

Work Manual

(00) การทำ Work Manual

1. การทบทวนขอบข่ายงาน และจัดระเบียบกลุ่ม/ประเภทงาน

Purpose: ผู้ปฏิบัติงานได้จัดระเบียบงานที่รับผิดชอบออกเป็นกลุ่ม/ประเภทอย่างเป็นระบบ

Prerequisite:

1. แผนงานประจำปี
2. กิจกรรม/ปฏิทินการปฏิบัติงาน
3. ภาระงานรายบุคคล

Procedure:

1. รวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรม/งาน ทั้งหมด
2. จัดกลุ่มโครงการ/กิจกรรม/งาน ประเภทเดียวกัน หรือมีกระบวนการทำงานคล้ายคลึงกัน และทำสรุปรูปภาพรวมให้ชัดเจน โดยนำเสนอรูปแบบตามความเหมาะสม เช่น
 - ตามโครงสร้างงาน
 - ตามโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่เป็นประเภทเดียวกัน หรือกลุ่มงานเดียวกัน
 - ตามลำดับเวลา/ปฏิทินกิจกรรม

Output: ข้อมูลสรุปขอบข่ายงานที่ถูกจัดกลุ่มตามประเภท

2. การจัดทำ workflow

Purpose: ผู้ปฏิบัติงานสามารถเขียน workflow ขั้นตอนการทำงานได้

Prerequisite: ข้อมูลสรุปขอบข่ายงานที่ถูกจัดกลุ่มตามประเภท

Procedure:

1. ร่างขั้นตอนการทำงานตามลำดับ โดยเริ่มจากภาพกระบวนการทำงานใหญ่ลงสู่รายละเอียดงานย่อย
 - สำหรับโครงการ/กิจกรรม/งาน ที่เป็นประเภทหรือกลุ่มงานเดียวกัน ให้พิจารณาว่ามีขั้นตอนการทำงานหลักขั้นตอนใดบ้าง ที่สามารถใช้ workflow เดียวกันได้
 - ในกรณีที่มีขั้นตอนการทำงานอื่นแตกต่างออกไป สามารถเพิ่มเติมให้เหมาะสมเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น
2. เขียน workflow
 - a. เขียนขั้นตอนการทำงาน (process)
 - ตามลำดับการทำงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงาน
 - หรือเขียนได้อย่างอิสระ เช่น อาจมีขั้นตอนการทำงาน ที่สามารถทำไปในเวลาเดียวกัน ก็สามารถเขียนแสดงออกมาคู่กันได้
 - b. ใช้ลูกศรเชื่อมโยงขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ตามลำดับการทำงาน หรือหากมีความเชื่อมโยงกัน
3. เริ่ม workflow ใหม่ หากเขียนขั้นตอนการทำงานเสร็จ หรืออยู่ระหว่างรอการดำเนินงานของฝ่าย/งานอื่น
4. อาจนำเสนอ workflow ต่อหัวหน้าและทีมงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น ก่อนเริ่มทำ work manual

แนวทางเพิ่มเติม

- เพื่อสนับสนุนขั้นตอนการทำงาน (process) ได้ชัดเจนว่าทำเพื่อวัตถุประสงค์ใด หรือสามารถรวมกับขั้นตอนการทำงานอื่นได้หรือไม่ อาจใส่ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ (input) และ ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ประกอบไว้ด้านหน้าหรือด้านหลังได้
- การเขียน workflow ย้อนกลับจากผลลัพธ์ที่ได้ (output) ไปยัง ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ (input) อาจช่วยให้เขียนรายละเอียดของ output - process - input ได้ง่ายและชัดเจนขึ้น

Output: Workflow

3. การจัดทำ work manual

Purpose: ผู้ปฏิบัติงานสามารถเขียนคู่มือ/รายละเอียดการปฏิบัติงานได้

Prerequisite: workflow

Procedure:

1. เขียนรายละเอียด work manual ประกอบด้วย 5 ส่วน
 - a. ชื่อขั้นตอนการทำงาน
 - ชื่อขั้นตอน ควรใช้คำสื่อสารขั้นตอนการทำงานครบถ้วน ไม่น้อยหรือมากเกินไปขั้นตอนการทำงานจริง
 - เป็นคำนามหรือคำกริยา หากเลือกเป็นคำชนิดใดให้ใช้ประเภทเดียวกันทั้ง work manual
 - b. วัตถุประสงค์ (Purpose)
 - เป็นข้อสำคัญ เนื่องจากเป้าหมายที่ชัดเจนจะเป็นตัวกำหนดขั้นตอนการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน
 - สามารถเขียนเป็นรูปประโยค มีประธาน กริยา กรรม ให้ชัดเจน
 - c. สิ่งที่ต้องมี (ก่อนขั้นตอนนี้) เพื่อนำมาใช้ในขั้นตอนการทำงาน (Prerequisite)
 - ตัวอย่างเช่น ฐานข้อมูล ระเบียบ แบบฟอร์ม หรือ output ที่ได้จากขั้นตอนก่อนหน้า เป็นต้น
 - เป็นคำนาม
 - d. กระบวนการ (Procedure)
 - เขียนรายละเอียดขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ทั้งนี้ ในการอธิบายสามารถใช้ภาพประกอบ และสร้างตารางอธิบายรายละเอียดได้
 - สามารถเขียนอธิบายให้ผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติงานนี้มาก่อน ได้ศึกษาด้วยตนเอง และปฏิบัติงานตามได้ ดังนั้นภาษาที่ใช้จึงต้องเข้าใจง่าย และใช้คำที่สื่อวิธีปฏิบัติงานได้ชัดเจน ไม่กำกวม
 - มักเริ่มต้นด้วยคำกริยา
 - e. ผลลัพธ์/สิ่งได้จากขั้นตอนการทำงาน (Output)
 - สะท้อนสิ่งที่ได้สำเร็จหรือได้รับจากกระบวนการ (Procedure)
 - อาจเป็นได้ทั้งคำนามและรูปประโยค
2. ทบทวนและแก้ไขการเขียน work manual เพื่อการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เป็นเหตุเป็นผล โดยฝึกการตั้งคำถามและทบทวนซ้ำไปซ้ำมา
 - อาจพบสิ่งที่เราควรทำเพิ่มเติมเพื่อให้การทำงานง่ายและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และต่อยอดไปถึงการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน/ปัญหาที่ผ่านมาหรือที่อาจเกิดขึ้น

- หากในงานนั้นมีผู้ปฏิบัติงานหลายคน สามารถแลกเปลี่ยนกรณีศึกษา ประสบการณ์ และการแก้ปัญหาอื่น ๆ ที่เคยเกิดขึ้นจริง เพื่อปรับปรุง พัฒนางานได้
 - สามารถสร้าง form template หรือ ฐานข้อมูล หรืออื่นๆ ที่เหมาะสม เพื่อรองรับขั้นตอนการทำงานนั้นได้
 - หากมีคำศัพท์เฉพาะ ควรมีนियามศัพท์ที่เข้าใจตรงกัน เพื่อใช้ในบริบท ที่เหมือนกันและเข้าใจตรงกันได้
 - ส่วนประกอบทั้ง 5 ส่วนของ Work Manual (ชื่อขั้นตอนการทำงาน / วัตถุประสงค์ / สิ่งที่ต้องมี (ก่อนขั้นตอนนี้) / กระบวนการ และ ผลลัพธ์/ สิ่งได้จากขั้นตอนการทำงาน) ควรใช้คำที่ไม่ซ้ำซ้อน
 - สามารถทบทวน ปรับปรุง แก้ไข work manual ได้อยู่เสมอ เพื่อให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น
3. ใส่ข้อมูลที่เป็นข้อกำหนดด้านเวลา เพื่อควบคุมการทำงานให้มีมาตรฐานชั่วโมงการปฏิบัติงาน และการวางแผนการทำงาน โดยสามารถหาค่ากลางร่วมกับทีมงาน เพื่อให้เหมาะสม ไม่ มากหรือไม่น้อย และทุกคนมีความเห็นตรงกัน ดังนี้
- a. Time ค่าชั่วโมงการทำงาน คือ ชั่วโมงที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น
 - อาจใส่ชั่วโมงการปฏิบัติงานของแต่ละโครงการในภาพรวม หรือหากงานมีความซับซ้อน อาจใส่ในแต่ละขั้นตอนการทำงานงานย่อยได้
 - สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มเติม เพื่อรับรองค่าชั่วโมงการทำงาน ที่เกิดขึ้นจริง ได้ในสถานการณ์/โครงการที่แตกต่างกันออกไปได้ เช่น มีโครงการที่มีผู้ เข้าร่วมอบรมมากกว่าอีกหนึ่งโครงการ อาจต้องใช้เวลาเตรียมงานมากขึ้น
 - b. Day to complete task คือ การกำหนดกรอบเวลาเพื่อวางแผนการทำงานให้เสร็จทันเวลาอย่างที่เราจะเป็น

ตัวอย่าง

กิจกรรม	D-Day (-) เกิดก่อน (+) เกิดหลัง	คำอธิบาย
ขออนุมัติโครงการ	D-30	จัดทำขออนุมัติโครงการให้เสร็จ 30 วัน ก่อนจัดโครงการ
ซื้อวัสดุอุปกรณ์	D-20	จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ให้เสร็จ 20 วัน ก่อนจัดโครงการ
จัดโครงการ	D-0	ขั้นตอนหลัก/สำคัญที่สุด ใน work manual นั้น เช่น วันจัดโครงการ หรือวันเริ่มจัดทำข้อมูลสำคัญของงานนั้น
เบิกเงิน	D+30	เบิกเงิน ให้เสร็จภายใน 30 วัน หลังจัดโครงการ

Output: Work Manual

Time:

ขั้นตอน	Time
1. ทบทวนขอบข่ายงาน และจัดระเบียบกลุ่ม /ประเภทงาน	ไม่เกิน 3 วัน (หากเริ่มต้นจัดระเบียบงานใหม่) ไม่เกิน 2 วัน (หากทบทวนจากงานเดิม)
2. จัดทำ workflow 1 งาน	ครั้งละ 1 ชั่วโมง (อาจทำซ้ำหลายครั้ง)
3. จัดทำ work manual 1 งาน	
3.1 เขียนรายละเอียด work manual 1 งาน	ไม่เกิน 5 ชั่วโมง
3.2 ทบทวนและแก้ไขการเขียน workflow	ครั้งละ ไม่เกิน 2 ชั่วโมง (อาจทำซ้ำหลายครั้ง)
3.3 ใส่ข้อมูลที่เป็นข้อกำหนดด้านเวลา	ครั้งละ ไม่เกิน 60 นาที (อาจทำซ้ำหลายครั้ง)