

# การเขียนผังกระบวนการ Process Flow Diagram

พรทิพย์ วิริยานนท์

# วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบวิธีการเขียนผังกระบวนการงาน
๒. เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

# ประโยชน์ของ FLOWCHART

1. แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
2. แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ  
ในกระบวนการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้การจัดทำเอกสาร ทำได้ง่ายขึ้น
4. อ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพรวมของ  
การปฏิบัติงาน

# การเขียน FLOWCHART

## รูปแบบ ของ FLOWCHART

### ๑. BLOCK DIAGRAMS

ใช้อธิบายกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน เขียนง่าย

### ๒. STANDARD FLOWCHARTS

มีการใช้สัญลักษณ์มากขึ้น และนิยมเขียนมากที่สุด

### ๓. FUNCTIONAL FLOWCHARTS

แสดงทิศทางการไหลของกิจกรรม ข้ามหน่วยงาน

# เทคนิคการเขียน FLOWCHART

## เลือกรูปแบบ FLOWCHART

- \* เขียนกิจกรรมต่างๆที่ปฏิบัติอยู่ในกระบวนการ
- \* เรียงลำดับกิจกรรมตามขั้นตอน
- \* เขียนสัญลักษณ์ ในแต่ละกิจกรรม และเชื่อมด้วยลูกศร
- \* ตรวจสอบกับการปฏิบัติงานจริง และแก้ไขให้ถูกต้อง
- \* เขียนรายละเอียดเพิ่มเติม ตามรูปแบบที่กำหนด

# ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้เอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ดี

- ★กำหนดทีมเขียนซึ่งมีผู้ใช้เอกสารอยู่ด้วย
- ★มีเอกสารเท่าที่จำเป็น
- ★เขียนให้อ่านเข้าใจง่าย และใช้งานง่าย
- ★เขียนตามที่ปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- ★ส่งเสริมการใช้เอกสารและปฏิบัติตามเอกสาร

## ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้เอกสารระเบียบปฏิบัติงานที่ดี(ต่อ)

- ★ ลดข้อขัดแย้งระหว่างเอกสาร และการปฏิบัติจริง มีการทดลองใช้เอกสาร ก่อนประกาศใช้จริง
- ★ ฝึกอบรมผู้ใช้เอกสารทุกคนเป็นอย่างดีก่อนนำไปใช้
- ★ สามารถ ใช้ในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน
- ★ ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลของการไม่ปฏิบัติตามเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน

# ประโยชน์ของผังงาน

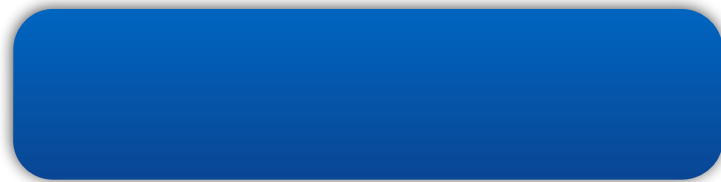
- ★ ทำให้ลำดับขั้นตอนการทำงานได้ง่าย ไม่สับสน
- ★ ช่วยในการตรวจสอบ และแก้ไขได้ง่ายเมื่อมีข้อผิดพลาด
- ★ ช่วยในการดัดแปลง แก้ไข สะดวกและรวดเร็ว
- ★ ช่วยให้ผู้อื่นศึกษาการทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น
- ★ ช่วยให้เข้าใจง่าย เพราะสื่อด้วยภาพ สะดวกในการพิจารณาลำดับขั้นตอนในการทำงาน



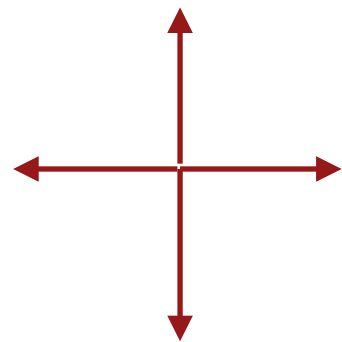
# การเขียนผังงานที่ดี

- ★ ใช้สัญลักษณ์ตามที่กำหนด
- ★ ใช้ลูกศรแสดงทิศทางการไหลของข้อมูลจากบนลงล่างหรือจากซ้ายไปขวา
- ★ คำอธิบาย ในภาพสั้นกระชับรัด เข้าใจง่าย
- ★ ทุกแผนภาพต้องมีลูกศรแสดงทิศทางเข้า - ออก
- ★ ไม่ควรโยงเส้นเชื่อมผังงานที่อยู่ไกลมากๆ ควรใช้สัญลักษณ์จุดเชื่อมต่อแทน
- ★ ผังงานควรมีการทดสอบความถูกต้องของการทำงานก่อนเขียน

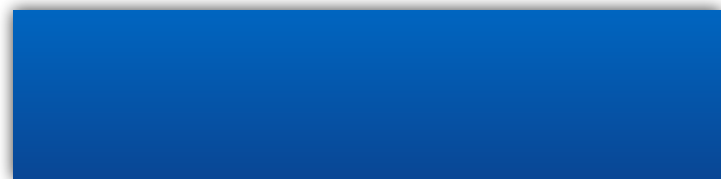
# สัญลักษณ์มาตรฐาน



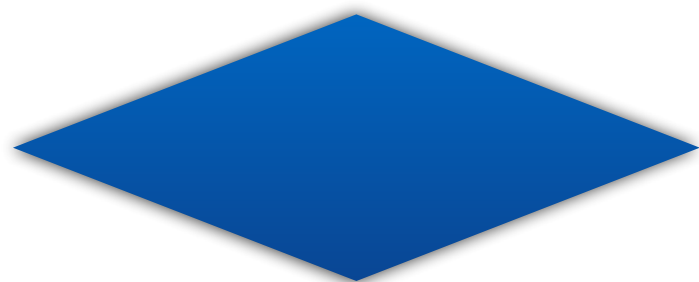
จุดเริ่มต้น/จุดสิ้นสุด(Start/Finish)



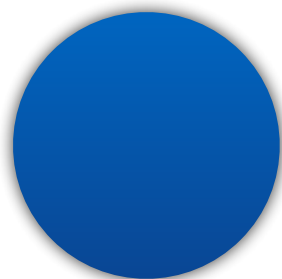
ทิศทางการไหล (Flow)



แสดงกิจกรรม หรือ ขั้นตอน (Activity)



การตัดสินใจ (Decision)

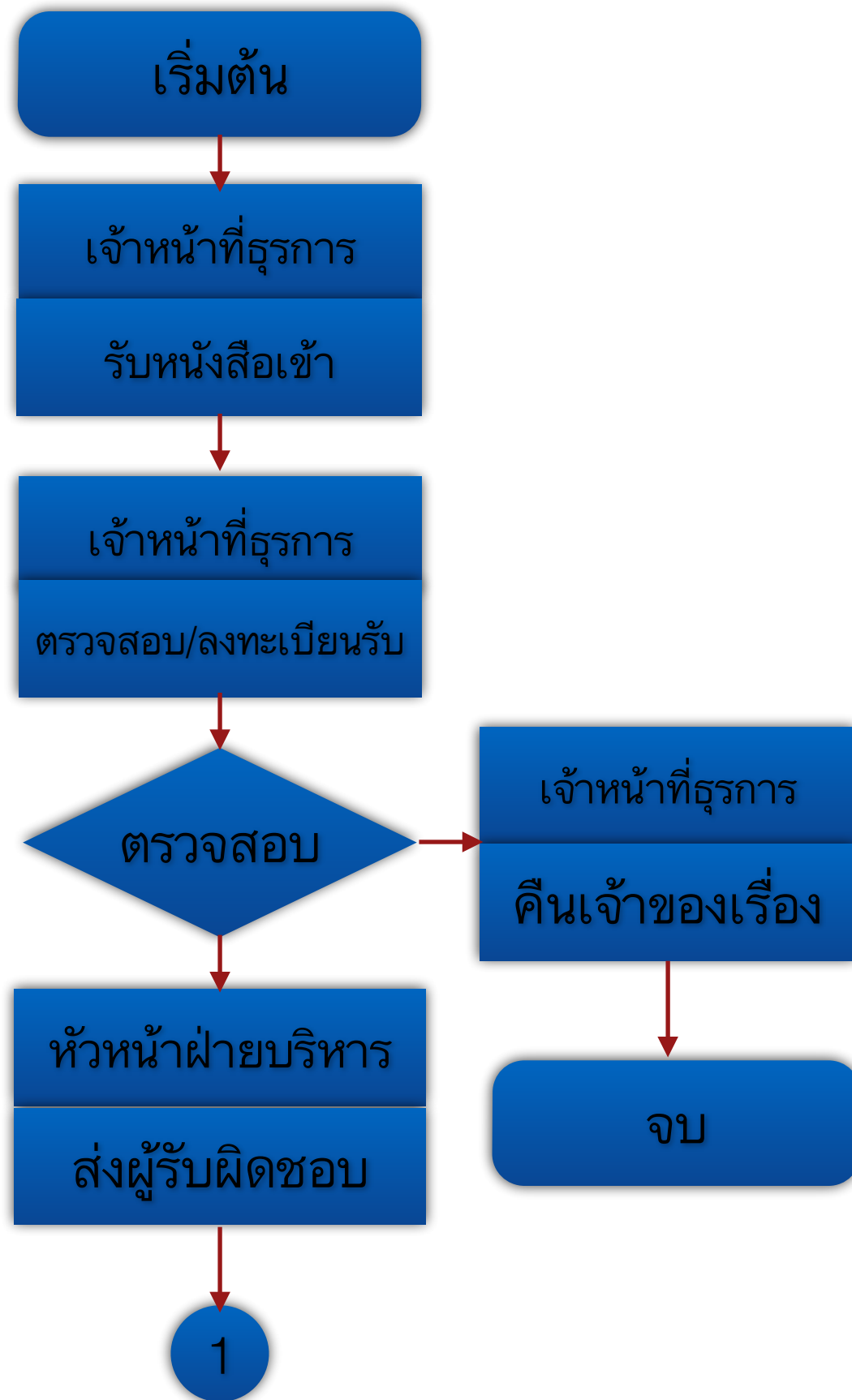


จุดเชื่อมต่อ (Connection)

# ผังกระบวนการ

# รายละเอียด

# เอกสารที่เกี่ยวข้อง



รับหนังสือเข้า

หนังสือเข้า  
สิ่งที่ส่งมาด้วย

สิ่งที่ส่งมาด้วย

W1-AM-01

หนังสือเข้า  
สิ่งที่ส่งมาด้วย

ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน	ชื่อเอกสาร:งานสารบรรณ	หน้าที่ : ๑ ของ ๑๒
	วันที่ใช้บังคับ : ๑ เมษายน ๒๕๕๘	แก้ไข

## ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี

## ๒. ขอบเขต

ครอบคลุมการรับ - ส่งหนังสือ การจัดทำหนังสือ การเก็บหนังสือ  
การแจกจ่ายหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้อง และการทำลายหนังสือ

## ๓. นิยาม

เจ้าหน้าที่ธุรการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ

# วิธีปฏิบัติงาน (WORK INSTRUCTION)

- ★ คือ เอกสารที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ตั้งแต่ต้นจนจบ (STEP BY STEP) ว่าต้องทำอะไร

# ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- ★ เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
- ★ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน
- ★ ใช้เป็นเกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
- ★ เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่
- ★ เป็นแนวทางในการทบทวนและตรวจติดตามคุณภาพภายใน

# คุณสมบัติเอกสาร Procedure และ Work Instructionที่ดี

- ★ ใช้รูปแบบที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ★ ใช้ภาษา หรือถ้อยคำที่อ่านได้ง่าย ชัดเจน
- ★ อ่านแล้วรู้ลำดับของการปฏิบัติว่าจะอะไรก่อนหลัง
- ★ ต้องรู้ว่าระบบหรืองานนั้น จะต้องบันทึกอะไรบ้าง  
ใช้แบบฟอร์มใด(ถ้ามี)
- ★ ไม่ควรบีบรัดจนเกินไป จนปฏิบัติไม่ได้ อาจยืดหยุ่นตามความจำเป็น
- ★ ใช้รูปแบบที่เหมาะสม อ่านง่าย สื่อความชัดเจน
- ★ ควรเขียนเรียงลำดับเป็นข้อๆ ว่าขั้นตอนใดเกิดก่อน เกิดหลัง

# เทคนิคการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- ★ ไม่มีรูปแบบกำหนดเฉพาะ
- ★ กำหนดเรื่องที่จะเขียน
- ★ เขียนอธิบายงานที่ทำเป็นลำดับ ขั้นตอน ลึ้นและกระชั้น
- ★ ระบุเกณฑ์คุณภาพของงาน (ถ้ามี)  
(CRITERIA FOR WORKMANSHIP)
- ★ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอาจใช้รูปภาพ รูปวาด แผนภาพ หรือ ตารางประกอบ



# เทคนิคการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน(ต่อ)

- ★ ระบุตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน
- ★ กรณีต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงาน ให้ระบุไว้ด้วย
- ★ อ้างถึงหรือแนบแบบฟอร์มที่ต้องใช้ไว้ด้วย
- ★ ถ้าเป็นเรื่องคล้ายกัน หรือหมวดเดียวกัน อาจรวมเล่มได้
- ★ ควรให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมทบทวนเอกสาร เพื่อแก้ไขเอกสารให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

# หัวข้อของเอกสาร ProcedureและWork Instruction

ขอบข่ายที่เอกสารนี้ใช้ ใช้กับหน่วยงานใด อาจรวม  
Where ,When ที่ไหน เมื่อไหร่

- ★ คำจำกัดความ เพื่ออธิบายศัพท์ให้เข้าใจตรงกัน
- ★ ขั้นตอนการปฏิบัติไว้อธิบาย Who,What,How,When, Where ควรเขียนเป็นข้อๆเรียงลำดับก่อนหลัง
- ★ บันทึก ไว้อธิบายว่าระบบนี้ต้องทำบันทึกอะไรบ้าง
- ★ เอกสารอ้างอิง ถ้าเชื่อมกับเอกสารอื่นควรระบุเอกสารนั้นด้วย
- ★ ประวัติการแก้ไข ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของเอกสาร

# หลักการเขียน Procedure และ Work Instruction

- ★ ใช้สื่อ และภาษาที่เหมาะสมกับคนใช้เอกสาร

- ★ ยึดหลักการ 5 W 1 H

- ★ Who เอกสารต้องระบุว่าใคร

- ★ What ทำอะไร

- ★ When ทำเมื่อไหร่

- ★ Where ทำที่ไหน

- ★ Why ทำไปทำไม (วัตถุประสงค์อะไร)

- ★ How ทำอย่างไร

## เอกสารสนับสนุน (SUPPORTING DOCUMENT)

คือ เอกสารอื่นๆ ที่ใช้เป็นแนวทางหรืออ้างอิง  
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น

- ★ แบบฟอร์ม
- ★ มาตรฐานอ้างอิง
- ★ ใบบรรยายลักษณะงาน (JOB DESCRIPTION)
- ★ เอกสารทางเทคนิค (TECHNICAL DOCUMENT)
- ★ ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (PRODUCT SPECIFICATION)



# ด้วยรัก และ ปรารถนาดี