแต่ละขั้นตอน
- มีเส้นแสดงทิศทาง และการเชื่อมโยง
- เขียนขั้นตอนกิจกรรม การตัดสินใจ การตรวจสอบ การอนุมัติ
- เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
- ทบทวน ตรวจสอบ และปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ
- สามารถนำไปปฏิบัติได้
- มีขั้นตอนครบ ในกระบวนการ
- อ่านง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และมีจุดเชื่อมโยงไปยังกระบวนการอื่น




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

- เมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กระบวนการทำงาน
- เมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม หรือเอกสารอ้างอิงต่างๆ
- ควรมีการทบทวนกระบวนการที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างน้อยทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้แน่ใจว่ายังเป็นฉบับปัจจุบัน (Update) อยู่
- เสนอเรื่องเพื่อขออนุมัติจากเจ้าของเรื่องเดิมหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ
- ดำเนินการปรับปรุงตามความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
- บันทึกประวัติการปรับปรุงว่าได้เปลี่ยนแปลงเรื่องใด
- ดำเนินการแจกจ่ายเพื่อทดแทนเอกสารคู่มือฉบับเดิม
- นำเอกสารคู่มือฉบับเดิมกลับมาทำลาย
- เก็บเอกสารคู่มือต้นฉบับของเดิมเพื่อใช้อ้างอิง

17




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำคู่มือฯ

- ผู้จัดทำเอกสารขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างถ่องแท้
- ผู้จัดทำเอกสาร จัดทำคู่มือไม่เหมาะสม กับการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้เข้าใจยากและไม่นำไปปฏิบัติตาม
- ขาดความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูล
- ขาดอุปกรณ์ที่เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ไม่มีการสื่อสาร หรือฝึกอบรม วิธีการใช้คู่มือ หลังจากจัดทำคู่มือแล้ว
- ไม่ได้นำคู่มือปฏิบัติ ที่จัดทำเสร็จแล้ว ไปใช้อย่างจริงจัง
- ไม่มีการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย
- ผู้ที่ทำการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไม่ใช่เจ้าของเรื่องเดิม

20




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การแก้ไขและป้องกัน

- มีการประชุมชี้แจงให้ทุกหน่วยงานทราบว่าจะมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานขึ้นมาอย่างเป็นระบบ
- มีการแต่งตั้งตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน เพื่อจัดทำและประสานงานติดตามผล
- ผู้บริหารหรือระดับหัวหน้างานต้องให้การสนับสนุน และมีความรู้ในการจัดทำเอกสารเช่นเดียวกัน
- จัดกิจกรรมในการสื่อสาร หรือเผยแพร่เอกสารที่จัดทำให้เป็นที่เข้าใจ

21



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



การควบคุมเอกสารที่เป็นมาตรฐานสากล

การควบคุมเอกสารคือ

- ระบบการบริหารจัดการด้านเอกสาร ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการในการจัดทำ การทบทวน การอนุมัติ การแจกจ่าย การยกเลิก และการทำลาย

เหตุผลของการควบคุมเอกสาร

- เพื่อให้มั่นใจว่า มีเอกสารที่จำเป็นต้องใช้
- เอกสารปฏิบัติงานมีความถูกต้องและทันสมัย
- การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

22




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




วิธีการควบคุมเอกสาร

- มีขั้นตอนการจัดการเรื่องเอกสาร (Document Procedure)
- มีหมายเลข หมวดหมู่เอกสาร (Index, Number)
- อนุมัติเอกสารโดยผู้ที่อำนาจ (Approval)
- มีเอกสารหลัก (Master List)
- มีการชี้บ่ง (Identification)
- ควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร (Distribution List)
- ควบคุมการเรียกเก็บเอกสารฉบับที่ล้าสมัยคืนมาเพื่อทำลาย (Obsolete)
- ควบคุมเอกสารทั้งจากภายใน และภายนอก (Internal & External Document Control)

23




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




วิธีการในการควบคุมเอกสาร

- ✓ ระบบการจัดลำดับเลข รหัส และวันเริ่มใช้
- ✓ ต้องง่ายต่อการเข้าใจ มีความต่อเนื่อง

24




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




เทคนิคการสื่อสารคู่มือปฏิบัติ ไปยังผู้ใช้

- พิจารณาว่าต้องแจกจ่าย (Distribute) ให้ผู้ใดบ้าง ได้แก่
ผู้ใช้งาน หรือเกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ
- ช่องทาง และวิธีในการแจกจ่ายเอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
- สำเนาเอกสาร พร้อมแนบจดหมายชี้แจง
- จัดฝึกอบรมวิธีการใช้
- Post บน Internet หรือ Intranet และเปิดโอกาสให้
ซักถาม
- ส่ง Mail เพื่อจ่ายแจก

25




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




การนำ คู่มือการปฏิบัติงาน ไปใช้งาน ให้ประสบความสำเร็จ

- ✓ การฝึกอบรม
- ✓ การสอนพนักงาน
- ✓ การให้ทดลองปฏิบัติงาน

26




การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน




Work Shop 1

การเขียน ขั้นตอน การทำงาน

27





การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



Work Shop 2

การเขียน Flow Chart

28

 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 

Work Shop 3

การทำให้
คู่มือการปฏิบัติงาน

20

 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 

Q & A

สมพงษ์ พูนลาภทวี
spong61@yahoo.com
081-467-3241

30

หลักสูตร On the Job Training (OJT)

เทคนิคการพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรมในงาน

อาจารย์ มิ่งแมน วิโรจน์ผดุงพงศ์

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร เป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะของบุคคล เพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติอันเหมาะสม สามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ปรัชญาการฝึกอบรมและการพัฒนา

1. การยอมรับว่าทุกคนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่
2. การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความรู้ ความสามารถของตนเอง
3. การให้โอกาสทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม
4. การเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในตัวเอง
5. การเชื่อว่าทุกคนมีคุณค่า ศักดิ์ศรีและเกียรติยศ
6. การสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานในองค์กร



วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. **การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical know - how)**
อาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร
2. **การพัฒนาทักษะ หรือประสบการณ์ (Skill of experiences)**
อาจให้พนักงานมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในหน่วยงานอื่น
3. **การพัฒนาทัศนคติ (Attitude)** ถ้าพนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือเข้าใจสภาพการทำงาน ผลงานก็จะออกมาดี

การพัฒนาตนเองในงานอาชีพ

การพัฒนาตนเองในงานอาชีพ หมายถึง การพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้คนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตของตนเองอย่างมีความสุข



แนวทางในการพัฒนาตนเอง

แนวทางในการพัฒนาตนเองมีอยู่ลักษณะ 4 ด้าน

1. การแต่งกาย การเอาใจใส่ดูแลการแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย รู้จักเลือกเครื่องแต่งกายให้เหมาะสมกับรูปร่าง
2. ความคิด การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ทำให้มองโลกกว้างขึ้น รู้สึกชีวิตมีคุณค่าไม่น่าเบื่อหน่าย
3. การควบคุมตนเอง ตั้งกฎจะไม่ยอมรับผู้ที่ไม่ควบคุมตนเอง
4. การผูกมิตร ความสุขอย่างหนึ่งคือการได้เป็นมิตรกับผู้อื่น



ความจำเป็นที่จะต้องมีกรฝึกอบรม

1. องค์กรมุ่งหวังผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
2. ลักษณะงานในองค์กรมีความแตกต่างจากความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา
3. งานในองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอ
4. บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา



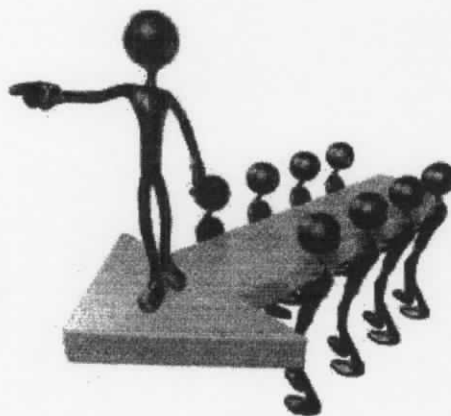
Talent Staff & Leadership Development

การเป็นหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากทุกคนในองค์กรไม่ใช่การเรียนรู้ลองผิดลองถูก แต่จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ถูกต้องในการเสริม สร้างสมรรถนะ (Competency) ที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ดังนั้น หัวหน้างานทุกคนจึงควรได้รับการ
เสริมสร้าง *Competency* อย่างถูกวิธีและได้ผล
ในเชิงปฏิบัติ อย่างจริงจัง และได้รับการพัฒนา
แบบบูรณาการของบทบาทหัวหน้างานมืออาชีพ
ที่ง่ายต่อการเรียนรู้ และนำไปประยุกต์ใช้อย่างได้ผล
เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำหน้าที่การเป็นหัวหน้า
งานได้อย่างสมบูรณ์

คุณสมบัติผู้นำ 10 ประการ

1. กล้าเปลี่ยนแปลง
2. มีจิตวิทยา มีมนุษยสัมพันธ์
3. จูงใจคนได้ดี
4. มีความรับผิดชอบสูง
5. มีทั้งความยืดหยุ่นและเด็ดขาด
6. มีทั้งความรู้รอบรู้ มีสังคม
7. เป็นนักประสานงานที่ดี
8. มีความกระตือรือร้น
9. ทำงานเคียงข้างลูกน้อง
10. มีความน่าเชื่อถือ

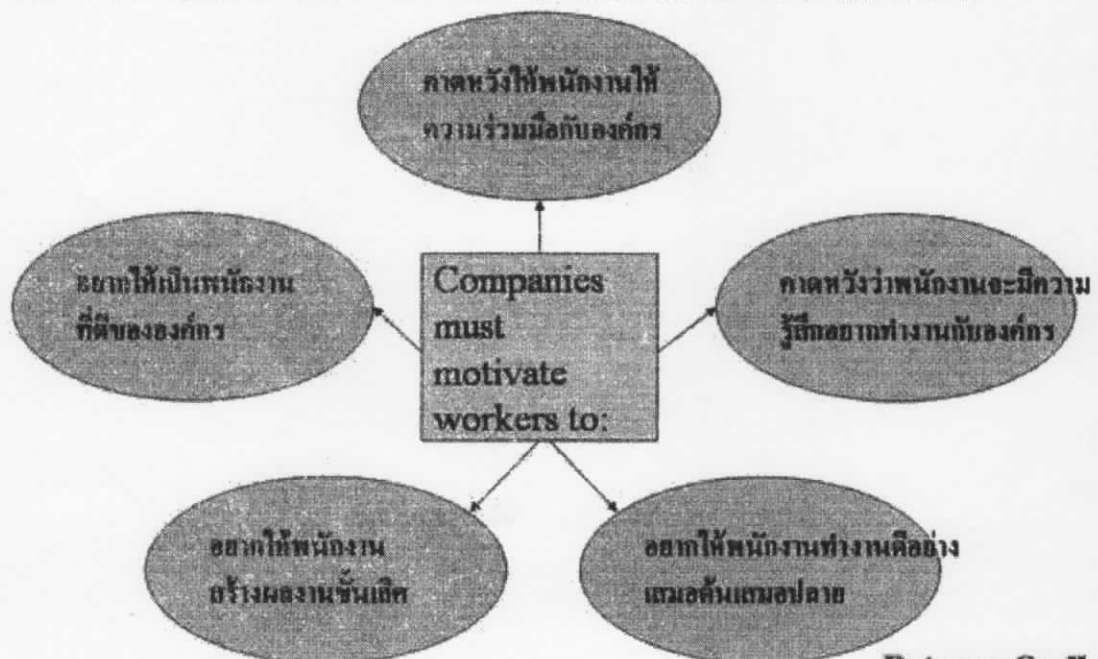


คุณสมบัติผู้ตาม 8 ประการ

1. ไม่ต้องรอให้นายสั่ง
2. ทำงานเป็นทีม
3. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
4. กล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบ
5. ชอบช่วยเหลือรับใช้
6. ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง
7. กระตือรือร้นในการทำงาน
8. ทำงานเต็มศักยภาพ และสุดความสามารถ



พฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังกับพนักงาน



Bateman Snell

การสอนงาน หมายถึง การที่หัวหน้างานได้สอนหรือแนะนำให้ลูกน้องได้เรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีวัตถุประสงค์และข้อปฏิบัติอย่างไร จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด รวดเร็ว และเป็นการพัฒนาขีดความสามารถ รวมทั้งเป็นการช่วยเหลือ การให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการสอนงาน

วัตถุประสงค์ของการสอนงาน จริงๆแล้วมิใช่เป็นเพียงการทำให้ลูกน้องทำงานได้เท่านั้น แต่จะต้องทำงานเป็นด้วย การทำงานเป็น หมายถึง ไม่ใช่เพียงแค่ว่า เข้าใจ ทำได้ แต่ต้องสามารถนำไปประยุกต์ได้ด้วย นั่นก็หมายถึงว่าการสอนงานไม่ได้สอนเพียงองค์ความรู้ ทักษะหรือประสบการณ์เท่านั้น แต่ยังจะต้องแฝงไปด้วยการสอนให้คนคิดเป็น พัฒนาเป็นอีกด้วย นอกจากนี้การสอนงานยังมีประโยชน์ในเรื่องต่างๆ อีกมากมาย เช่น ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ช่วยป้องกันความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการลองผิดลองถูก ช่วยให้องค์ความรู้ในองค์การถูกถ่ายทอดไปอย่างถูกต้อง

ประโยชน์ของการสอนงาน

1. หัวหน้ามอบหมายงานได้มากขึ้น
2. หัวหน้าไม่ต้องเสียเวลาแก้ไขงาน
3. หัวหน้าได้ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ
5. พนักงานทำงานเป็น ไม่เกิดการผิดพลาด
6. พนักงานไม่ต้องทนรับคำตำหนิ
7. เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน
8. หัวหน้าควบคุมงานง่ายขึ้น เนื่องจากมีความใกล้ชิดกัน
9. เกิดการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจ ในการทำให้หน่วยงานเข้มแข็ง
10. สามารถใช้พนักงานได้เต็มขีดความสามารถ ลดความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

การสอนงานโดยหัวหน้างาน (On-the-Job Training, OJT)

หมายถึง การที่หัวหน้างาน “สอนงาน” แบบ “ตัวต่อตัว” ให้แก่พนักงาน ณ. สถานที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้องจนสามารถปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายได้

แบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1 ขั้นตอนเตรียมผู้เรียน เป็นขั้นตอนที่ผู้สอน (หัวหน้างาน) สร้างความเป็นกันเองกับผู้เรียน ด้วยการพูดคุยหรือซักถามเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลาย อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบพื้นฐานของผู้เรียนด้วยว่า เขามีความรู้พื้นฐานในเรื่องที่จะเรียนหรือไม่ และอยู่ในระดับใด
- 2 ขั้นตอนการสอน เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนใช้วิธี “อธิบายพร้อมกับการปฏิบัติให้ดู” ทีละขั้นตอนอย่างช้า ๆ
- 3 ขั้นตอนทดลองปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทดลองปฏิบัติตามที่ตนฟังได้เรียนรู้ผ่านมา และสอบถามข้อสงสัยที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติแต่ละขั้นตอน
- 4 ขั้นปฏิบัติงานจริง เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากผู้สอนมั่นใจว่า ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน ผู้สอนจะให้ผู้เรียนปฏิบัติงานจริง โดยผู้สอนจะหมั่นไปสอบถามหรือตรวจดูว่า ผู้เรียนมีข้อสงสัยหรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใดบ้าง

ทักษะการสื่อสารอย่างถูกต้อง *Communication Skill*

1. คิดก่อนพูด
2. หยุดพูดแล้วฟัง
3. ตั้งคำถาม
4. ควบคุมการใช้เสียง
5. สร้างความประทับใจด้วยภาษากาย
6. หลีกเลี่ยงคำพุ่มเพื่อย
7. เปิดรับความคิดเห็นใหม่ ๆ



การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน *Motivation*

- สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นเชิงบวก
- ชมเชยพนักงานที่ทำงานได้ดี
- ปฏิบัติต่อลูกน้องเหมือนกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- สื่อสารอย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงาน
- สร้างความมั่นใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถแยกแยะผู้มีผลการปฏิบัติงานดีได้

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน *Motivation*

- เลือกคนให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงคุณสมบัติของตำแหน่งงานและความสามารถของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งงานนั้น
- ติดตามและพัฒนาบรรยากาศในการทำงานโดยผู้นำต้องมีความสามารถและมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อจูงใจพนักงาน
- มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่แค่ในรูปของเงินเท่านั้น เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนาในด้านต่างๆ และการยกย่องชมเชยพนักงาน

ทัศนคติ คือ ???

- ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อบุคคล

ในรูปของความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ และความพร้อมที่จะ

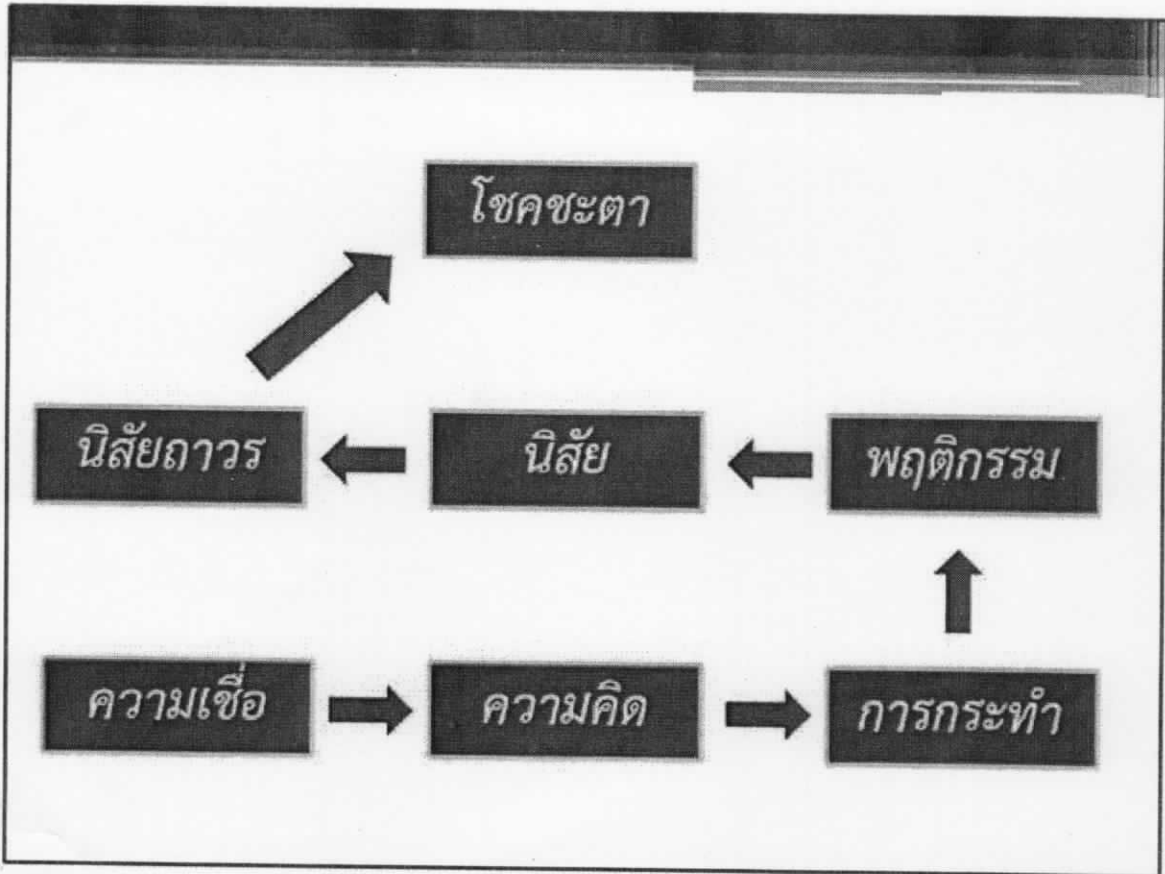
ตอบสนองต่อสิ่งดังกล่าวตลอดเวลา

ความเชื่อ → ทัศนคติ → พฤติกรรม

หากเรามีความเชื่อเป็นอย่างไร จะส่งผลให้ทัศนคติของเราเป็นอย่างนั้น และ เมื่อทัศนคติของเราเปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมของเราก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

เมื่อเราเชื่อว่าการพัฒนามุ่งไปสู่ความสำเร็จ เราจะพยายามเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของเราให้ก้าวไปในทิศทางเดียวกับองค์กรด้วย เพราะเรามีทัศนคติว่า การพัฒนาตัวเราและทีมงานจะนำมาซึ่งความสำเร็จที่เรามุ่งหวังไว้อย่างแน่นอน

หากเราไม่เชื่อเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงเราจะต่อต้านและที่สุดเราจะไม่มีความสุขในการพัฒนาและร่วมงานทีมเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จภายในองค์กร



เทคนิคการจูงใจพนักงาน

เทคนิคการจูงใจให้ลูกน้องทำงาน

ลูกน้องแต่ละคนมีความต้องการ มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป
วิธีการจูงใจลูกน้องย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละคนด้วยเช่นกัน
เทคนิคง่าย ๆ ในการจูงใจลูกน้องด้วยวิธี D-R-I-V-E ดังนี้

D - Development

การพัฒนาและฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถจูงใจลูกน้องให้ทำงานได้
คงไม่มีลูกน้องคนไหนอยากที่จะทำงานกับหัวหน้าที่ไม่เคยคิดที่จะส่งเสริมหรือ
สนับสนุนให้พวกเขามีความรู้และความสามารถที่เพิ่มขึ้น ขอให้หัวหน้างาน
ตระหนักไว้เสมอว่า ไม่ต้องกลัวลูกน้องจะเก่งหรือดีกว่าตนเอง แบบว่ากลัวลูกน้อง
จะเลือชขาเก้าอี้ จนเป็นเหตุให้หัวหน้างานไม่สนใจที่จะพัฒนาลูกน้องเลย ทั้งนี้การ
พัฒนาลูกน้องนั้นมีหลากหลายวิธีที่หัวหน้างานสามารถทำได้

V - Verbal Communication

คุณรู้ไหมว่าคำพูดเปรียบเสมือนดาบสองคมที่ส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบ กับตัวคุณเองในฐานะของหัวหน้างาน บางครั้งการไม่พูดหรือนิ่งเฉย จะดูดีกว่าการพูดออกไป โดยเฉพาะคำพูดในทางลบที่อยากให้คุณจงหลีกเลี่ยง ได้แก่ คำพูดที่ประชดประชันเหน็บแนม คำพูดที่ออกคำสั่ง โดยไม่มีเหตุผลคำพูดดูถูกความสามารถของลูกน้องคำพูดที่ปิดกั้นความคิดชอบหรือ โยนความผิดให้กับลูกน้อง คำพูดที่นินทาลูกน้องลับหลังคำต่อว่าลูกน้องต่อหน้าเพื่อนร่วมงานหรือต่อหน้าผู้อื่น

E - Environment Arrangement

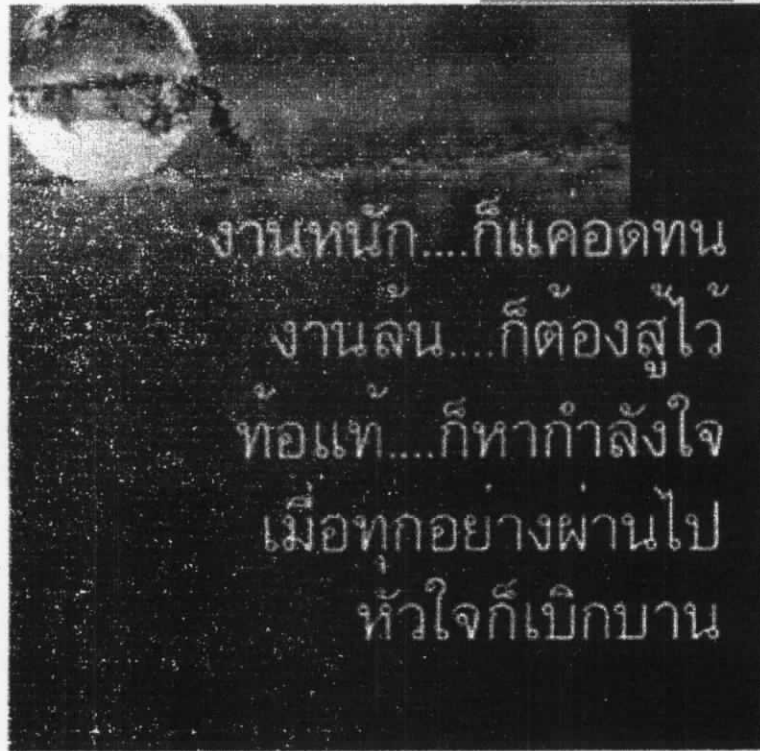
สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดใจลูกน้องให้อยากทำงาน เพื่อมิให้ลูกน้องรู้สึกจำเจหรือเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมแบบเดิม ๆ พบว่ามีหลากหลายวิธีที่คุณสามารถเลือกใช้เพื่อสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

R - Relation

การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับและลูกน้องเป็นสิ่งที่หัวหน้างานไม่ควรเพิกเฉย เพราะสัมพันธภาพที่ดีจะทำให้ลูกน้องอุทิศและตั้งใจในการทำงานให้กับคุณอย่างจริงใจมิใช่การบังคับ ทั้งนี้วิธีการในการเสริมสร้างให้คุณเองมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกน้อง เช่น การหาลูกน้องไปเลี้ยงอาหารกลางวันหรืออาหารเย็นเนื่องในโอกาสพิเศษซึ่งอาจจะเป็นเลี้ยงวันเกิดเลี้ยงลูกน้องกรณีที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

I - Individual Motivation

ลูกน้องแต่ละคนมีหลากหลายสไตล์ บางคนเจียมไม่ชอบแสดงออก บางคนชอบเอะอะโวยวาย บางคนคิดมาก บางคนขี้น้อยใจ ดังนั้นในฐานะของหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องอ้างอิงที่จะต้องวิเคราะห์ลูกน้องแต่ละคนว่าพวกเขามีนิสัยบุคลิกลักษณะและความต้องการอย่างไร แต่ละคนจะมีแบบฉบับเฉพาะที่แตกต่างกันไป การจูงใจลูกน้องจึงย่อมต้องแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัยของแต่ละคนจงอย่าใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งกับลูกน้องหลาย ๆ คนที่มีความต่างกัน



งานหนัก...ก็แเค่อดทน
งานล้น...ก็ต้องสู้ไว้
ท้อแท้...ก็หากำลังใจ
เมื่อทุกอย่างผ่านไป
หัวใจก็เบิกบาน



ดีใจด้วย



สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
กรมปศุสัตว์

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง: การผลิตวัคซีนและสารป้องกันโรค

รหัสเอกสาร: QP- - -

ลำดับการแก้ไข: 0

วันที่เริ่มใช้: / /

หน้าที่: 2 /

1. วัตถุประสงค์

ผลิตวัคซีนในอัตราการผลิต เพื่อจำหน่ายวัคซีนจำหน่าย

2. ขอบเขต

ผลิตวัคซีน วัคซีนผสมผสมผลิต และ วัคซีนผสมผสมผลิตจากวัคซีนที่ผลิต
โดยสัตวแพทย์และสัตวแพทย์ที่รับผิดชอบในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุและ วัคซีนผลิต.

3. คำจำกัดความ

จำหน่าย วัคซีนผลิตวัคซีนที่ผ่านมาตรฐานการผลิต

4. เอกสารอ้างอิง

-วิธี การผลิตวัคซีน. 001

5. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

5.1 ฝ่ายผลิต รับแผนการผลิต

5.2 ฝ่ายสัตวแพทย์ ผลิตวัคซีน วัคซีนที่ผลิต

5.3 ฝ่ายผลิต ผลิตวัคซีน ตามแผนการผลิต

5.4 ฝ่ายทดสอบ ทดสอบคุณภาพวัคซีน เป็นไปตามมาตรฐาน.

5.5 ฝ่ายประกันคุณภาพ ผลิตวัคซีน วัคซีนที่ผลิต

5.6 ฝ่ายการตลาด ^{จัดเก็บและ} จำหน่ายวัคซีน.



สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
กรมปศุสัตว์

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง: _____

รหัสเอกสาร: QP-__ -__

ลำดับการแก้ไข: 0

วันที่เริ่มใช้: __ / __ / __

หน้าที่: 3 / __

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ฝ่ายผลิตวัคซีนตามผลิต

6.1.1 _____

6.1.2 _____

6.1.3 _____

6.2 ส่วนตรวจสอบเชื้อไวรัส

6.2.1 รับใบแจ้งผลการตรวจสอบเชื้อไวรัส

6.2.1.1 ตรวจสอบใบประวัติเชื้อไวรัส

6.2.1.2 ดำเนินการรับผลตรวจเชื้อไวรัส

A. ส่งมอบ

6.2.3 _____

6.3 ผลิตวัคซีน 01

6.3.1 ดำเนินการผลิตตามแผนการผลิต

6.3.2 บันทึกข้อมูลการผลิต

6.3.3 ส่งตัววัคซีนที่ผลิตส่งมอบ



สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
กรมปศุสัตว์

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง: _____

รหัสเอกสาร: QP- -

ลำดับการแก้ไข: 0

วันที่เริ่มใช้: / /

หน้าที่: 4 /

6.4 ทดสอบผลิตภัณฑ์วัคซีน

6.4.1 รับสารตัวอย่างวัคซีน

6.4.2 ทดสอบวัคซีนตามมาตรฐานที่กำหนด

6.4.3 ตรวจสอบการทดสอบในฝ่ายผลิต และฝ่ายปฏิบัติการคุณภาพ

6.5 ฝ่ายปฏิบัติการตรวจพบข้อบกพร่องวัคซีน

6.5.1 ผ่าน → ผลิต COA เพื่อส่งมอบวัคซีนเข้าสู่ห้อง
ไม่ผ่าน → reject วัคซีน

6.6 ฝ่ายผลิตส่งวัคซีนที่ผ่านการผลิตกลับเข้าสู่ห้อง

6.7 ฝ่ายการผลิตส่งวัคซีนจำหน่าย



สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
กรมปศุสัตว์

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง: _____

รหัสเอกสาร: QP- ____ - ____

ลำดับการแก้ไข: 0

วันที่เริ่มใช้: ____ / ____ / ____

หน้าที่: 5 / ____

7. แบบฟอร์มที่ใช้

- 7.1 ใบตรวจปลอม FM - ____ - ____
- 7.2 ใบประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องจักร FM - ____ - ____
- 7.3 ใบซ่อมแซมเครื่องจักร FM - ____ - ____
- 7.4 บันทึกการผลิตสัตว์ FM - ____ - ____
- 7.5 บันทึกการตรวจโรคสัตว์ FM - ____ - ____
- 7.6 ใบส่งตัวอย่าง FM - ____ - ____
- 7.7 ใบส่งตัวอย่างเข้าห้อง FM - ____ - ____
- 7.8 ใบแจ้งผลการทดสอบคุณภาพ FM - ____ - ____
- 7.9 _____ FM - ____ - ____

Work Shop 1

การเขียนขั้นตอน มาตรฐานการทำงาน

กลุ่ม 3

ผู้ปฏิบัติงาน
หน่วยงานแผน.
หน่วยผลิต

รายละเอียด

เอกสาร และหมายเลข

- ① วัสดุ แผนการผลิต
- ② แจ้ง หน่วยงาน เข้า ตรวจสอบ เครื่องจักร ดำเนินการผลิต

หน่วยงาน

- ③ วัสดุแจ้ง ดำรง/ตรวจสอบ / วัสดุ แจ้งซ่อมเครื่องจักร.

- 91ประวัติ เอกสาร

- ④ ตรวจสอบเครื่องจักรตาม ใบประวัติ

- ใบวินิจฉัย

- ③ ดำเนินการ ตรวจสอบ. ④ ส่วนของเครื่องจักร

- ใบรายงานผลการตรวจสอบ.

หน่วยผลิต

- ④ ดำเนินการผลิตตามขั้นตอน

เอกสาร SOP

- ② ส่วนวัดกันทดสอบคุณภาพ

ใบส่วนวัดกัน ใ้หน่วยทดสอบ

หน่วยทดสอบ

- ① รับตัวแปรจากขั้น มาทดสอบคุณภาพ

ใ้เป็นตัวอย่าง

- ② ดำเนินการทดสอบ

- ③ แจ้งผลการทดสอบ ใ้ หน่วยผลิต ~~ตาม~~ และ @A ทราบ.

ใ้พิมพ์ผลการทดสอบ.

ตรวจสอบคุณภาพ

- ① รวบรวมเอกสาร ~~และ~~ ~~ใ้~~ ~~ส่ง~~ ~~ใ้~~ ~~จาก~~ ~~หน่วยผลิต~~ และ ฝ่ายทดสอบ : ๑

- ② อนุมัติ การปล่อยผ่านวิธีนี้.

มาตรฐาน

- ① เก็บวิธีนี้ ใ้ใช้ต่อไป เสร็จแล้ว



ที่ กษ ๐๖๑๒/๑๕๑๒

สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา ๓๐๑๓๐

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าเยี่ยมชมงาน
เรียน ผู้จัดการไร่ บี.เอ็น.

ด้วยสำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ สังกัดกรมปศุสัตว์ กำหนดจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการสอนงาน” ประจำปี ๒๕๕๗ ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ณ โรงแรม ภูเก็ต รีสอร์ท แอควาเจอร์ ปาร์ค อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ มีโปรแกรมจัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความรู้ในด้านอื่นๆ ให้แก่ตนเอง ดังนั้น สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ จึงขอความอนุเคราะห์ศึกษาดูงาน ณ ไร่ บี.เอ็น. อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๐๙.๓๐ น.

สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์นำผู้เข้าอบรม เข้าเยี่ยมชมดูงาน ภายในหน่วยงานของท่าน ในวัน เวลา ดังกล่าว ผลการพิจารณาเป็นประการใด โปรดแจ้งผลให้สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์ทราบ ทั้งนี้หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อโดยตรงที่ คุณศรุดา เรืองศิริ ณ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ โทร. ๐๘๖-๒๖๓-๖๑๒๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิเทศ เลิศลิ้มชลาสัย)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร. ๐๔๔ - ๓๑๒๘๖๓ , ๐๔๔ - ๓๑๑๔๗๖

โทรสาร ๐๔๔ - ๓๑๕๙๓๑

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการสอนงาน”
วันที่ ๒๕ - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
ณ ภูแก้วรีสอร์ท แอนด์ แอดเวนเจอร์ พาร์ค อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์

