

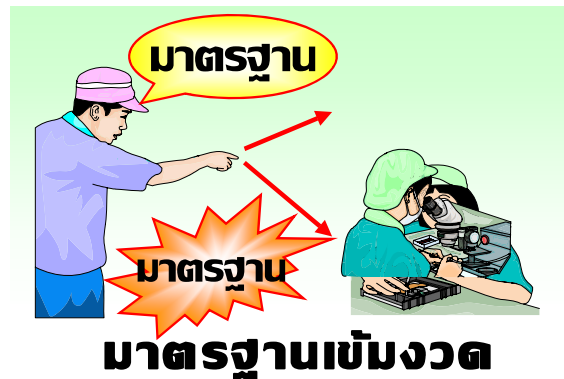
# แนะนำวิดีโอ

## Let's do Quality Control 1.

“การควบคุมคุณภาพ 1.”

### เนื้อหาหัวข้อหลัก ๆ ในวิดีโอ

1. ความหมายการควบคุมคุณภาพ
2. ความหมายการร้องเรียน หรือ เคนม
3. ข้อร้องเรียนทำให้เพิ่มภาระกับบริษัทอย่างไร
4. ข้อร้องเรียนทำให้เพิ่มภาระกับพนักงานอย่างไร

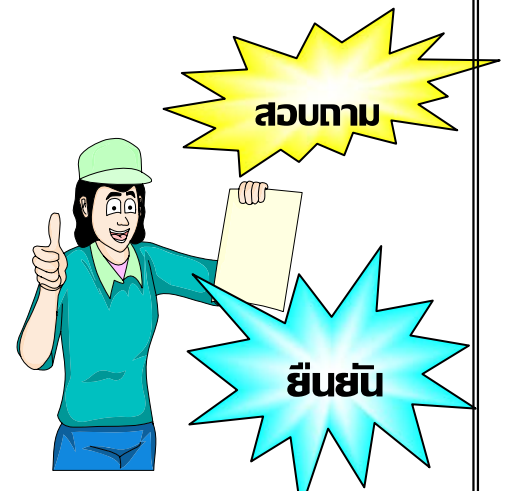
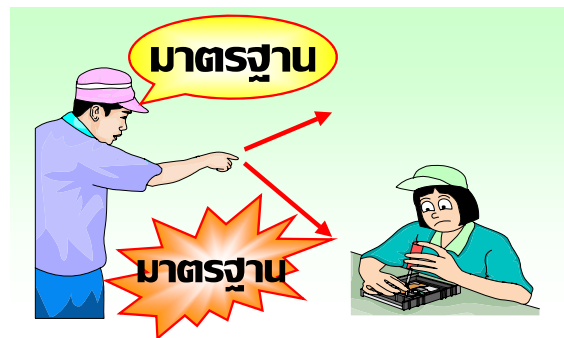


## Let's do Quality Control 2.

“การควบคุมคุณภาพ 2.”

### เนื้อหาหัวข้อหลัก ๆ ในวิดีโอ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ
2. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ เพื่อการควบคุมคุณภาพ
  - ปฏิบัติตามวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
  - ปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าอย่างเคร่งครัด
  - เมื่อมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นรายงานทันที



เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น

# แนะนำวิดีโอชุดใหม่

บริษัทยูนิเวอร์แซล วิดีโอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ผลิตสื่อ วีดีทัศน์เพื่อการศึกษาเป็นระยะเวลานานพอสมควร ซึ่งก็มีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่คอยให้การสนับสนุนบริษัทของเราด้วยดีตลอดมา

บริษัทฯ ยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะแจ้งให้ทราบว่า ขณะนี้ บริษัทใคร่ขอนำเสนอ วีดีโอ ชุดใหม่ คือ **Basic Knowledge of Quality Control** “ความรู้พื้นฐานการควบคุมคุณภาพ” จำนวน 1 ชุด 2 ม้วน ความยาวประมาณ 25 นาที / ม้วน ราคาชุดละ 4,900 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

## Basic Knowledge of Quality Control 1.

### 1. สาเหตุที่ทำให้คุณภาพลดลง

1. ขาดจิตสำนึกในการบรรลุเป้าหมาย
2. พนักงานลาออกบ่อย
3. ใช้วิธีการแก้ไขซ้ำ ๆ
4. ผลักภาระให้พนักงานรับผิดชอบ
5. เข้าใจผิดว่าชิ้นงานที่ผลิตมีความพิเศษ
6. เข้าใจผิดว่าเครื่องจักรใหม่แก้ไขปัญหาได้
7. พยายามเพิ่มการตรวจสอบเพื่อทำให้คุณภาพดี
8. ไม่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยน 4M

### 2. แนวความคิดเพื่อทำให้คุณภาพดีขึ้น

1. ปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการผลิต
2. ปรับปรุงแก้ไขวิธีการผลิตตลอดเวลา
3. ทำแผน ฝึกอบรม ความรู้และทักษะ พนักงาน
4. ฝึกอบรมความรู้และทักษะ พนักงานซ้ำ ๆ
5. ให้ความร่วมมือระหว่างคน ระหว่างแผนก
6. สร้างบรรยากาศให้พนักงานพูดคุยปัญหาได้ง่าย
7. ห้ามมิให้เกรงใจเรื่องที่จะปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพ
8. สร้างจิตสำนึกว่า “สถานที่ทำงานคือสิ่งสำคัญ
9. ต้องใช้ภาวะผู้นำอย่างเต็มที่
10. ให้ทุกคนร่วมมือกันทำการควบคุมคุณภาพ

## Basic Knowledge of Quality Control 2.

### จุดสำคัญของการควบคุมคน เพื่อทำให้งานมีคุณภาพดี

1. พนักงานเข้าใจนโยบาย “คุณภาพต้องมาก่อน” หรือไม่
2. พนักงานทำงานโดยปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเข้มงวดหรือไม่
3. พนักงานเข้าใจจุดสำคัญของคุณภาพหรือไม่
4. พนักงานเข้าใจมาตรฐานการตัดสินใจ งานดี งานเสีย หรือไม่
5. พนักงานเข้าใจหรือไม่เมื่อมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นจะต้องทำอะไร
6. พนักงานทราบ ข้อมูลงานเสีย และข้อมูลการเคลมจากลูกค้าหรือไม่
7. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับชิ้นงานที่ตนเองผลิตหรือไม่
8. มีการป้องกันกรณีมีพนักงานมาช่วยงานไม่ให้ทำงานผิดหรือไม่
9. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานอธิบายสาเหตุหรือไม่
10. มีการเดินตรวจเช็คไลน์การผลิตทุกวันหรือไม่
11. นำข้อมูลงานเสียมาใช้เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำ ๆ หรือไม่
12. ทราบถึงปัญหางานเสียและให้คำแนะนำที่เหมาะสมหรือไม่



เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น

# แนะนำวิดีโอ

บริษัทยูนิเวอร์แซล วิดีโอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ผลิตสื่อ วิดีทัศน์เพื่อการศึกษาเป็นระยะเวลานานพอสมควร ซึ่งก็มีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่คอยให้การสนับสนุนบริษัทของเราด้วยดีตลอดมา

## Let's do 5S Activities from Today 1. ( ตอน... ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ 5ส )

กิจกรรม 5ส คือ วิธีการพื้นฐานในการบริหารโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการจะทำให้กิจกรรม 5ส เกิดประสิทธิผล และประสบความสำเร็จ อย่างต่อเนื่องได้นั้น สิ่งสำคัญ อยู่ที่ความตั้งใจจริงของพนักงานทุกระดับ และเข้าใจวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส เป็นอย่างดี

### รายละเอียดเนื้อหาในวิดีโอ

1. ความหมาย 5 ส
2. วิธีการทำ สะสาง : Seiri ทำอย่างไร
3. วิธีการทำ สะดวก : Seiton ทำอย่างไร
4. วิธีการทำ สะอาด : Seiso ทำอย่างไร
5. วิธีการทำ สุขลักษณะ : Seiketsu ทำอย่างไร
6. วิธีการทำ สร้างนิสัย : Shitsuke ทำอย่างไร

## Let's do 5S Activities from Today 2. ( ควบคุม 5ส โดย PDCA )

การทำกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สิ่งสำคัญ คือ "การให้ ความรู้เกี่ยวกับ 5ส" แก่พนักงาน การควบคุมการทำกิจกรรม 5ส ต้องอาศัยการ ควบคุมโดย PDCA เพราะจะทำให้การทำกิจกรรม 5ส มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### รายละเอียดเนื้อหาในวิดีโอ

1. จุดสำคัญของการให้ความรู้เรื่อง 5ส
  - ปรับปรุงแก้ไข PQCDMS
    - P : Productivity ผลผลิต      Q : Quality คุณภาพ      C : Cost ต้นทุน
    - D : Delivery วันส่งมอบ      S : Safety ความปลอดภัย      M : Moral ขวัญและกำลังใจ
  - ข้อดีสำหรับพนักงานในการทำ 5ส
    1. ทำงานง่ายขึ้น
    2. สิ่งที่เป็นนำมาใช้งานได้ทันที
    3. ทำงานด้วยความสบายใจ
2. วิธีการควบคุม 5ส โดย PDCA
  - P : Plan วางแผน
  - D : Do ปฏิบัติ
  - C : Check ตรวจสอบ
  - A : Action แก้ไขหลังจากการตรวจสอบ
3. การปฏิบัติในกรณีที่บรรลุเป้าหมาย
4. การปฏิบัติในกรณีที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

PDCA คือวงจรการจัดการ PLAN DO CHECK ATION กระทำต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บังคับบัญชา และ คณะกรรมการ 5ส ควรควบคุมกิจกรรม 5ส ด้วย PDCA เพื่อให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

**เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น**

# แนะนำวิดีโอ

บริษัทยูนิเวอร์แซล วิดีโอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ผลิตสื่อ ทัศนศึกษาเป็นระยะเวลาอันพอสมควร ซึ่งก็มีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่คอยให้การสนับสนุนบริษัทของเราด้วยดีตลอดมา

## How To do 5S Activities 1. ( ตอน... ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา 1. )

รายละเอียดเนื้อหาในวิดีโอ

กิจกรรม 5ส คือ วิธีการพื้นฐานในการบริหารโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะนี้มีหลาย ๆ โรงงานด้วยกันที่กำลังดำเนินการกิจกรรม 5ส อยู่ ขณะที่ทำก็จะมีโอกาสเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย และเราคิดว่าโรงงานของคุณก็ควรจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ ดังจะกล่าวต่อไปนี้คือ

1. ปัญหา : มี วัสดุ สิ่งของที่ไม่ใช้ในการทำงานมากมายอยู่ในสถานที่ปฏิบัติงาน

## How To do 5S Activities 2. ( ตอน... ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา 2. )

การทำกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สิ่งสำคัญ คือ "การให้ความรู้เกี่ยวกับ 5ส" แก่พนักงาน การควบคุมการทำกิจกรรม 5ส ต้องอาศัยการ ควบคุมโดย PDCA เพราะจะทำให้การทำกิจกรรม 5ส มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดเนื้อหาในวิดีโอ

1. จุดสำคัญของการให้ความรู้เรื่อง 5ส

- ปรับปรุงแก้ไข PQCDMS

P : Productivity ผลผลิต

Q : Quality คุณภาพ

C : Cost ต้นทุน

D : Delivery วันส่งมอบ

S : Safety ความปลอดภัย

M : Moral ขวัญและกำลังใจ

- ข้อดีสำหรับพนักงานในการทำ 5ส

1. ทำงานง่ายขึ้น

2. สิ่งที่เป็นจำเป็นนำมาใช้งานได้ทันที

3. ทำงานด้วยความสบายใจ

2. วิธีการควบคุม 5ส โดย PDCA

P : Plan วางแผน

D : Do ปฏิบัติ

C : Check ตรวจสอบ

A : Action แก้ไขหลังจากการตรวจสอบ

3. การปฏิบัติในกรณีที่มีบรรลุเป้าหมาย

4. การปฏิบัติในกรณีที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

PDCA คือวงจรการจัดการ PLAN DO CHECK ATION กระทำต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการ 5ส ควรควบคุมกิจกรรม 5ส ด้วย PDCA เพื่อให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น

# สรุปเนื้อหาวิดีโอ “MUDA MURI MURA 1”

ความรู้พื้นฐานความสูญเปล่า การฝึนความเป็นจริง และความไม่สม่ำเสมอ

ความสูญเปล่าหมายถึงอะไร ความสูญเปล่าหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีผลทำให้ผลผลิตในโรงงานลดลง โดยการทำงานสามารถแบ่งแยกออกเป็น 2 อย่าง คือ งานที่ทำแล้วทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และ งานและการกระทำที่เป็นความสูญเปล่า

## ชนิดของความสูญเปล่า และวิธีการปรับปรุงแก้ไข

### 1. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการเดินไปเดินมา

สาเหตุ : 1) เดินไปหยิบสิ่งของ  
2) เดินไปรายงานหัวหน้า

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) เตรียมสิ่งของที่เป็นให้พร้อมก่อนที่จะเริ่มงาน  
2) สิ่งจำเป็นเก็บไว้ใกล้ๆจุดที่ทำงาน  
3) ไม่หยุดงานเมื่อต้องการรายงานปัญหา

1/15

### 2. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการค้นหา

สาเหตุ : 1) ไม่ทราบว่สิ่งที่จะต้องใช้อยู่ที่ไหน

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) กำหนดสถานที่เก็บให้ถูกต้อง  
2) มีป้ายชี้บ่งอย่างชัดเจน  
3) ใส้แล้วจัดเก็บในที่เดิม  
4) ถ้าไม่ปฏิบัติต้องตักเตือน

### 3. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการตัดสินใจ

สาเหตุ : 1) มาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพไม่ชัดเจน  
2) สิ่งที่จะต้องชัดเจน  
3) กำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพให้ชัดเจน  
2) สิ่งที่จะต้องชัดเจน  
3) กำหนดมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน

#### 4. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการเขียน

สาเหตุ : 1) มีจำนวนและรายงานในเอกสารมาก  
2) การคำนวณที่ซับซ้อน

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) ลดจำนวนเอกสาร  
2) ทำให้การคำนวณแบบง่ายๆ

#### 5. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการไม่ให้ความร่วมมือ

สาเหตุ : ไม่ต้องการทำงานเพิ่มขึ้น

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) คำนึงถึงประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท  
2) ต้องคำนึงถึงการให้-การรับ

#### 6. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการผลิตมากเกินไป

สาเหตุ : 1) สั่งการผิดพลาด  
2) ตรวจเช็คและยืนยันสถานการณ์การผลิตไม่ถูกต้อง

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) สั่งการ การผลิตตามแผน  
2) ยืนยันตรวจสอบสถานการณ์การผลิตให้ถูกต้อง

#### 7. ความสูญเปล่าที่เกิดจากการผลิตงานเสีย

สาเหตุ : 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพน้อยเกินไป

วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) อธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพ  
2) สอนวิธีการทำงานที่ถูกต้อง  
3) ให้อาหารงานเมื่อมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น

การทำงานในบริษัทของคุณนั้น คิดว่าน่าจะมี ความสูญเปล่าหลาย ๆ อย่างตามที่ได้เรียนรู้ตามข้างต้นอย่างแน่นอน ถ้าบริษัทใดมีความสูญเปล่มาก ผลผลิตของบริษัทนั้นก็ลดลง ถ้าบริษัทใดมีผลผลิตดีขึ้น กำไรของบริษัทนั้นก็ดีขึ้นตามไปด้วย พวกเราทุกคนจะต้องช่วยกันค้นหา ความสูญเปล่าให้พบอย่างโดยเร็ว และรีบทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

# สรุปเนื้อหาวิดีโอ “MUDA MURI MURA 2”

## ความรู้พื้นฐานความสูญเสียเปล่า การฝืนความเป็นจริง และความไม่สม่ำเสมอ

การทำงานในโรงงานนั้น ทุก ๆ คน จะต้องช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อเพิ่มผลผลิตของบริษัท เราจำเป็นจะต้องช่วยกันปรับปรุงแก้ไข ความสูญเสียเปล่า การฝืนความเป็นจริง และความไม่สม่ำเสมอ เพื่อให้ผลผลิตในโรงงานดีขึ้น (ในภาษาญี่ปุ่นเรียกย่อ ๆ ว่า 3 M MUDA = ความสูญเสียเปล่า MURI = การฝืนความเป็นจริง, เกินกำลัง MURA = ความไม่สม่ำเสมอ)

**ชนิดของความสูญเสียเปล่า** เราได้เรียนรู้ความสูญเสียเปล่าไปแล้ว 7 ข้อ ต่อไปจะเรียนรู้ความสูญเสียเปล่าเพิ่มเติม 2 ข้อ คือ

### 1. ความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการรอคอย

- สาเหตุ :**
- 1) รอคอยวัตถุดิบ และชิ้นงาน
  - 2) รอคอยผลการตรวจสอบ
  - 3) รอคอยการสั่งการของผู้บังคับบัญชา

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข :**
- 1) การแจกจ่าย วัตถุดิบ ชิ้นส่วน ให้เพียงพอต่อการผลิต
  - 2) การตรวจสอบจะต้องรวดเร็ว
  - 3) การสั่งการให้ชัดเจน

### 2. ความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการสต็อกงาน

- สาเหตุ :**
- 1) ไม่มีจิตสำนึกเกี่ยวกับความสูญเสียเปล่า
  - 2) ไม่มีมาตรฐานจำนวนสต็อก

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข :**
- 1) อบรมเกี่ยวกับความสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการสต็อก
  - 2) กำหนดมาตรฐานจำนวนสต็อก
  - 3) ตรวจสอบเช็คสต็อก

**การฝืนความเป็นจริง** หมายความว่า การใช้แรงงานและเครื่องจักรมากเกินไปจนความสามารถทำให้ประสิทธิภาพลดลง

### ชนิดของการฝืนความเป็นจริงและวิธีการปรับปรุงแก้ไข

#### 1. การฝืนความเป็นจริงเกี่ยวกับสภาพร่างกาย (งานที่ทำให้เหนื่อย)

- สาเหตุ :**
- 1) การขนย้ายของหนัก
  - 2) การทำงานที่ไม่เป็นธรรมชาติ
  - 3) การทำงานที่ต้องใช้ความตั้งใจ

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข :**
- 1) ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน
  - 2) กำจัดการทำงานที่ไม่เป็นธรรมชาติ
  - 3) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

## 2. ฝึนความเป็นจริงในการใช้เครื่องจักร

- สาเหตุ : 1) ใช้เครื่องจักรเกินกำลัง  
2) เครื่องจักรผิดปกติแต่ไม่มีการซ่อมบำรุง

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) ใช้เครื่องจักรให้เหมาะสมกับความสามารถ  
2) เมื่อเครื่องจักรผิดปกติซ่อมทันที

## 3. ฝึนความเป็นเกี่ยวกับแผนการผลิต

- สาเหตุ : แผนการผลิตไม่แน่นอน

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) ทำความเข้าใจกับกำลังการผลิต  
2) จัดเตรียมกำลังการผลิต

ความไม่สม่ำเสมอ หมายความว่าถึง สถานการณ์การทำงานที่ไม่ค่อยคงที่

## ชนิดของความไม่สม่ำเสมอและวิธีการปรับปรุงแก้ไข

### 1. ความไม่สม่ำเสมอในการมอบหมายงาน

- สาเหตุ : 1) การมอบหมายงานไม่ถูกต้อง  
2) ขาดการจัดการที่ดี

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข : 1) มอบหมายงานให้ถูกต้อง  
2) ตรวจสอบความไม่สม่ำเสมอในสถานที่ทำงาน

### 2. ความไม่สม่ำเสมอในการผลิต

- สาเหตุ : การควบคุมจำนวนการผลิตไม่ถูกต้อง

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข : ควบคุมจำนวนการผลิตอย่างเข้มงวด

### 3. ความไม่สม่ำเสมอในการอบรมให้ความรู้

- สาเหตุ : ไม่มีระบบในการอบรมให้ความรู้

- วิธีการปรับปรุงแก้ไข : กำหนดระบบการอบรมให้ความรู้ให้ชัดเจน เช่น หัวข้อเรื่อง, เอกสาร, ผู้รับผิดชอบ, การประเมินผล

การทำงานในบริษัทของคุณคิดว่าน่าจะมี ความสูญเปล่าหลาย ๆ อย่างตามที่ได้เรียนรู้ตามข้างต้นอย่างแน่นอน ถ้าบริษัทใดมีความสูญเปล่มาก ผลผลิตของบริษัทนั้นก็ลดลง ถ้าบริษัทใดมีผลผลิตดีขึ้น กำไรของบริษัทนั้นก็ดีขึ้นตามไปด้วย พวกเราทุกคนจะต้องช่วยกันค้นหาความสูญเปล่าให้พบอย่างรวดเร็วและรีบทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



# แนะนำวิดีโอ



**Basic knowledge of New Operator** (ความรู้พื้นฐานการเป็นพนักงานใหม่) จำนวน 1 ชุด 2 ม้วน ความยาวประมาณ 25 นาที / ม้วน ราคาชุดละ 4,900 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

## **Basic knowledge of New Operator 1.** ( ตอน..คุณภาพและการทำงานสำคัญอย่างไร )

### \* หัวข้อหลัก ๆ ในวิดีโอ

1. คำว่า “บริษัท” หมายถึงอะไร
2. ความสำคัญของลูกค้า
3. ความสำคัญของ Q C D คุณภาพ ต้นทุน วันส่งมอบ
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้ คุณภาพ ต้นทุน วันส่งมอบ ดีขึ้น
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องควรทำอย่างไร



## **Basic knowledge of New Operator 2.** ( ตอน..กฎระเบียบและข้อควรปฏิบัติ )

### \* หัวข้อหลัก ๆ ในวิดีโอ

1. ห้ามขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต
2. ปฏิบัติตนให้ตรงต่อเวลา
3. แต่งกายให้เรียบร้อยและถูกต้อง
4. ห้ามนำขนม ลูกอม เข้ามาในสถานที่ทำงาน
5. ปฏิบัติตามสถานที่ที่กำหนดสูบบุหรี่
6. ปฏิบัติตาม สางสาง สะดวก สะอาด
7. ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย
8. รายงานข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน
9. ต้องแจ้งเมื่อออกนอกสถานที่ทำงาน
10. เข้าใจคำสั่งของหัวหน้าอย่างถูกต้อง
11. ขอคำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน



เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น

## HOW TO PROCEED WITH THE EFFICIENT WORK 1

### ตอน ผู้บังคับบัญชาควรทำอย่างไรให้การทำงานถูกต้อง

หน้าที่หลักของผู้บังคับบัญชาอย่างหนึ่งก็คือ การทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมายสูงสุดโดยมีวิธีการทำงาน 5 ขั้นตอน

**1. การวางแผน** การวางแผน หมายถึง การทำขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

1.1 เข้าใจเป้าหมาย

1.2 ใช้ 5 W 1 H

1.3 ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจแผนงาน

**2. การสั่งงาน** ผู้บังคับบัญชาควรสั่งงานลูกน้องให้เข้าใจง่าย เพื่อเข้าใจแผนงานและเนื้อหาของแผนอย่างถูกต้อง

2.1 สั่งงานโดยใช้ 5W 1H

2.2 สั่งงานโดยใช้เอกสาร

2.3 ให้ลูกน้องทวนคำสั่ง

**3. การประสานงาน** การประสานงานในการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนก บางครั้ง ความคิดเห็นอาจจะไม่ตรงกัน หรือเกิดปัญหาอื่น ๆ การทำให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมและช่วยกันแก้ไข นี้คือ การประสานงาน

3.1 คำนึงถึงกำไรของบริษัท

3.2 ประสานงานตรง

3.3 มีมนุษยสัมพันธ์

**4. การยืนยัน** ยืนยันความคืบหน้าและผลลัพธ์ของงานที่ได้ส่งไป ผู้บังคับบัญชาจะต้องยืนยันความคืบหน้าและผลลัพธ์ของงานว่าบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่

4.1 ยืนยันด้วยตนเอง

4.2 ยืนยันโดยใช้ตัวเลข

4.3 ยืนยันวิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด

**5. การรายงาน** เกี่ยวกับการวางแผนและผลลัพธ์ที่ได้ ผู้บังคับบัญชาต้องรายงานให้หัวหน้าทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลลัพธ์ของแต่ละขั้นตอน

5.1 รายงานความคืบหน้า

5.2 รายงานทันทีเมื่อมีปัญหา

5.3 สิ่งที่สำคัญรายงานซ้ำ ๆ

## HOW TO PROCEED WITH THE EFFICIENT WORK 2.

### ตอน การส่งเสริมความสามารถของผู้บังคับบัญชา

ความสามารถที่จำเป็นของผู้บังคับบัญชาโดยทั่ว ๆ ไปแล้วผู้บังคับบัญชาจะต้องส่งเสริมความสามารถไว้ ซึ่งมี 5 ข้อหลัก ๆ ดังนี้

**1. ความสามารถในการตัดสินใจ** ได้แก่ ความสามารถในการเลือกเฟ้นเอาเฉพาะข้อมูล หรือแนวความคิดที่ดี จากข้อมูลและแนวความคิดที่มีอยู่มากมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมรวดเร็วมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1.1 การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

1.2 คิดหลาย ๆ ความคิด

1.3 ตัดสินใจโดยเน้นผลประโยชน์ของบริษัท

**2. ความสามารถในการค้นพบปัญหา** ได้แก่ ความสามารถในการค้นพบปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานก่อนที่ปัญหาจะลุกลามใหญ่โตขึ้น มีข้อแนะนำดังนี้

2.1 เปรียบเทียบกับสภาพที่ถูกต้อง

2.2 สอบถามจากผู้อื่น

**3. ความสามารถในการบริหารควบคุม** ได้แก่ ความสามารถในการทำให้ลูกน้องปฏิบัติตามคำสั่ง หรือปฏิบัติตาม

กฎระเบียบ

3.1 ทำให้ยินยอมปฏิบัติแต่โดยดี

3.2 ตรวจสอบในสถานที่ทำงาน

3.3 ตักเตือนทันที

**4. ความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา** ได้แก่ ความสามารถในการฝึกอบรมให้ความรู้ลูกน้อง เพื่อให้ลูกน้องมีความสามารถเพิ่มขึ้น

4.1 กำหนดแผนการฝึกอบรม

4.2 สอนและแนะนำซ้ำ ๆ

4.3 ยืนยันผลหลังการสอนหรือแนะนำ

**5. ความสามารถในการกระตุ้นเหตุจูงใจ** ได้แก่ ความสามารถในการทำให้ลูกน้องปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น

5.1 สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

5.2 นำความคิดเห็นของลูกน้องมาใช้จริง

5.3 ประเมินผล

ความสามารถของผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนดไว้ การที่จะทำให้ลูกน้องมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวผู้บังคับบัญชาเอง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ลูกน้องในการทำงานต่อไป



# แนะนำวิดีโอชุดใหม่



บริษัทยูนิเวอร์แซล วิดีโอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ผลิตสื่อ วิดีทัศน์เพื่อการศึกษาเป็นระยะเวลานานพอสมควร ซึ่งก็มีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่คอยให้การสนับสนุนบริษัทของเราด้วยดีตลอดมา

บริษัทฯ ยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะแจ้งให้ทราบว่า ขณะนี้ บริษัทใคร่ขอแนะนำเสนอ วิดีโอ ชุดใหม่ คือ **Basic knowledge of Leadership 1, 2** “สถานะการเป็นผู้นำจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชา, ผู้นำกับการทำงานเป็นทีม” จำนวน 1 ชุด 2 ม้วน ความยาวประมาณ 25 นาที / ม้วน ราคาชุดละ 4,900 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

## Basic knowledge of Leadership 1. “ตอน...สถานะการเป็นผู้นำจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชา”

### 1. ความหมายสถานะการเป็นผู้นำ

1. การทำให้ลูกน้องปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อบรรลุเป้าหมาย
2. เพิ่มกำลังใจลูกน้องเพื่อให้ตั้งใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

### 2. ผู้นำกับการควบคุม OSCF

1. Order (สั่งการ)
2. Support (สนับสนุน)
3. Confirm (ยืนยัน)
4. Feedback (ย้อนกลับข้อมูล)

### 3. การตัดเตือนจำเป็นสำหรับผู้นำ

1. แยกแยะการตัดเตือนกับการโกรธออกจากกัน
2. กำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
3. การตัดเตือนและการโกรธคือหน้าที่
4. เข้าใจวิธีการตัดเตือนที่ถูกต้อง

### 4. ภาวะผู้นำทำให้เกิดความเชื่อถือ (LEADERSHIP)

1. Listen การรับฟัง
2. Explain การอธิบาย
3. Advise การให้คำปรึกษาแนะนำ
4. Discuss อภิปรายปัญหา
5. Education การให้ความรู้
6. Respond การตอบรับ
7. Salutation การทักทาย
8. Healthy การมีสุขภาพแข็งแรง
9. Inspire ความตั้งใจ
10. Patience ความอดทน

## Basic knowledge of Leadership 2.

### “ตอน...ผู้นำกับการทำงานเป็นทีม”

### 1. ความหมายการทำงานเป็นทีม Team Work

การร่วมกันทำงานมากกว่าสองคน หรือการช่วยกันทำงานมากกว่าสองคนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ

2. ตัวอย่างการทำงานเป็นทีมที่ดี
3. ตัวอย่างการทำงานเป็นทีมไม่ดี
4. สิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม
5. วิธีการทำให้ทีมเวิร์คดีขึ้น

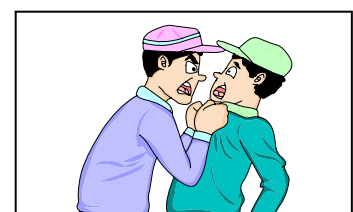
#### 1. Brain Storming (การระดมสมอง)

#### 2. Top Contact

1. พูดคุยด้วยความยุติธรรม
2. พูด สร้างสรรค์ เชิงบวก
3. เรียกชื่อ



ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย



ใช้อารมณ์ / ไม่ให้ความช่วยเหลือ



ระดมความคิดของสมาชิกในกลุ่ม

เนื้อหาในวิดีโอจะอธิบายในแต่ละหัวข้ออย่างละเอียด พร้อมคู่มือภาษาไทย/ภาษาญี่ปุ่น

# BASIC KNOWLEDGE HO-REN-SO 1.



## พื้นฐานความรู้วิธีสื่อสารแบบโฮเรนโซ

วิดีโอเรื่องนี้เราจะเรียนรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความรู้วิธีสื่อสารแบบ Ho-Ren-So

### 1: ให้เข้าใจความหมายที่ถูกต้อง 3 ประการของ Ho-Ren-So

- 1) ให้เข้าใจความหมายของ Houkoku-การรายงาน
- 2) ให้เข้าใจความหมายของ Renraku การติดต่อ
- 3) ให้เข้าใจความหมายของ Sodan การปรึกษาหารือ

### 2: ให้เข้าใจความสำคัญ 3 ประการของ Ho-Ren-So

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
- 2) แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- 3) สร้างความไว้วางใจ

### 3: 6 สิ่งที่ต้องรายงาน

- 1) เมื่องานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น
- 2) สถานการณ์ความคืบหน้าของงานและผลลัพธ์
- 3) เมื่อเกิดปัญหา
- 4) เมื่อเกิดความผิดปกติ
- 5) เมื่อทำให้เกิดความผิดพลาด
- 6) เมื่อมีแผนปรับปรุงงาน

### 4. การรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ 5 ประการ

- 1) รายงานอย่างรวดเร็ว
- 2) รายงานจากข้อสรุปก่อน
- 3) เข้าใจเนื้อหาอย่างถูกต้อง

เพื่อให้อีกฝ่ายเข้าใจเนื้อหาอย่างถูกต้องควรรายงานโดยใช้หลัก 6W3H

- 1 : When/เมื่อไหร่
- 2 : Where/ที่ไหน
- 3 : Who/ใคร
- 4 : Whom/ แก่ใคร
- 5 : What/ อะไร
- 6 : Why/ทำไม
- 7 : How/อย่างไร
- 8 : How many/มากน้อยแค่ไหน
- 9 : How much/ราคาเท่าไร

- 4) รายงานโดยแยกแยะ"ข้อเท็จจริง"และ"ความคิดเห็น"
- 5) ตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้า

พื้นฐานความรู้วิธีการสื่อสารแบบ Ho-Ren-So (โฮเรนโซ) การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษาหารือ

ซึ่งในทุก ๆ วันของทุก ๆ คน จะต้องมีความเกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

## BASIC KNOWLEDGE HO-REN-SO 2.

### พื้นฐานความรู้วิธีสื่อสารแบบโฮเรนโซ



**Ho-Ren-So**

**พื้นฐานความรู้สื่อสาร**

การรายงาน การติดต่อ การปรึกษา เป็นพื้นฐานการทำงาน ถ้ามีการทำ การรายงาน การติดต่อและการปรึกษาหรืออย่างถูกต้องจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอ ดังนี้

#### 1 : ประเด็นของการรายงานที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ

ในการทำงาน การรายงานที่ดีคือการ “รายงานที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ ในการดำเนินการรายงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ ขอให้เข้าใจประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ปรับเปลี่ยนวิธีการรายงานให้เข้ากับอีกฝ่าย
- 2) ปรับเปลี่ยนจำนวนครั้งของการรายงานให้เข้ากับอีกฝ่าย
- 3) นำเสนอมาตรการแก้ไขปัญหา

#### 2 : การแจ้งที่สำคัญ 6 ประการ ใน Ho-Ren-So

คำว่าแจ้ง มีความหมายดังต่อไปนี้ “การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ตนเองได้รับรู้ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ” พื้นฐานของการแจ้ง 6 ประการมีดังต่อไปนี้

- 1) บอกข้อเท็จจริง
- 2) บอกอย่างถูกต้อง
- 3) บอกโดยสรุป
- 4) กำหนดลำดับความสำคัญ
- 5) บอกแก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง
- 6) ดำเนินการตรวจสอบหลังการแจ้ง

#### 3 : ประเด็นของการปรึกษาหารือที่สำคัญใน Ho-Ren-So

การปรึกษาหารือของหลักการ Ho-Ren-So หมายถึง “การอธิบายปัญหาและ วิธีคิดแก่อีกฝ่าย และขอคำแนะนำ เมื่อมีปัญหาในการตัดสินใจ “ เพื่อให้อีกฝ่ายเข้าใจปัญหาและวิธีคิดของผู้ขอคำปรึกษาหารือ, และได้รับคำแนะนำที่ดี สิ่งสำคัญคือการเข้าใจ 6 ข้อดังต่อไปนี้

- 1) สรุปเหตุการณ์เรียงตามลำดับเวลา
- 2) เตรียมเอกสารและข้อมูล
- 3) รวบรวมมาตรการที่ได้ดำเนินการในอดีต
- 4) รวบรวมวิธีคิดของตนเองไว้
- 5) ไม่ใช่อารมณ์ในขณะที่ปรึกษาหารือ
- 6) รายงานผลการแนะนำ

ถ้าเราทำ การรายงาน การติดต่อและการปรึกษา อย่างถูกต้องจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น สิ่งที่ได้เรียนรู้ แล้วนำไปปฏิบัติจริง จะทำการสื่อสารภายในบริษัทของเรามีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

# BASIC KNOWLEDGE OF COACHING 2.



## แนวคิดพื้นฐานของการโค้ชชิ่ง

### การโค้ชชิ่ง (Coaching) เพื่อพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

สิ่งที่สำคัญในการทำงานของผู้บริหารคือการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ในการจะพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

#### 1: เข้าใจความหมาย, วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการโค้ชชิ่ง

สิ่งสำคัญคือการทำทำความเข้าใจ 3 หัวข้อ ของ “ความหมายของการโค้ชชิ่ง” “วัตถุประสงค์ของการโค้ชชิ่ง” และ “ความสำคัญของการโค้ชชิ่ง” ให้ถูกต้องมีรายละเอียดดังนี้

##### 1) เข้าใจความหมายของการโค้ชชิ่ง

การโค้ชชิ่งคือการทำให้อีกฝ่ายหนึ่งคิดวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายได้ด้วยตัวเอง, การทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้ลงมือทำด้วยความสมัครใจ กระตุ้นด้วยการที่ผู้ฝึกสอนตั้งคำถามและให้คิดด้วยตัวเอง เพื่อให้เปลี่ยนวิธีคิด และลงมือทำด้วยความสมัครใจ

##### 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ของการโค้ชชิ่ง

วัตถุประสงค์ของการโค้ชชิ่งคือการทำให้บรรลุเป้าหมายโดยอีกฝ่ายหนึ่งลงมือทำด้วยความสมัครใจ ผู้ฝึกสอนตั้งคำถามอีกให้ฝ่ายหนึ่งคิดเพื่อการทำเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่งบรรลุผล

##### 3) เข้าใจความสำคัญของการโค้ชชิ่ง

การโค้ชชิ่งที่กระตุ้นเพื่อให้คิดใหม่และดำเนินการด้วยตัวเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่อง “ราคา, คุณภาพ, ระยะเวลาส่งมอบ”

#### 2: 3 ประเด็นในการทำให้ปัญหามีความชัดเจนด้วยการโค้ชชิ่ง

- 1) ให้คะแนนในสถานการณ์ปัจจุบัน
- 2) ให้บอกปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) ทำให้สาเหตุของปัญหาชัดเจน

#### 3: 6 ประเด็นในการให้วางมาตรการแก้ไขปัญหา

- 1) ทำให้เป้าหมายของปัญหามีความชัดเจน
- 2) มาตรการแก้ปัญหานั้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ
- 3) ให้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ของคนที่จะให้ความร่วมมือ
- 4) ให้ใช้สิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ
- 5) ให้พิจารณาสิ่งที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง
- 6) ให้ตัวเล็งของมาตรการ

#### 4: 3 ประเด็นเพื่อให้มั่นใจว่ามีการลงมือดำเนินการมาตรการจริง

- 1) ให้เลือกมาตรการชั่วคราวและมาตรการถาวร
- 2) ทำให้การจัดการเมื่อเกิดปัญหามีความชัดเจน
- 3) ให้ประกาศการลงมือดำเนินการมาตรการแก้ไขจริง

วิดีโอเรื่องนี้เราได้เรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานของการโค้ชชิ่ง Coaching เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บังคับบัญชานำเทคนิคไปใช้ในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพการโค้ชชิ่งเป็นเทคนิคเชิงปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาที่จะต้องรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง

# BASIC KNOWLEDGE OF OJT 1.

## พื้นฐานความรู้วิธีการสอนงานแบบ OJT (ON THE JOB OF TRAINING)

### ■ วิธีการสอนงานแบบ OJT อย่างถูกต้อง

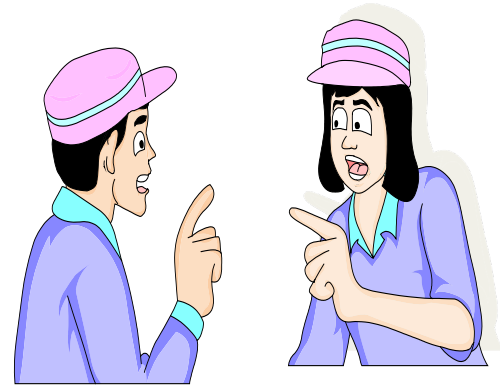
การที่ผู้บังคับบัญชาจะพัฒนาระดับประสิทธิภาพของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชานั้นจำเป็นต้องทำ OJT ซึ่ง OJT หมายถึง “การฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้หรือเทคนิคเชิงปฏิบัติ โดยผ่านการปฏิบัติงานแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา” สิ่งที่จะเรียนรู้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1 : หลักการ 3 ประการของ OJT

- 1) สร้างความชัดเจนในเรื่องวัตถุประสงค์และหัวข้อการฝึกอบรม
- 2) จัดทำแผนการฝึกอบรมและใบประเมิน
- 3) ทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เรียนรู้ได้เข้าใจ

#### 2 : หัวข้อ 3 ข้อที่สำคัญในการ “อธิบาย” ของ OJT

- 1) เพิ่มความใฝ่เรียนรู้
- 2) อธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
- 3) ถามคำถามเพื่อตรวจยืนยันระดับความเข้าใจ



#### 3 : หัวข้อ 3 ประการที่สำคัญในการ “สาธิต” ของ OJT

- 1) สอนโดยแบ่งตามแต่ละขั้นตอน
- 2) อธิบายพร้อมกับการสาธิต
- 3) สาธิตให้เห็นหน้างานจริง

#### 4 : หัวข้อ 3 ประการที่สำคัญในการ “ให้ผู้เรียนสาธิต” ในการสอนงานแบบ OJT

- 1) ให้ผู้เรียนอธิบายการปฏิบัติงานพร้อมกับให้ดำเนินการสาธิตไปด้วย
- 2) หากผิดพลาดให้หยุดการปฏิบัติงานทันที
- 3) ให้ผู้สอนงานสาธิตข้อผิดพลาดอีกครั้งเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้เรียน

#### 5 : หัวข้อ 3 ประการที่สำคัญในการ “ประเมิน” ของ OJT

- 2) ทำการประเมินผลระยะกลางของ OJT
- 3) ผู้สอนงานร่วมคิดหามาตรการ

พื้นฐานความรู้วิธีการสอนงานแบบ OJT หรือ On the Job Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้หรือเทคนิคเชิงปฏิบัติ โดยผ่านการปฏิบัติงานแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อการพัฒนาระดับประสิทธิภาพของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น

## OJT = ON THE JOB TRAINING