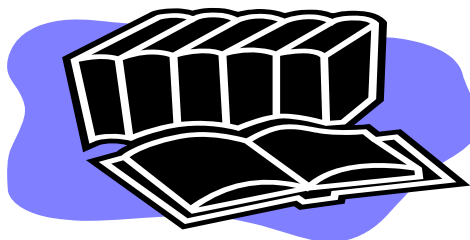
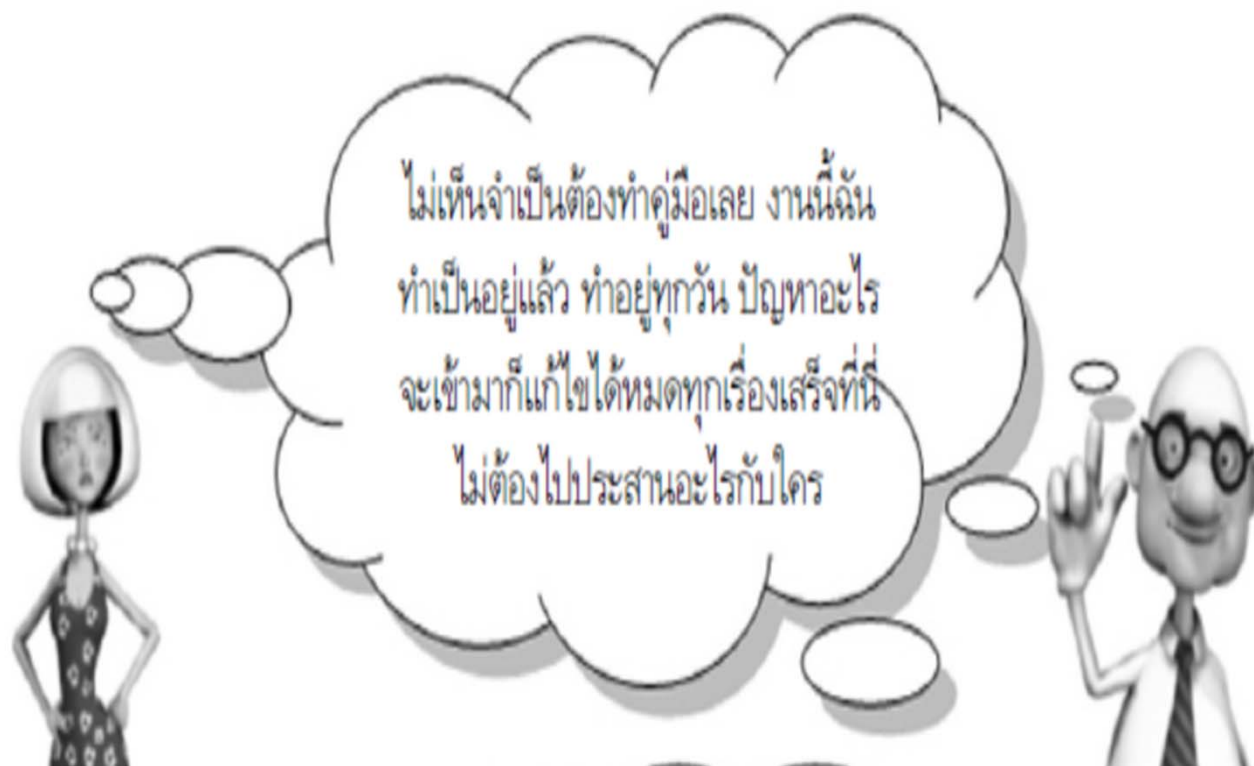


การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



พ.อ.หญิง อรยา พูลทรัพย์ ประจำ กพ.ทบ.

ทำไมต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน





ประโยชน์ของกลุ่มมือการปฏิบัติงาน

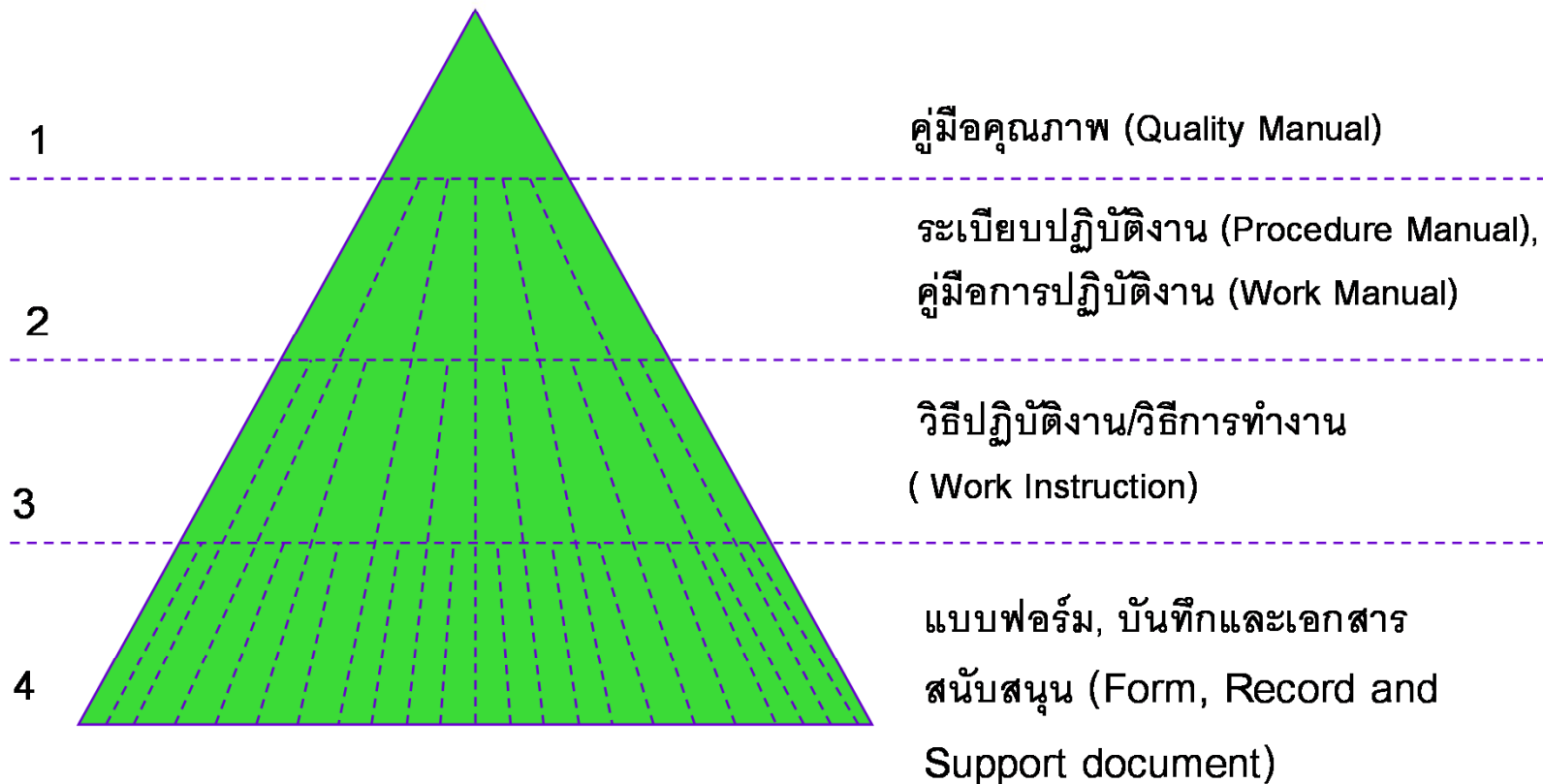
- 1) ช่วยลดการตอบคำถาม
- 2) ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
- 3) ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- 4) ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
- 5) ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดในการทำงาน
- 6) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ
- 7) ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่

กลุ่มมือการปฏิบัติงานยังสามารถนำไปใช้ สำหรับเรื่องอื่นๆ ได้ อีกด้วย เช่น

- 1) ใช้ฝึกอบรมข้าราชการใหม่
- 2) ใช้รวบรวมประเด็นที่ไม่ใช่กรณีปกติ
- 3) ใช้ในการปรับปรุงงาน
- 4) ใช้ในการออกแบบระบบงานใหม่
- 5) ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลาดำเนินการให้บริการ

โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 ระดับ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) คืออะไร

- แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
- ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ
- มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน



องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์	2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ	4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6. เอกสารอ้างอิง
7. แบบฟอร์มที่ใช้	8. เอกสารบันทึก
9. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน หรือ Work Flowของกระบวนการ	10. มาตรฐานงาน
11. ระบบติดตามประเมินผล	ภาคผนวก : ตัวอย่าง, ระเบียบ คำสั่ง

ขอบเขตหลัก Work Manual

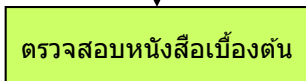
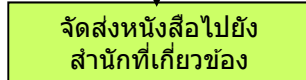
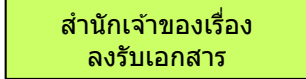
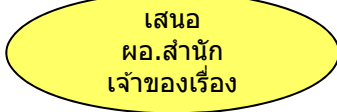
1. Work Flow ของกระบวนการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - รายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย
 - เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ
 - แบบฟอร์ม
 - ผู้รับผิดชอบ
3. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
 - มาตรฐานระยะเวลา
 - มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
4. ระบบการติดตามประเมินผล
 - เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
 - กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

การออกแบบกระบวนการ



ชื่อกระบวนการ.....กระบวนการรับหนังสือภายนอกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ... ร้อยละของเอกสารที่รับได้ภายใน 2 วัน.....

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1		5 นาที	บันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์		เจ้าหน้าที่สารบรรณ
2		5 นาที	หัวหน้าสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น และรวบรวมนำเสนอต่อ ผอ.สบก		หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ
3		1 วัน	ผอ.สสธ. พิจารณาอนุมัติการส่งหนังสือภายนอกก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง		ผอ.สบก
4		10 นาที	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งหนังสือไปยังสำนักเจ้าของเรื่อง		เจ้าหน้าที่ธุรการของ สบก
5		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องบันทึกข้อมูลลงรับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์		เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง
6		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องจัดแฟ้มเสนอ ผอ.สำนัก พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง		เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)



- ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

กระบวนการงานสารบรรณ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมพัฒนาที่ดิน ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานสารบรรณของหน่วยงาน กรมพัฒนาที่ดิน
- 1.3 เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย ความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (Scope)



- ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

3. ขอบเขต

ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ การผลิตเอกสาร(งานจัดทำหนังสือร่างโต้ตอบ)
การเขียนเรื่องเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง/ผู้อำนวยการสำนัก-กอง การแจ้งเวียนหนังสือ
การออกเลข รวมทั้งการจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือด้วยวิธีการอื่นๆ



3. คำจำกัดความ (Definition)

5. คำจำกัดความ

5.1 ระบบงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำงานราชการโดยมีการทำงานที่เป็นระบบดังนี้

- การผลิต คือพิจารณา อ่าน คิด ร่าง เขียน พิมพ์ ตรวจสอบ สำเนา เสนอผู้บังคับบัญชาลงนามตรวจสอบ
- การส่ง คือ การตรวจสอบ ลงทะเบียน ลงวัน เดือน ปี บรรจุซองนำส่ง
- การรับ คือ การตรวจสอบ ลงทะเบียน แจกจ่าย

5.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

5.3 อรพ. หมายถึง อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน

5.4 รพ.บร หมายถึง รองอธิบดีด้านบริหาร กรมพัฒนาที่ดิน

• ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน



4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)



4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 อธิบดี/รองอธิบดี มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการและลงนามหนังสือ
- 4.2 เลขาธิการกรม/ผู้อำนวยการมีหน้าที่
 - 4.2.1 พิจารณาสั่งการ โดยบันทึกสั่งการ บันทึกติดต่อกับหนังสือรับให้ฝ่าย/งานรับทราบ/ประสานงาน/ปฏิบัติงาน
 - 4.2.2 พิจารณาหนังสือส่งออก ให้ความเห็นชอบ และลงนามในหนังสือราชการ
- 4.3 หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ/ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่
 - 4.3.1 วิเคราะห์หนังสือเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระบบงานสารบรรณ
 - 4.3.2 การผลิตหนังสือตามกระบวนการงานสารบรรณ
 - 4.3.3 ตรวจสอบการบันทึกย่อเรื่อง บันทึกความเห็น ในหนังสือรับ
 - 4.3.4 ตรวจสอบการร่าง และพิมพ์หนังสือส่ง
 - 4.3.5 รับหนังสือ เอกสาร บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการแล้วดำเนินการแจ้ง/ปฏิบัติตามสั่ง

- ความหมาย
เป็นการชี้แจงให้
ผู้อ่านทราบว่าใคร
บ้างที่เกี่ยวข้องกับ
ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ
โดยมักจะเรียงจากผู้มี
อำนาจหรือตำแหน่ง
สูงสุดลงมา



5. ขั้นตอนการปฏิบัติ : เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงาน อย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด

โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การใช้ตาราง การใช้แผนภูมิ
และการใช้ Flow Chart อธิบาย



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่อง

6.1.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณรับหนังสือ/เอกสารจากหน่วยงานภายใน/ส่วนราชการ
ภายนอก/เอกชน และบุคคลทั่วไป

6.1.2 กรณีไม่ถูกต้อง เช่น ไม่มีลายนามผู้ลงนามในหนังสือ ไม่ลงวันที่ ไม่ออกเลขที่
หรือส่งผิดหน่วยงาน ให้ส่งคืน

6.2 ตรวจสอบและลงทะเบียน

6.2.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
หรือรับทางอื่นๆ

6.2.2 ตรวจรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี) ครอบถ้วนให้ลงประทับตรา รับหนังสือ ลงวันที่
เดือน พ.ศ. เวลา แล้วคัดแยกหนังสือส่งออกแต่ละฝ่าย

6.3 ตรวจสอบและลงทะเบียน

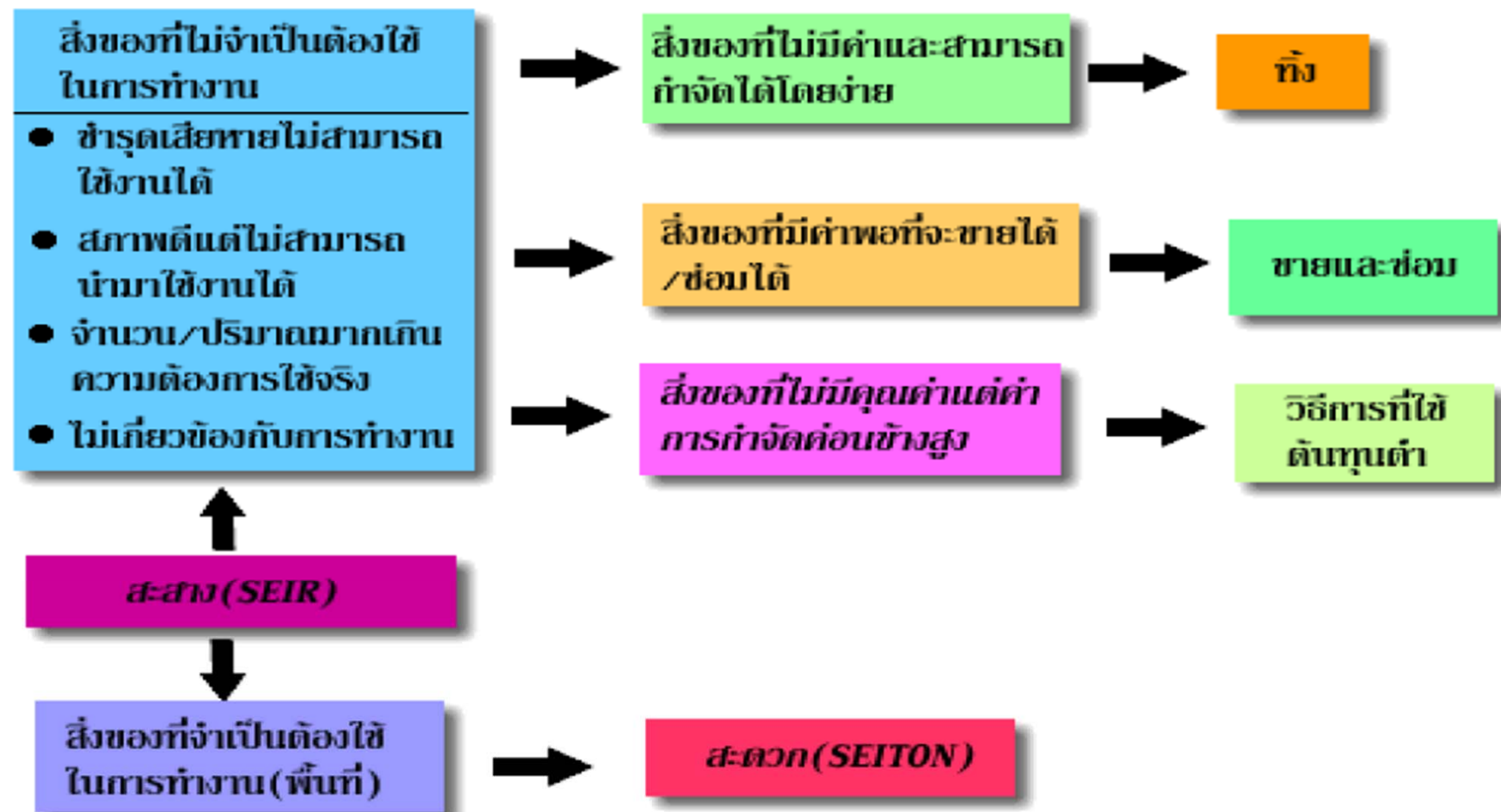
6.3.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ วิเคราะห์เนื้อหาในเบื้องต้นแล้ว คัดแยกหนังสือส่งให้
ส่วนงานต่างๆ

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบตาราง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
เจ้าหน้าที่ กองการเจ้าหน้าที่	1. ตรวจสอบความจำเป็นในการ ฝึกอบรม	เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	2. กรอกรายละเอียดความ ต้องการในการฝึกอบรมและ ส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่	ภายในเดือนธันวาคม ของ ทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
หัวหน้ากลุ่มงาน กองการเจ้าหน้าที่	3. พิจารณา รวบรวมและ จัดทำแผนการฝึกอบรม ประจำปีส่งให้ผู้อำนวยการ กอง	ภายในเดือนมกราคมของปี ถัดไป	แผนการฝึกอบรมประจำปี (HR-TN-F-002)

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบแผนภูมิ

วิธีการดำเนินการสะสาง



ตัวอย่างการใช้ภาพจริงอ้างอิง

คู่มือการป้องกัน

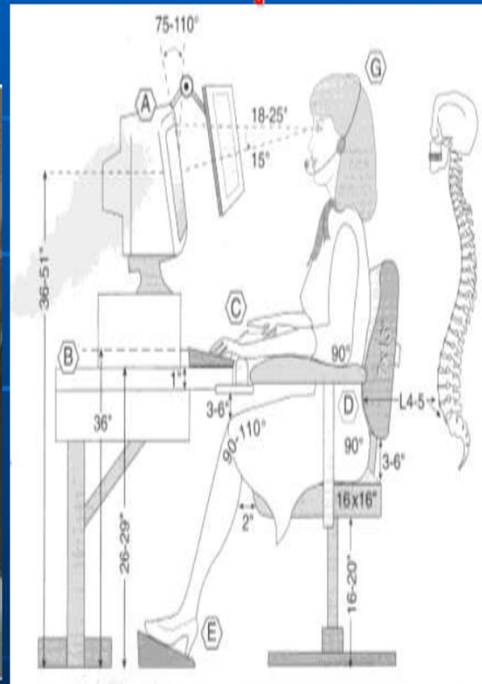
โรคปวดหลังจากการทำงาน

การนั่งปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์

ผิดวิธี



ถูกวิธี



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1. จัดท่าทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง



2. การนั่ง



3. การยกของ



4. การนอน



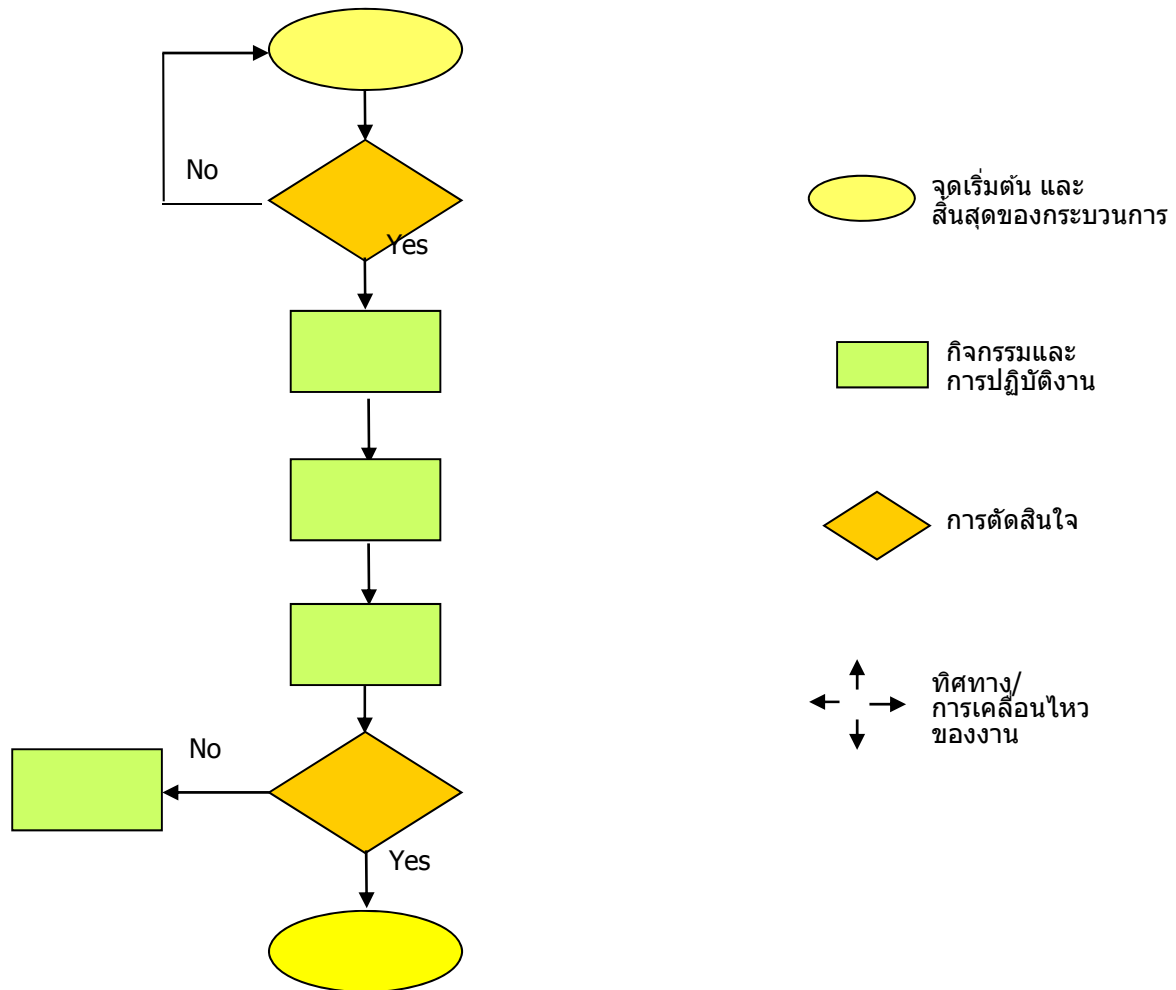
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

แผนผังกระบวนการปฏิบัติ ในรูปแบบ infographic

ดำเนินการภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน



Flowchart

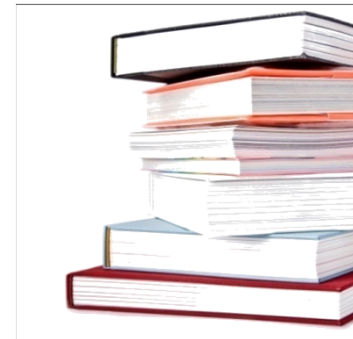




6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น





7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

- ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ



8. เอกสารบันทึก (Record)



8.1. การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารทะเบียนรับ-ส่ง	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	แฟ้ม	5 ปี
2. สำเนาหนังสือภายใน(หน่วยงานภายในกรม)	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	5 ปี
3. สำเนาหนังสือภายนอก(หน่วยงานต่างๆ/เอกชน)	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
4. สำเนาหนังสือส่งกระทรวงและหน่วยงานในสังกัด	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
5. คำสั่งกรมพัฒนาที่ดิน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
6. คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
7. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ อหุกรรมกรรม คณะทำงาน หรือที่ปรึกษาระหว่างหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่งานธุรการ	แฟ้ม	10 ปี
8. งานจัดเวรเข้าเฝ้า	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	แฟ้ม	5 ปี
9. งานจัดเจ้าหน้าที่ร่วมพิธีการ/กิจกรรมวันสำคัญ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	แฟ้ม	5 ปี
10. สำเนาหนังสือเรียนทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่งานธุรการ	แฟ้ม	5 ปี
11. นามทะเบียนที่กรมตำรวจสำเนา	หัวหน้าฝ่าย	แฟ้ม	10 ปี

8.2 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร

เอกสารลำดับที่ 1	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 2	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 3	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 4	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 5	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.

- ความหมาย
เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่าน
ทราบว่าบันทึกใดบ้างที่
ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูล
หรือหลักฐานของการ
ปฏิบัติงานนั้นๆ พร้อมทั้ง
ระบุถึงผู้รับผิดชอบใน
การจัดเก็บสถานที่
ระยะเวลา และวิธีการ
จัดเก็บ





9.แผนผังกระบวนการปฏิบัติ Work Flow

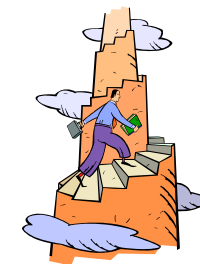
แสดงการไหลของงาน บอกรายละเอียดการปฏิบัติโดยย่อ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เลขสารอ้างอิง
1		หน่วยงานที่ขอซื้อกรอกรายละเอียดสินค้าที่จะซื้อ	ผู้ซื้อ	ใบ PR	PU-F-001
2		ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ หากไม่อนุมัติให้ผู้ซื้อชื่อนากลับไปพิจารณาหรือแก้ไข	ผู้มีอำนาจลงนาม	ใบ PR	
3		บันทึกเลขที่ PR ในสมุดบันทึกเนื้อเป็นหลักฐานอ้างอิง	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	Log Book	PU-F-002
4		เปิดเอกสาร PO โดยกรอกรายละเอียดตามเอกสาร PR	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	PU-F-003
5		ส่งใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ให้กับทางผู้ขาย โดยทาง Fax หรือ E-mail และยืนยันการซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	
6		ตรวจรับสินค้าจากทางผู้ขาย หากไม่ตรงตามข้อกำหนดให้ส่งคืน และไม่ต้องชำระเงิน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ใบตรวจรับสินค้า	QC-F-001
		จัดเก็บสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบยังคลังสินค้า และบันทึก Stock ให้ตรงกับสินค้า	เจ้าหน้าที่คลังสินค้า	Stock Card	WH-F-001

ในหลายกรณีก็มีการเขียนรายละเอียดของการปฏิบัติงานโดยใช้ลักษณะที่ผสมผสานทั้งแผนภาพ Flowchart กับรูปแบบของตารางเพื่อแสดงรายละเอียดเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงมีการอ้างอิงถึงผู้รับผิดชอบและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ด้วย

8. มาตรฐานงาน

9. ระบบการติดตามและประเมินผลการกระบวนงาน



9. ระบบการติดตามและประเมินผล

- 9.1 ตัวชี้วัด : ระดับความผิดพลาดของการรับ-ส่ง ร้อยละ 10
ระดับความผิดพลาดของการร่างโต้ตอบหนังสือ ร้อยละ 10
ระดับความผิดพลาดของการวิเคราะห์สรุปเนื้อหา ร้อยละ 10
ระดับความผิดพลาดของการส่งแจ้งเวียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 10
ระดับความผิดพลาดของการจัดส่งเรื่องโดยวิธีอื่น ร้อยละ 10

9.2 เกณฑ์	ร้อยละ	20	มีค่าเท่ากับ	1
	ร้อยละ	15	มีค่าเท่ากับ	2
	ร้อยละ	10	มีค่าเท่ากับ	3
	ร้อยละ	7	มีค่าเท่ากับ	4
	ร้อยละ	5	มีค่าเท่ากับ	5

มาตรฐานคุณภาพงาน เป็นการกำหนดวิธีการควบคุมคุณภาพงานโดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วจะกำหนดเป็นตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่ใช้วัดผล

การกำหนดตัวชี้วัดมีหลักการที่เรียกว่า “SMART” (Specific / Measurable / Achievable / Reasonable / Timely) ซึ่งหมายถึงตัวชี้วัดจะต้องเฉพาะเจาะจง สามารถวัดค่าได้ มีความเป็นไปได้ มีเหตุมีผลในการชี้วัด และสามารถดำเนินการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

ตัวอย่าง

มาตรฐานงานและระบบติดตามประเมินผลงานเผยแพร่ QA Newsletter

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระบบติดตามประเมินผล
1. เผยแพร่ QA Newsletter ในรูปแบบเอกสาร	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของทุกเดือน	แบบฟอร์มการจัดส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์มหาวิทยาลัยพายัพ QC_QAO2
1. เผยแพร่ QA Newsletter ในรูปแบบเว็บเพจ ผ่านเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	ภายในสัปดาห์ที่ 3 ของทุกเดือน	ตรวจสอบการนำเผยแพร่บนเว็บไซต์โดยงานจัดการภายใน
1. ความพึงพอใจในคุณภาพโดยรวมของ QA Newsletter	มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.50	สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ในทุกปีการศึกษา



แนวทางการเขียน Flowchart

Flowchart คืออะไร?

การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

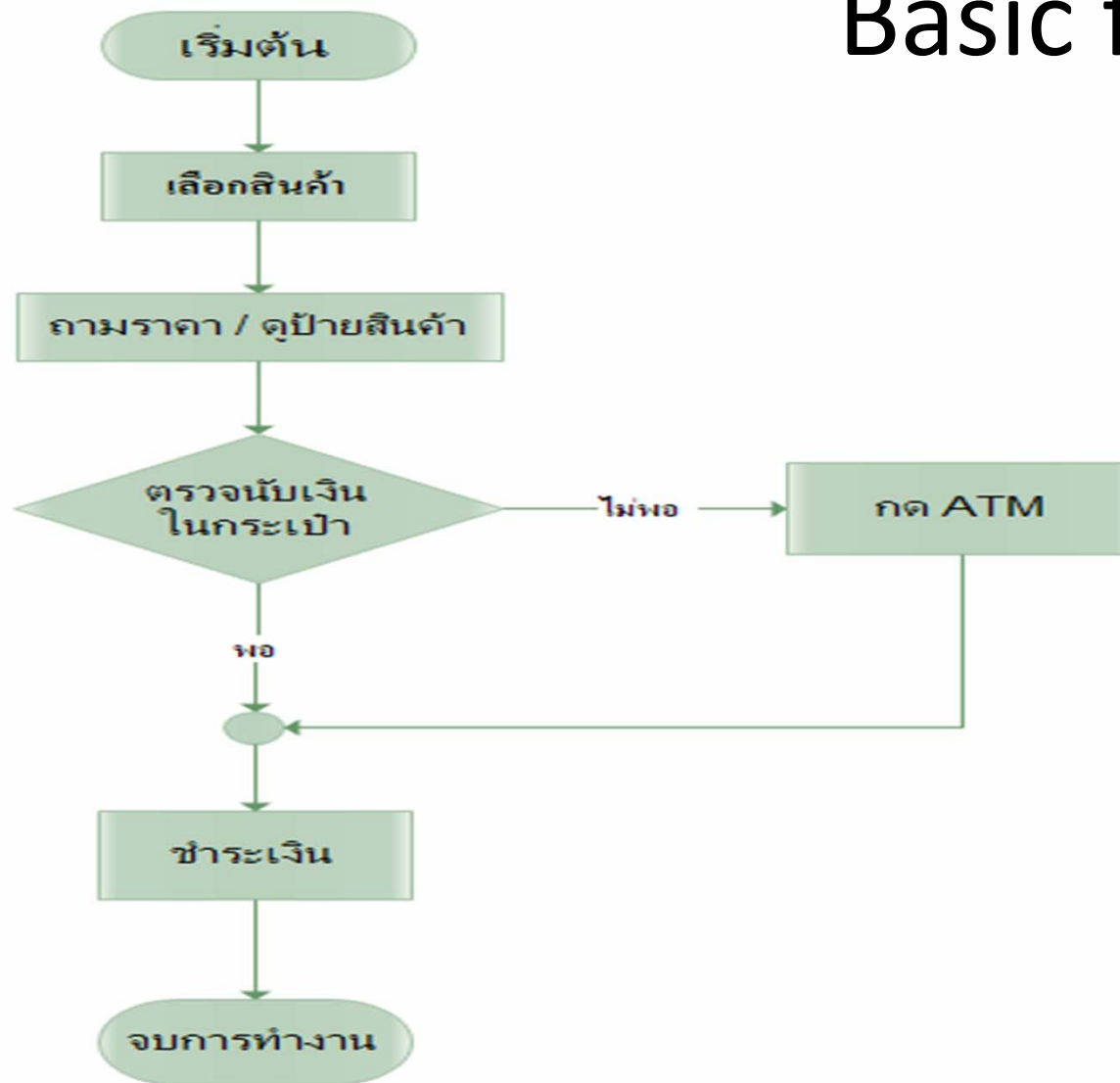
ประโยชน์ของ Flowchart

- ทำให้ เข้าใจกระบวนการงาน และแยกแยะปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้ง่าย
- แสดงลำดับการทำงาน
- หาข้อผิดพลาดได้ ง่าย

รูปแบบของ Flowchart

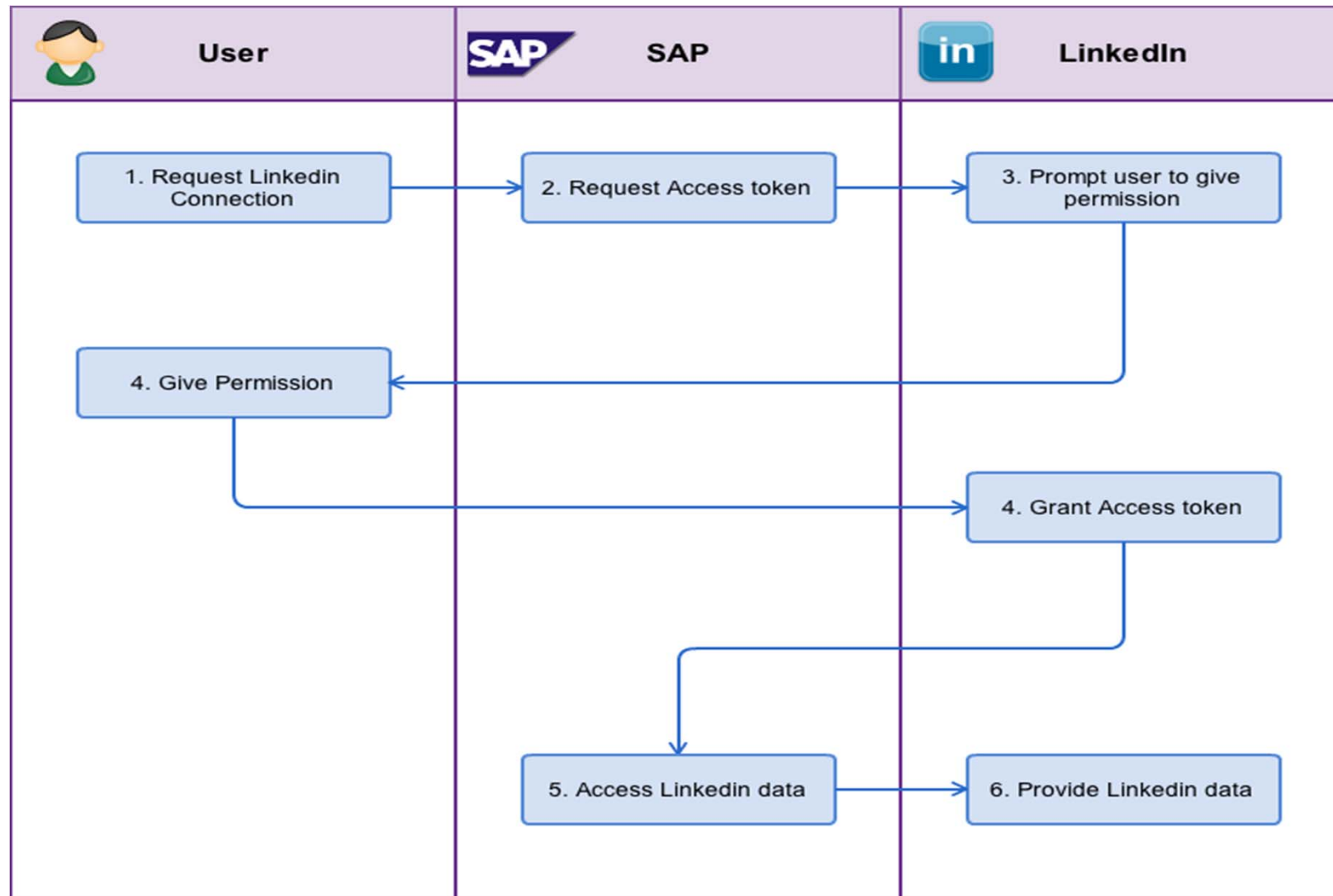
- **Basic flowchart**
- **Swim Lane Diagram**

Basic flowchart

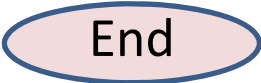
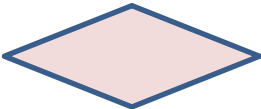


Swim Lane Diagram

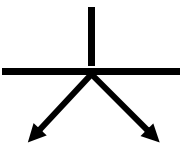
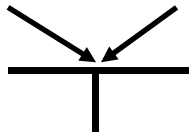
มักใช้ในกรณีที่มีการปฏิบัติเกี่ยวข้องกับ
หลายหน่วยงาน



สัญลักษณ์พื้นฐานที่ใช้

		เริ่มต้น (Start)
		สิ้นสุด (End/Stop)
		กิจกรรม, การปฏิบัติงาน (Process)
		เอกสาร/รายงาน (Document)
		การตัดสินใจ (Decision)

สัญลักษณ์ที่ใช้

		ทิศทางการทำงาน (Direction Flow) ใช้เชื่อมต่อสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อแสดงการไหลการงาน
		Connection Bar สัญลักษณ์ใช้แทนจุดแยกหรือจุดร่วม
		จุดเชื่อมต่อในหน้าเดียวกัน (Connector)
		(Curve Connector) ใช้กรณีเส้นทิศทางตัดกันแต่ไม่เชื่อมกัน โดยให้เขียนคร่อมตรงที่เส้นตัดกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้

		หมายถึง ผู้รับผิดชอบ (Actor)
		เส้นปะแนวนอน ใช้สำหรับแบ่งลำดับขั้นในการปฏิบัติ
		เส้นปะแนวตั้ง ใช้สำหรับแบ่งขอบเขตบาทของ ผู้รับผิดชอบ (Actor)



หลักการเขียน Flowchart

1. ทิศทางของผังงานจะเริ่มจากบนลงล่าง และจากซ้ายไปขวา และควรเขียนเครื่องหมายลูกศรกำกับทิศทางไว้ด้วย
2. ภาพสัญลักษณ์ 1 ภาพ แทน คำสั่ง 1 คำสั่ง
3. หลีกเลี่ยงการขีดโยงไปมาในทิศทางตัดกัน ถ้าจำเป็นต้องโยงถึงกัน ควรใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องแทน
4. มีคำอธิบายในภาพ เขียนเพียงสั้น ๆ เข้าใจง่าย
5. ผังงานใดงานหนึ่งจะมี จุดเริ่มต้นและจุดจบที่เดียว เท่านั้น

ลักษณะการเขียน Flow Chart

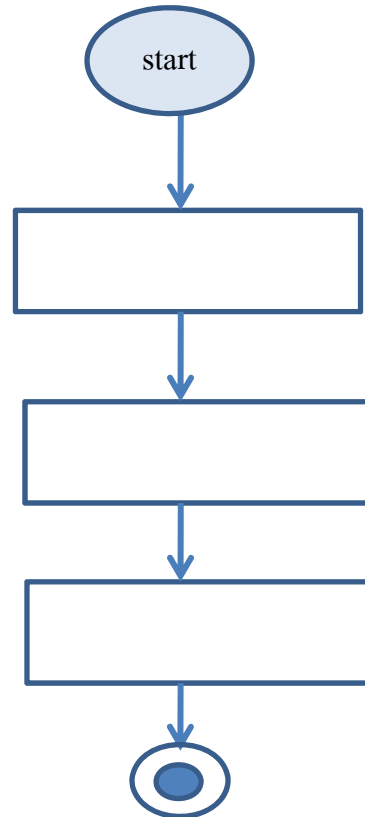
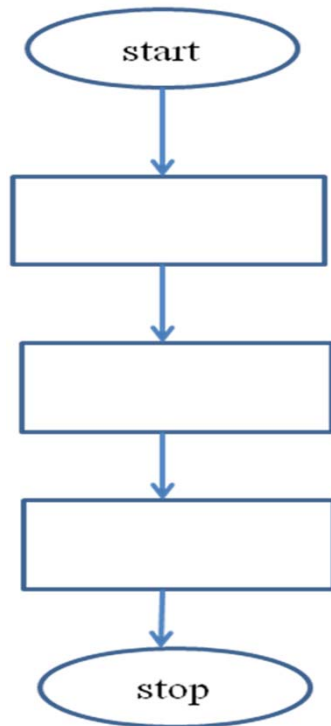
1. โครงสร้างการทำงานแบบลำดับ (Sequence)
2. ผังงานแบบมีเงื่อนไข/ทางเลือก (Selection)
3. ผังงานแบบมีเงื่อนไขทำซ้ำ



1. การเขียนแบบลำดับ

(Sequence)

จะแสดงขั้นตอนการทำงานที่เรียงลำดับกันไป
ไม่มีการข้ามขั้น หรือย้อนกลับไปทำคำสั่ง
หรือกระบวนการที่ได้ทำไปแล้ว





ตัวอย่าง

การเขียนแบบลำดับ
(Sequence)

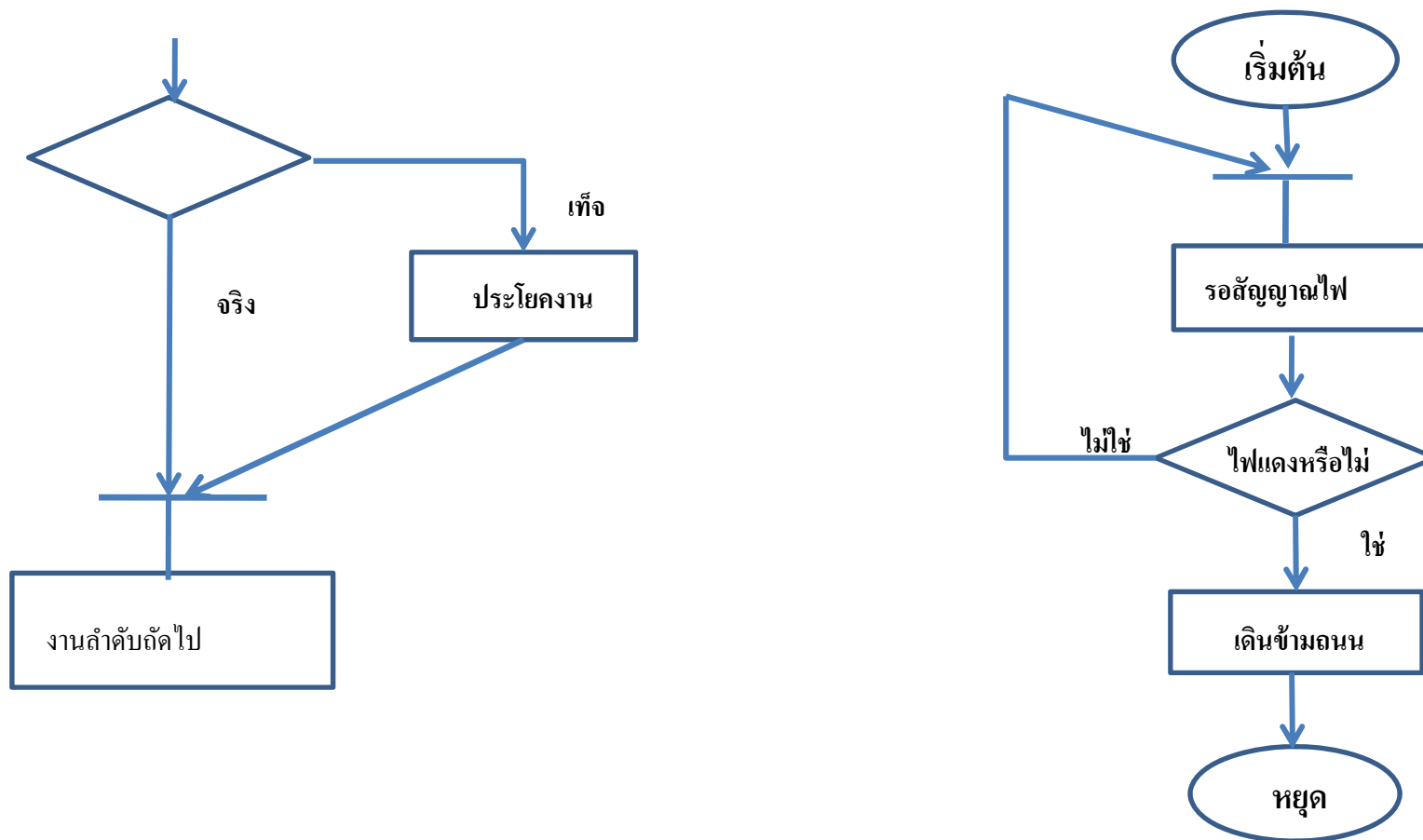
2. การเขียนแบบมีเงื่อนไข/ทางเลือก (Selection)

หลักการ

1. มีเงื่อนไขสำหรับตัดสินใจ
2. มีลูกศรออกได้ 2 ทางเสมอ คือ จริง / เท็จ หรือ yes/no หรือ true/false
3. ทางเลือกต้องมาพบกัน และทำงานในขั้นตอนต่อไป

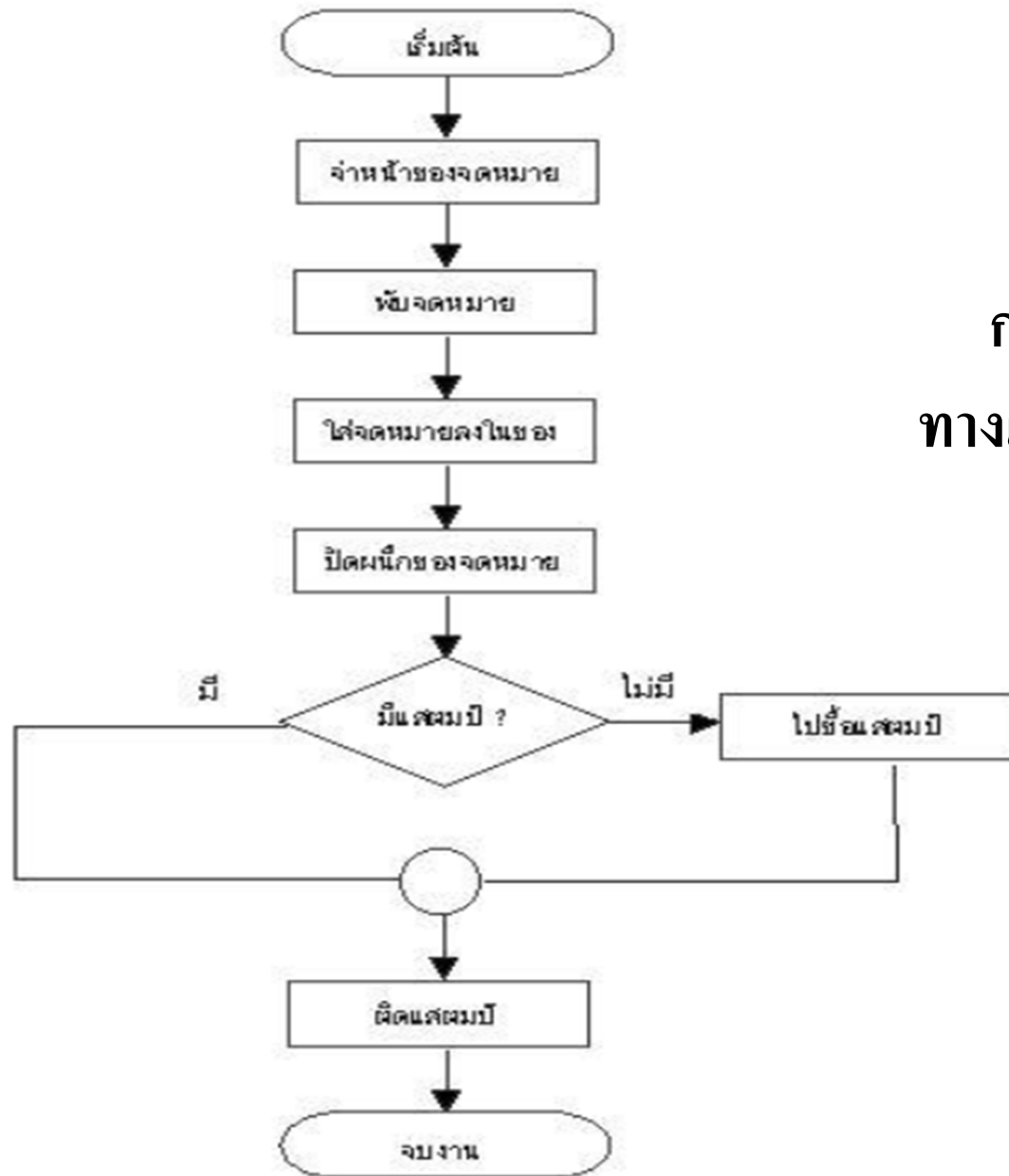
ตัวอย่าง

การเขียนแบบมีเงื่อนไข/ทางเลือก (Selection) ทางเดียว

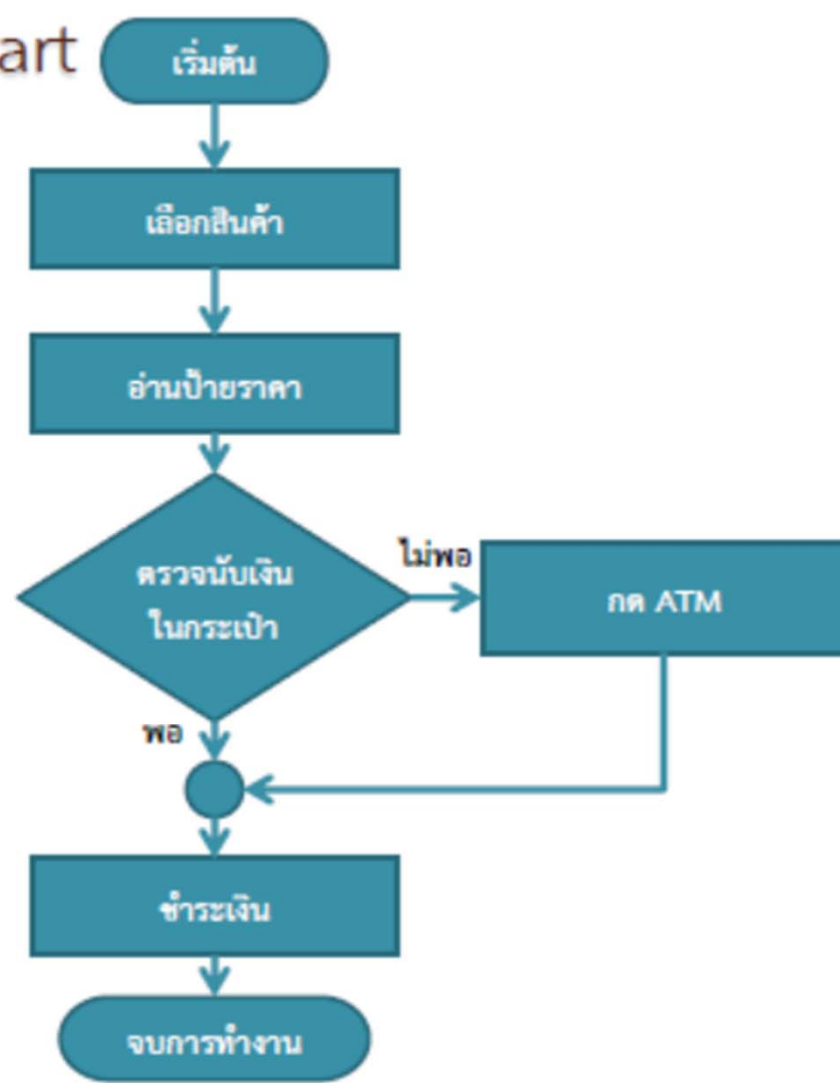


ตัวอย่าง

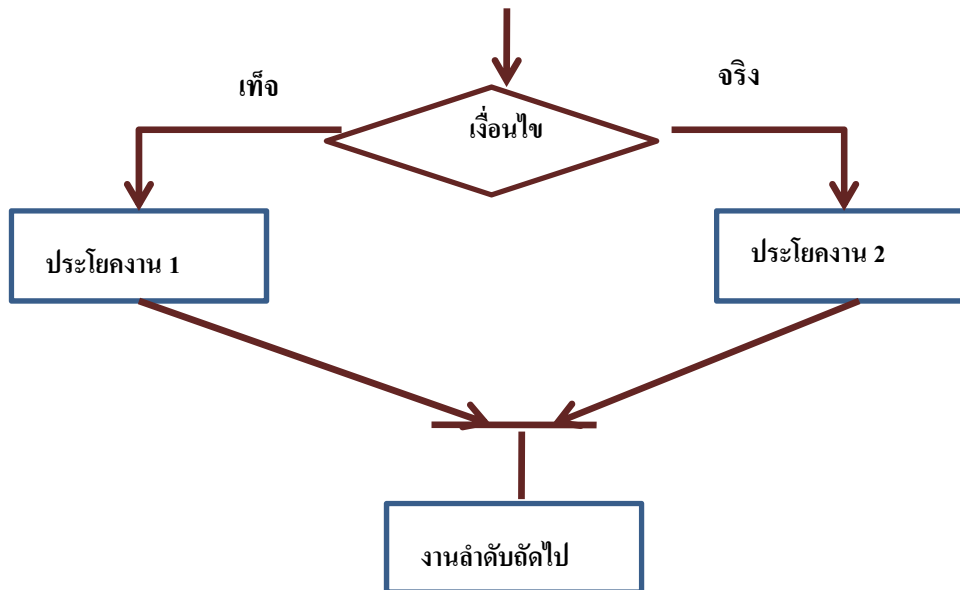
การเขียนแบบมีเงื่อนไข/
ทางเลือก (Selection) ทางเดียว



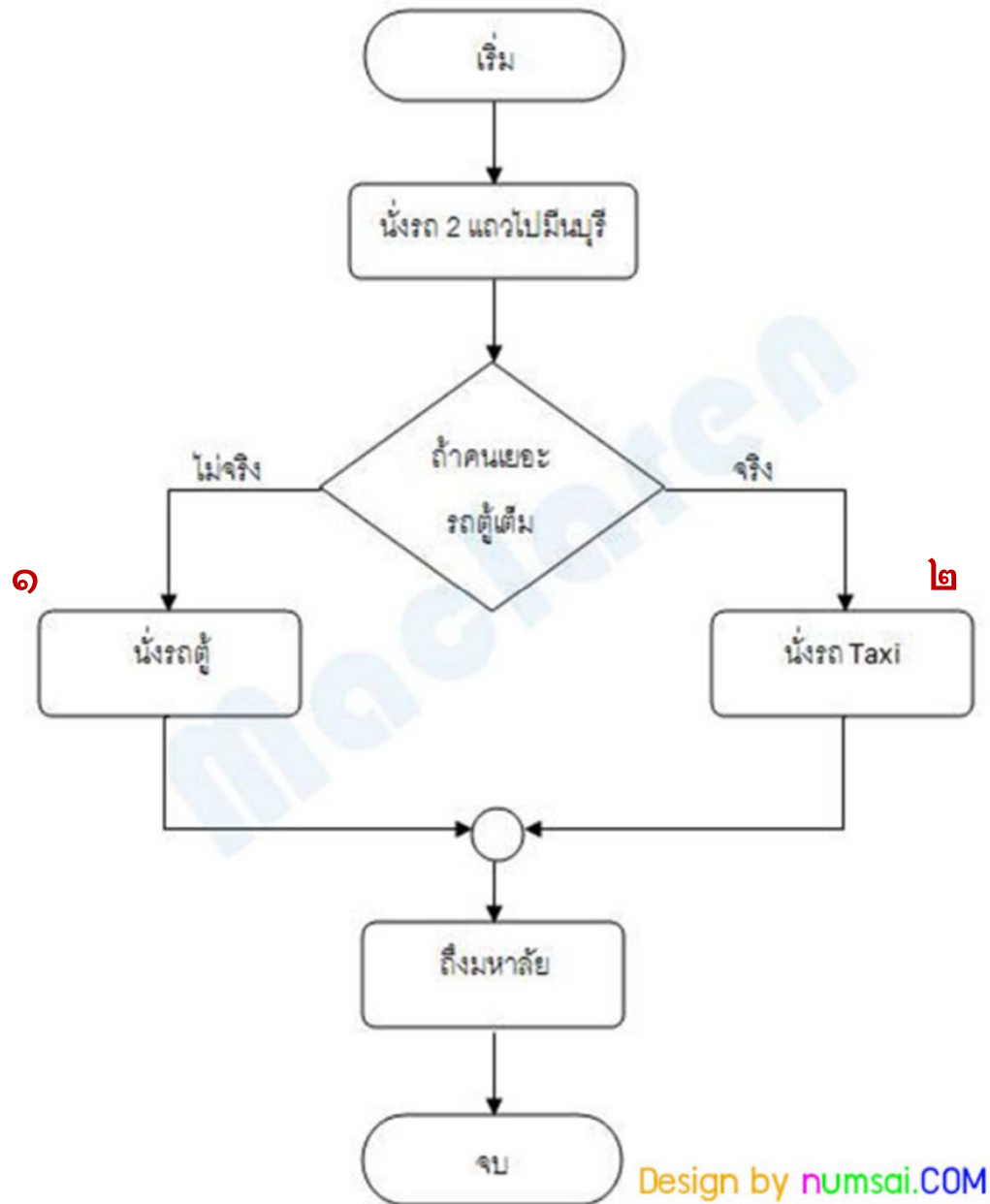
ตัวอย่าง Flow Chart



แผนผังแบบมีเงื่อนไข/ทางเลือกสองเส้นทาง



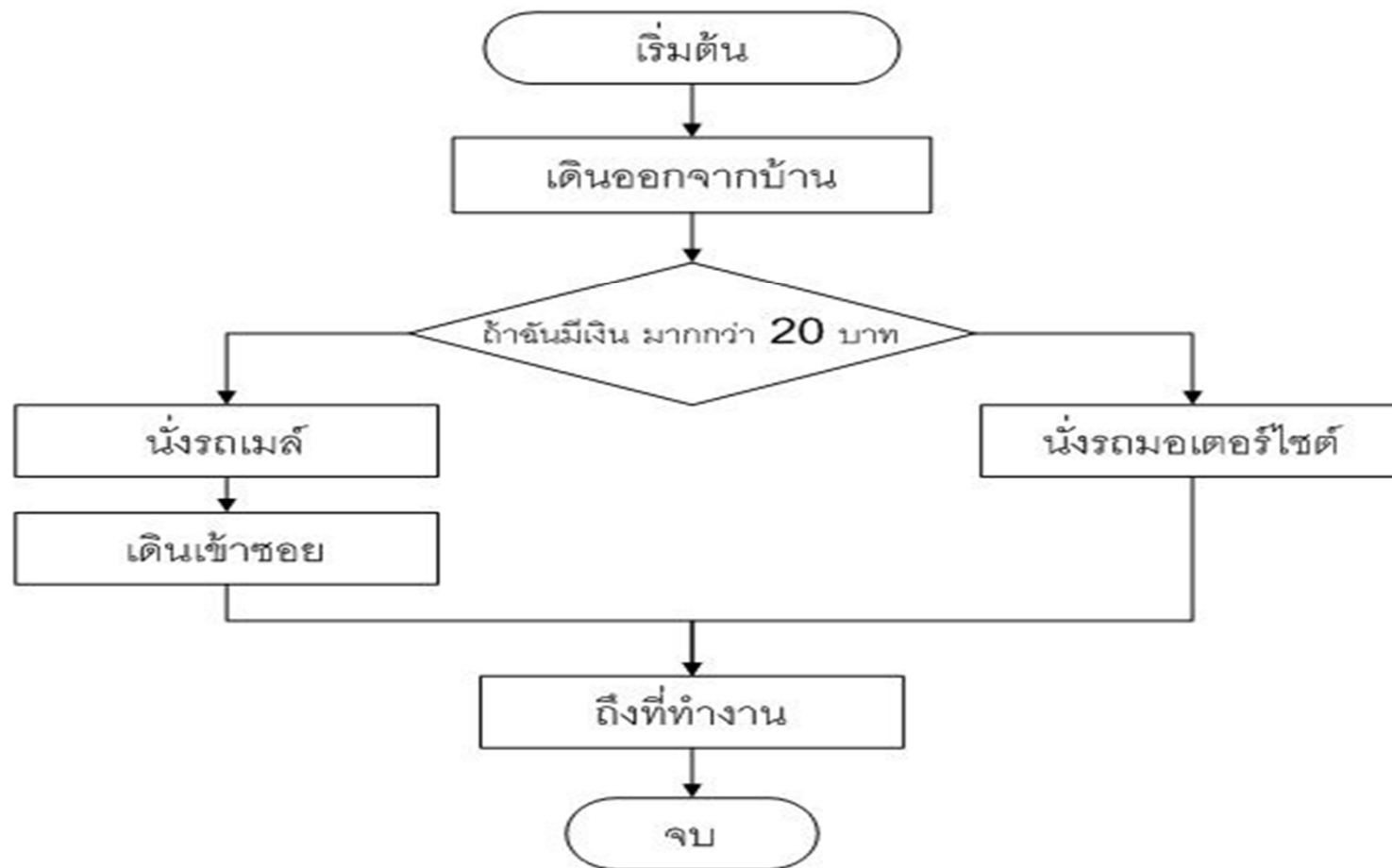
- โดยการทำงานขึ้นอยู่กับเงื่อนไข
ถ้าเป็นจริงไปทำงานด้านหนึ่ง ถ้า
เป็นเท็จก็จะไปทำงานอีกอย่าง
หนึ่ง



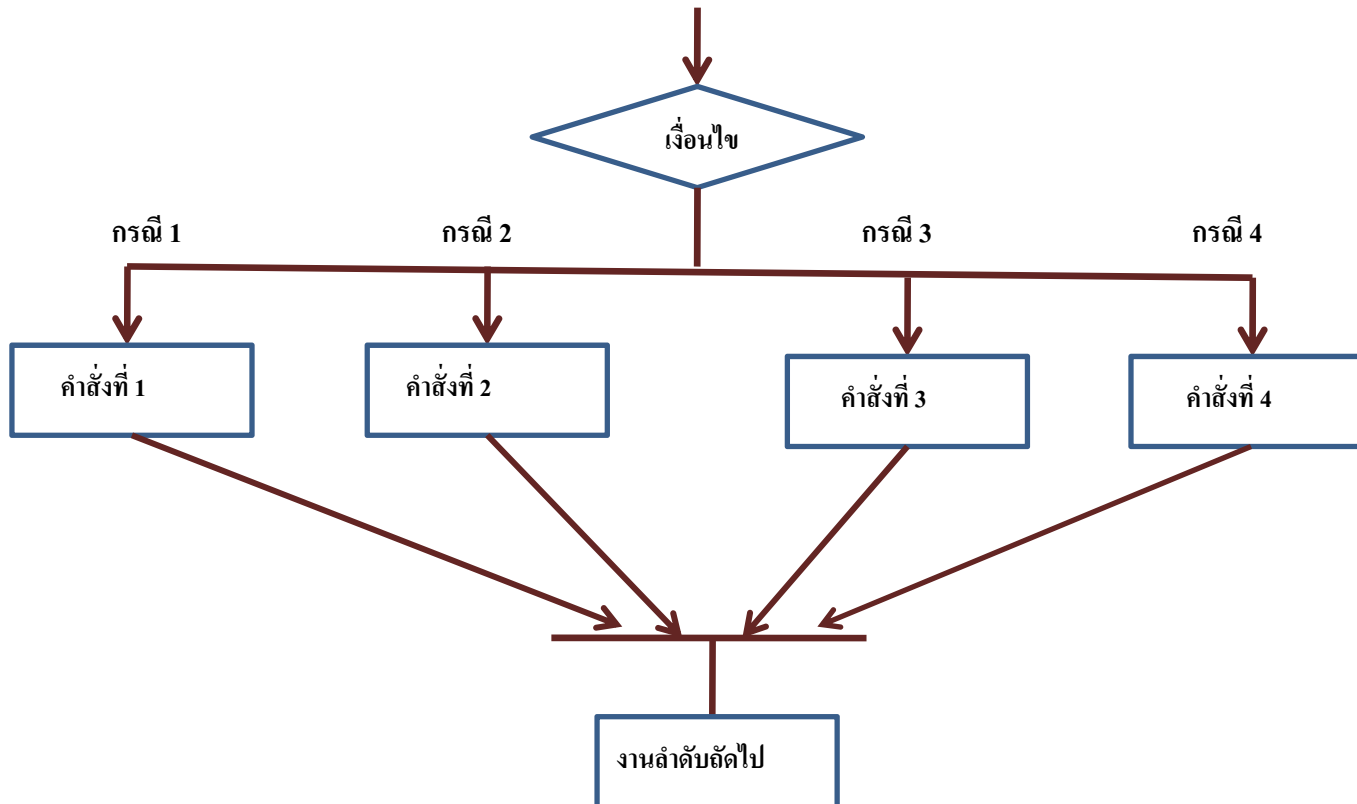
ตัวอย่าง

แผนผังแบบมี
เงื่อนไข/ทางเลือก
สองเส้นทาง

ตัวอย่างแผนผังทางเลือกแบบสองเส้นทาง

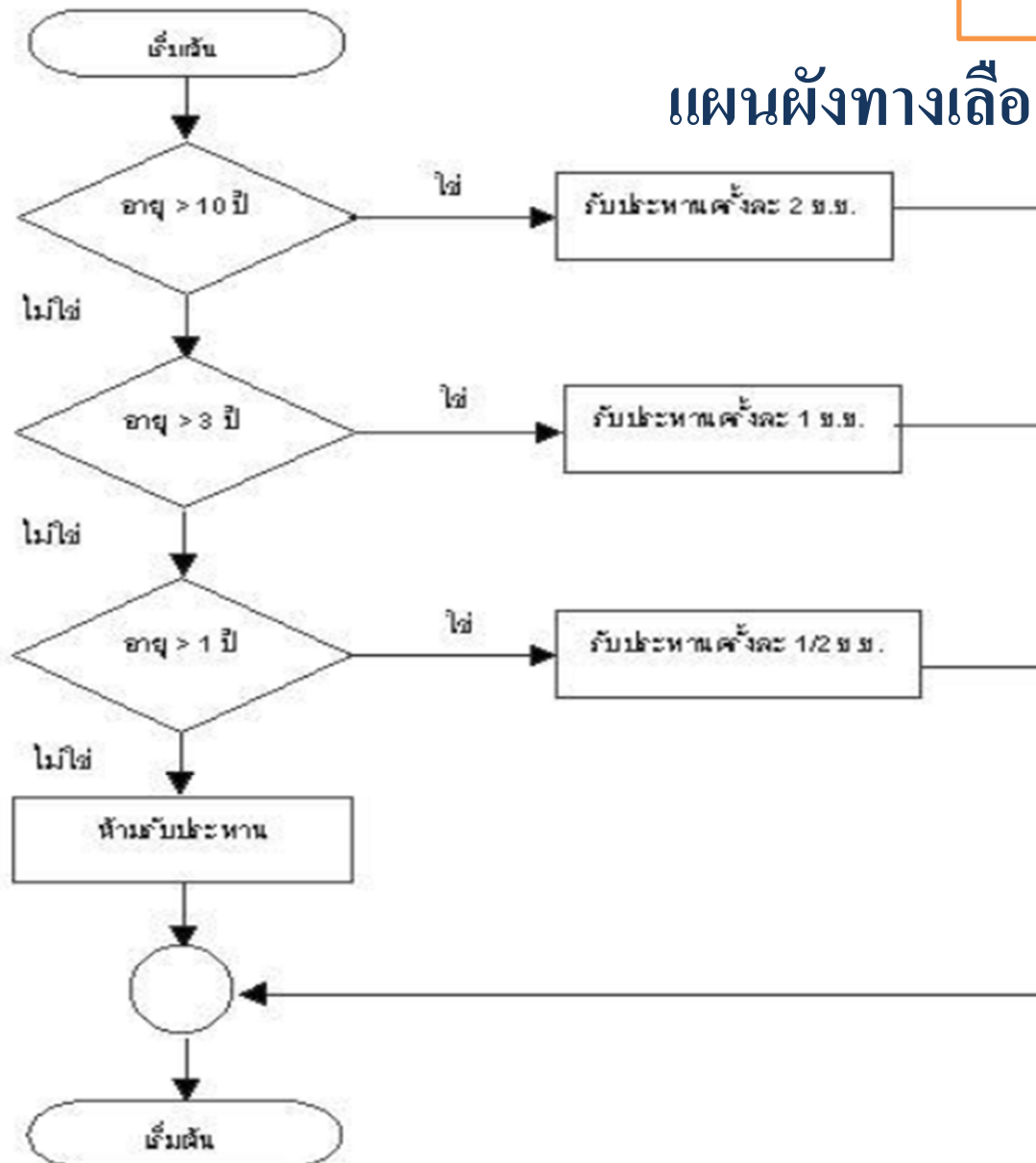


แผนผังทางเลือกว่าสองทางขึ้นไป

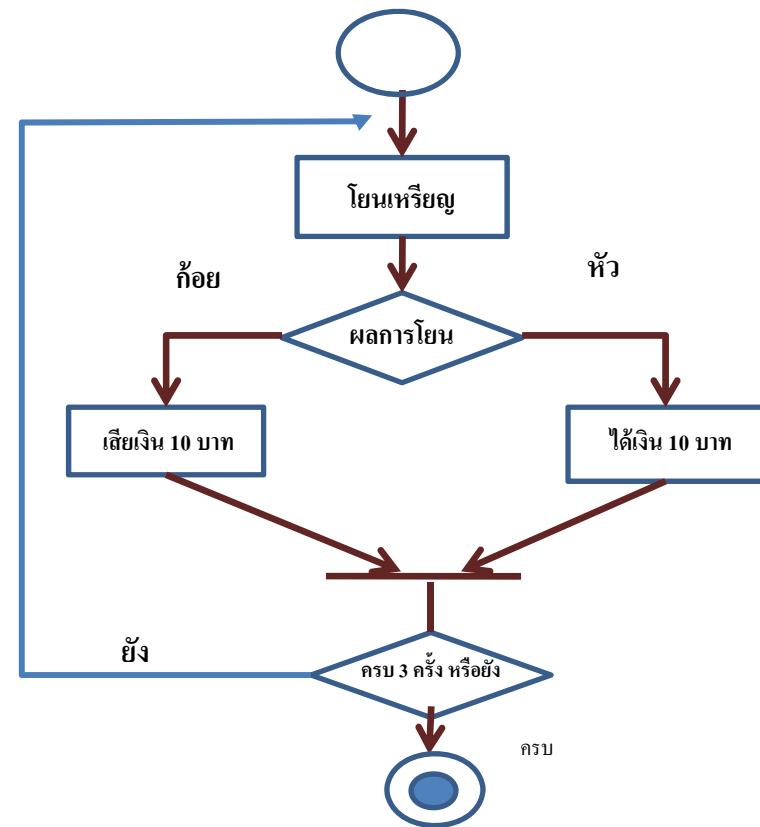
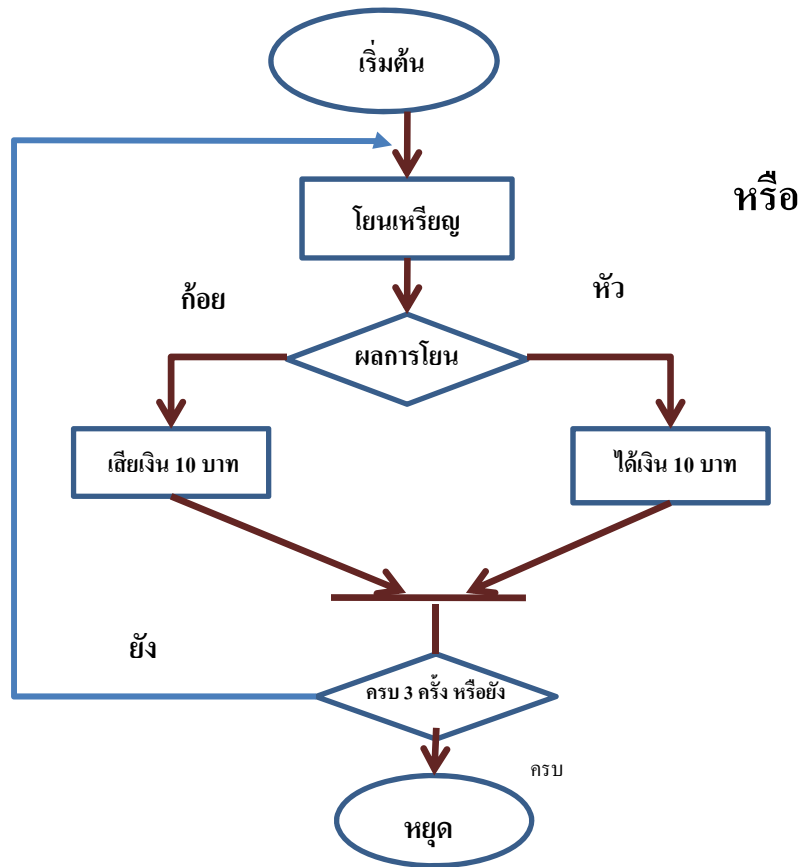


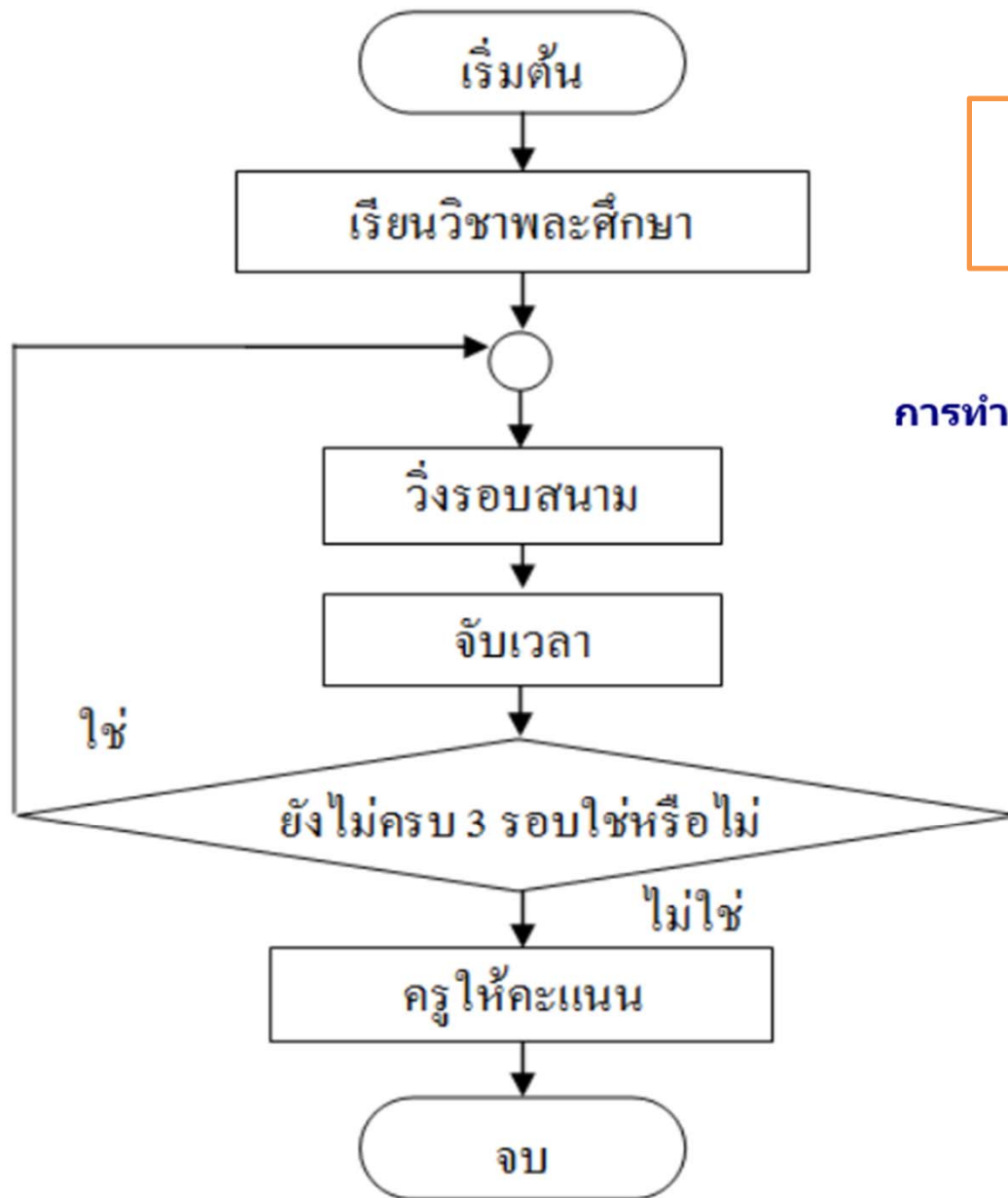
ตัวอย่าง

แผนผังทางเลือกว่าสองทางขึ้นไป



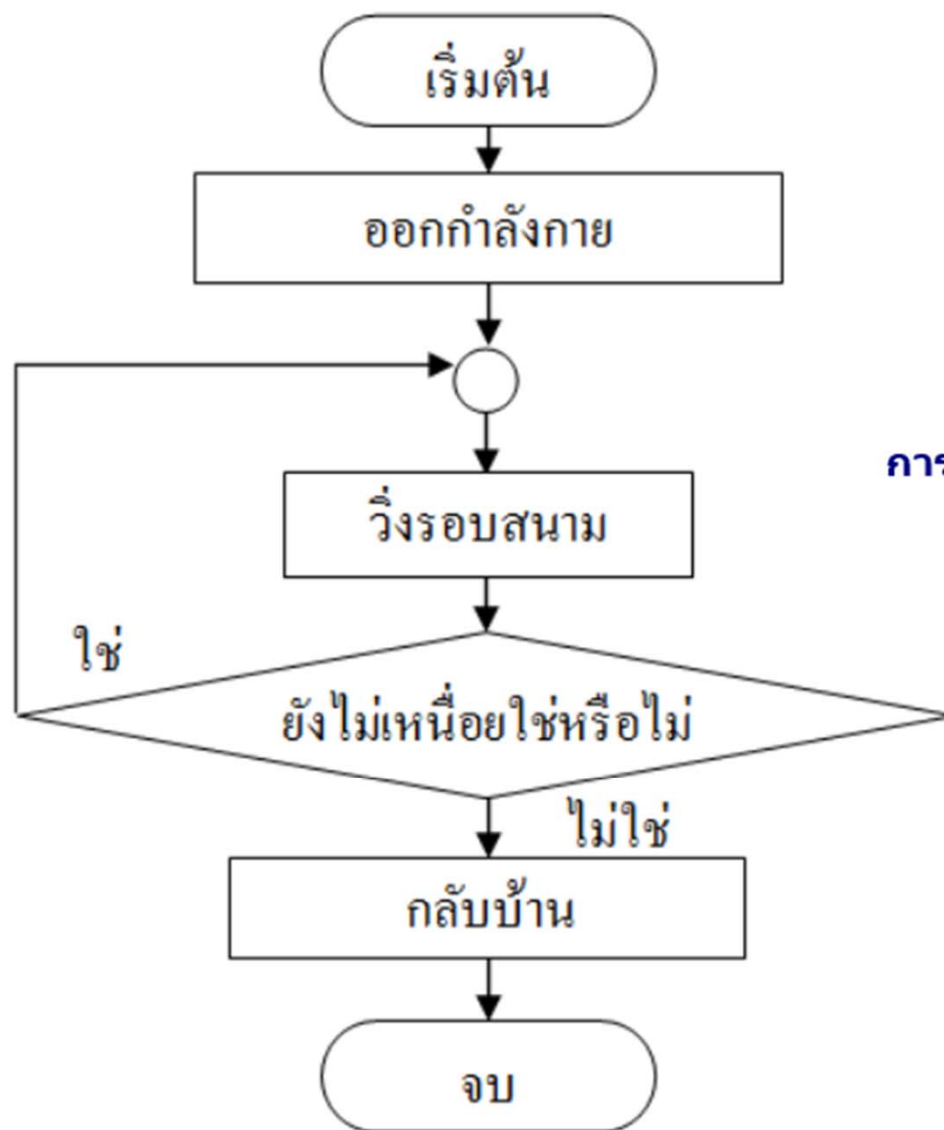
๓. ฟังก์ชันแบบมีเงื่อนไขการทำซ้ำ





ตัวอย่าง

การทำซ้ำที่มีจำนวนรอบแน่นอน



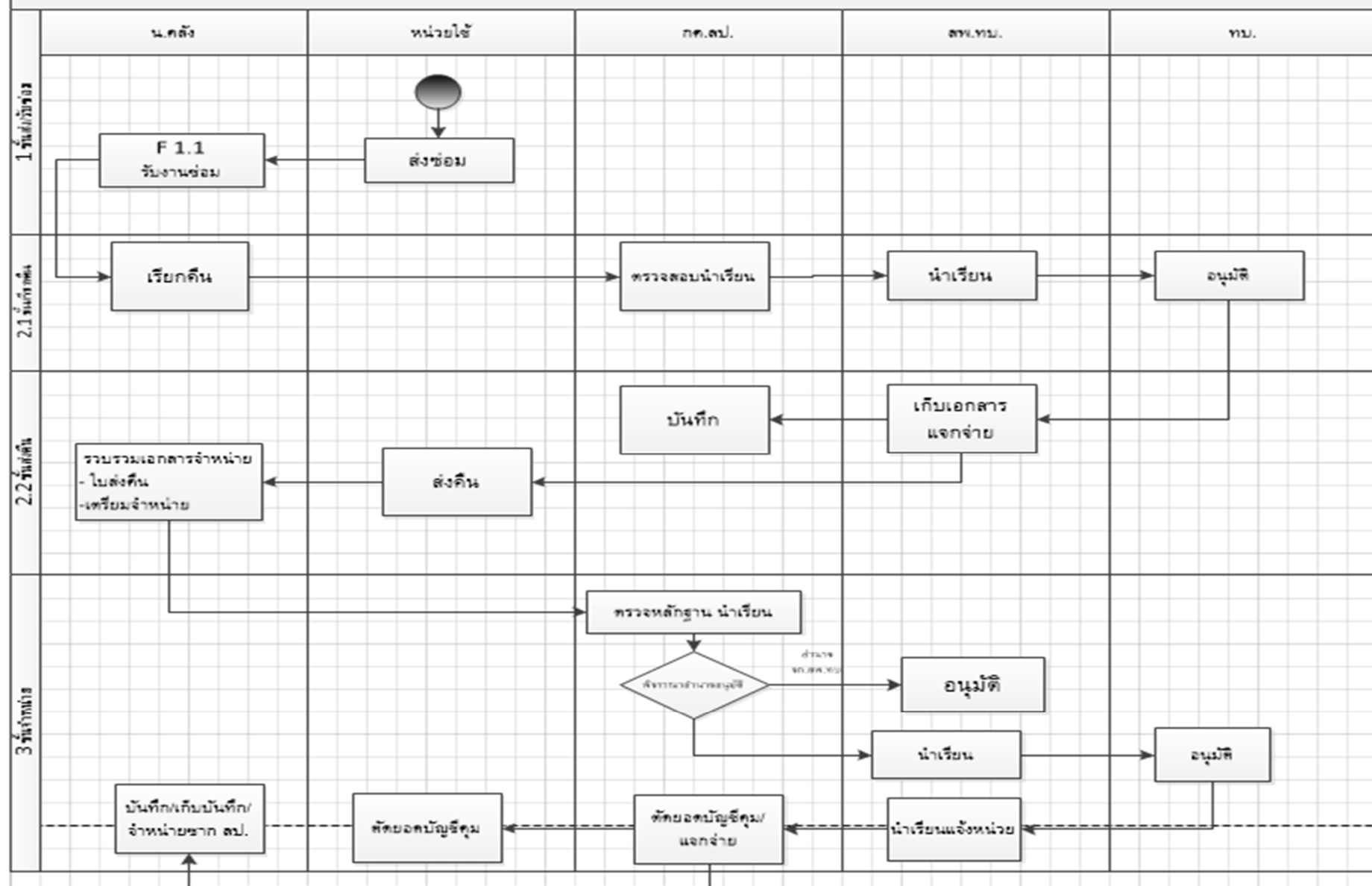
ตัวอย่าง

การทำซ้ำที่มีจำนวนรอบไม่แน่นอน

ตัวอย่างการเขียน Swim Lane Diagram



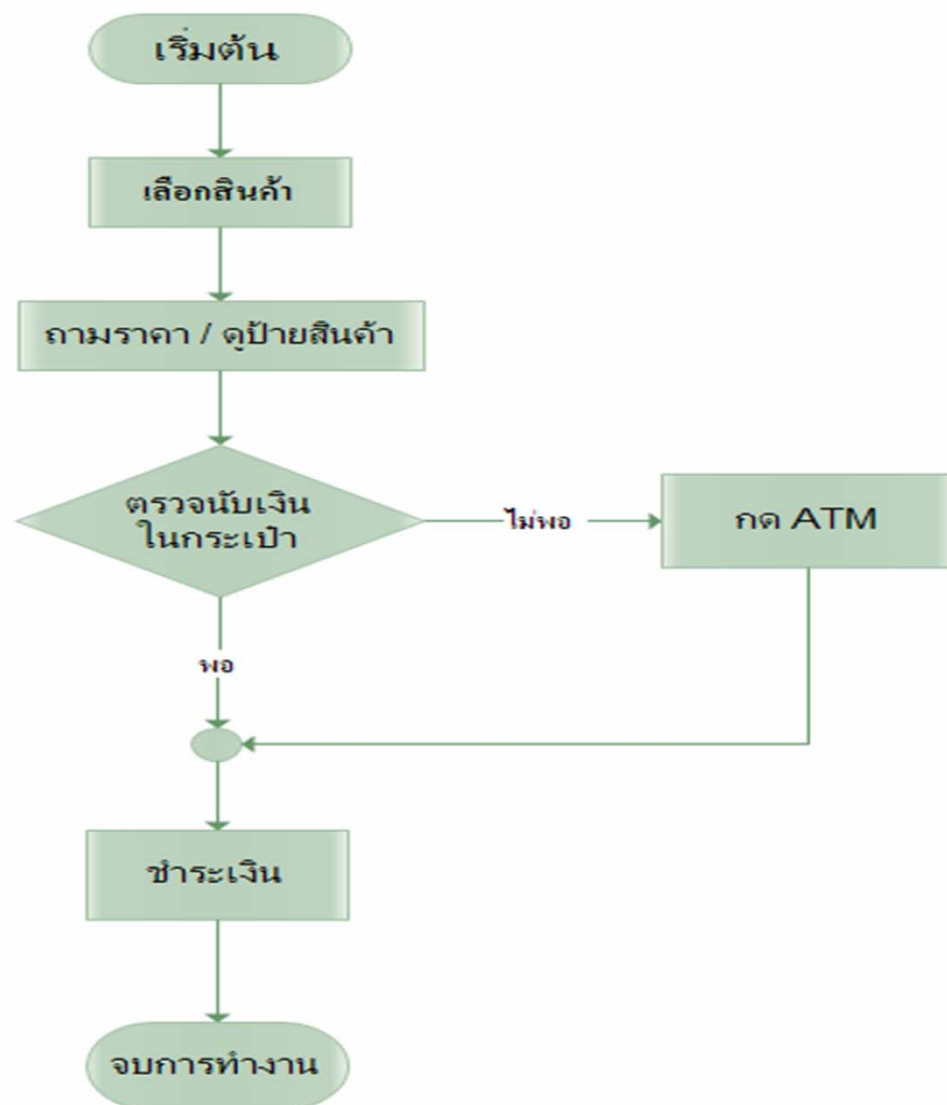
แผนผังกระบวนการขออนุมัติจำหน่าย



แบบฝึกหัด

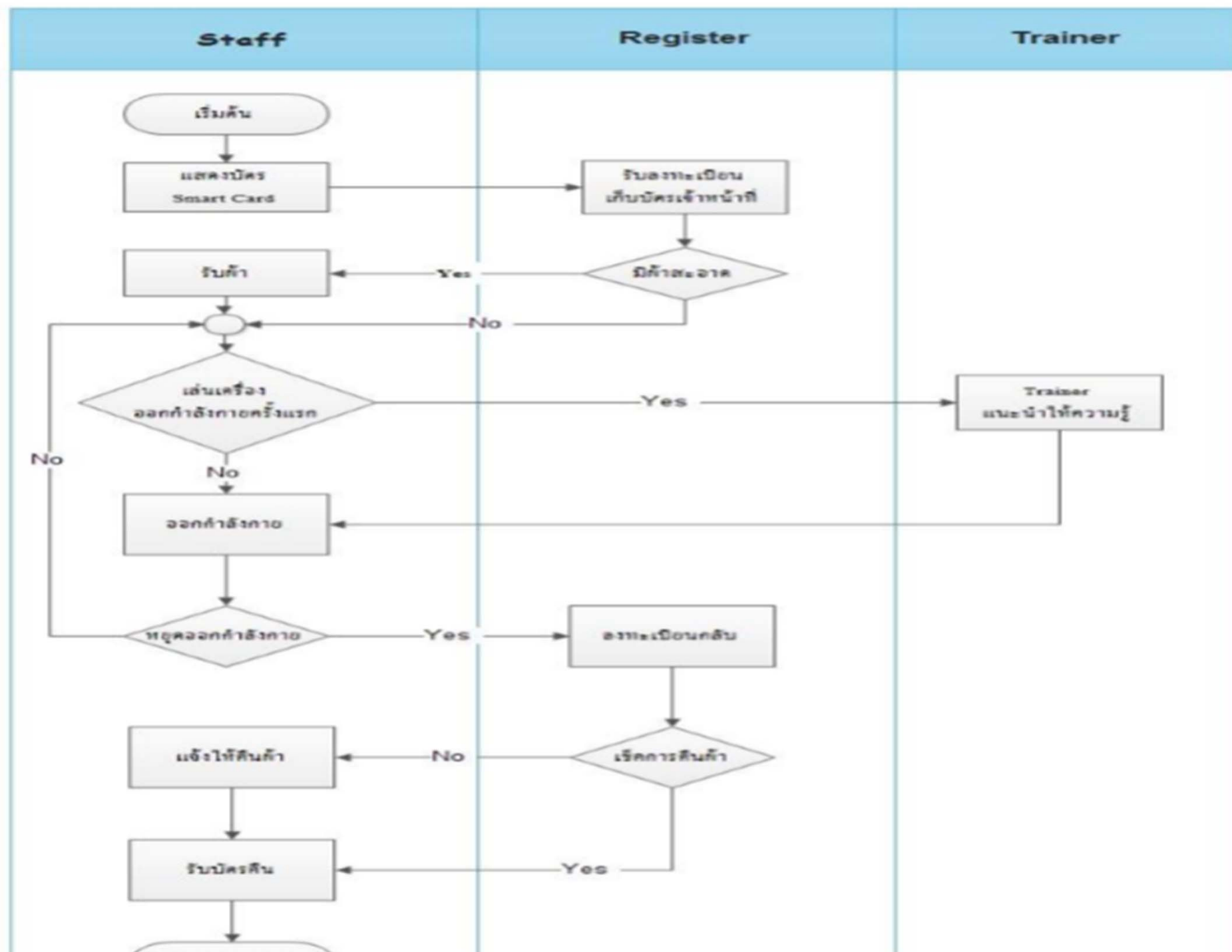
Example1 การเขียนผังงานเพื่อแสดงขั้นตอนในการเลือกซื้อสินค้า

ลำดับ	รายละเอียด
1.	เริ่มต้น
2.	เลือกซื้อสินค้า
3.	ถามราคา / ดูป้ายราคา
4.	ตรวจนับเงินในกระเป๋า
5.	ถ้าเงินไม่พอ กด ATM เพิ่ม
6.	ถ้าเงินพอให้ชำระเงิน
7.	จบการทำงาน



Example2 การเขียนผังงานเพื่อแสดงขั้นตอนวิธีในการเข้ามาใช้บริการ Fitness

1. เริ่มต้น
2. บุคลากรแสดงบัตร Smart Card
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬารับลงทะเบียน และเก็บบัตรประจำตัวบุคลากร
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาให้ผ้าสะอาดกับบุคลากร
5. บุคลากรรับผ้า
 - ถ้ามีผ้าจะเล่นเครื่องออกกำลังกายครั้งแรก
 - ถ้าไม่มีผ้าเล่นเครื่องออกกำลังกายครั้งแรก
6. Trainer แนะนำให้ความรู้เครื่องออกกำลังกายกับบุคลากร
7. บุคลากรออกกำลังกาย
8. บุคลากรหยุดออกกำลังกาย
 - ถ้าหยุดไปลงทะเบียนกลับ
 - ถ้ายังไม่หยุดออกกำลังกายเล่นเครื่องออกกำลังกายอื่นๆครั้งแรก
9. เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาเช็คการคืนผ้า
 - ถ้ายังไม่ผ้าคืน เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาแจ้งให้บุคลากรคืนผ้า
 - ถ้ามีผ้าคืนรับบัตรคืน
10. จบการทำงาน



Work shop

1. ให้วิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ว่ามีงานอะไรบ้าง (งานหลัก งานรอง งานสนับสนุน)
2. จัดอันดับ – คัดเลือกกระบวนการงาน เพื่อนำไปดำเนินการจัดการความรู้
3. ทบทวนสภาพปัจจุบันของงาน
 - เป้าหมายงาน
 - ความต้องการของผู้รับผลงาน (Stakeholder)
 - ปัญหา ความเสี่ยงแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา
4. ออกแบบแผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน
5. จัดทำตัวชี้วัด ระบบการติดตามและประเมินผล
6. จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการงานหลัก (Core Process) หมายถึง กระบวนการงานที่ปฏิบัติตามภารกิจหลัก หรืออำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ

กระบวนการงานรอง หมายถึง กระบวนการงานที่ปฏิบัติตามภารกิจรอง หรือเป็นงานฝากที่หน่วยเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นการชั่วคราวเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วก็เลิกดำเนินการ

กระบวนการงานสนับสนุน (Support Process) คือ กระบวนการสนับสนุนให้กระบวนการงานหลัก สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ กระบวนการงานสารบรรณ, กระบวนการงานการเงิน/งบประมาณ, กระบวนการงานจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุ, กระบวนการงานด้าน IT

Thank You
For
Your
Attention

