

การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

Effective Writing of Standard Operations Procedure

หลักการและเหตุผล

ระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ระบบบริหารคุณภาพสามารถใช้ได้ทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดองค์กร เทคโนโลยี ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต ฯลฯ ดังนั้นเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงต้องมีการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ เป็นการมุ่งเน้นการวางระบบการดำเนินการ และการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดเตรียมเอกสารคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อการบริหารจัดการงานภายในองค์กร

เนื้อหา

1. ประโยชน์และความจำเป็นของการมีเอกสารคู่มือปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ
2. ประเภทของเอกสาร และหลักการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ
3. การควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพและบันทึก
4. การเขียนกระบวนการธุรกิจเพื่อกำหนดจำนวนคู่มือปฏิบัติงาน
5. การฝึกปฏิบัติเขียนเอกสาร (Workshop)

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ

ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน ตัวแทนฝ่ายบริหาร ผู้ประสานงานและทีมงาน หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดทำและควบคุมเอกสาร ตลอดจนผู้ที่สนใจ

ระยะเวลา

1 วัน