

บทที่ 11

การพัฒนาาระบบงาน

ธุรกิจ

ให้มีประสิทธิภาพ

ความหมายของ "การพัฒนาระบบงานธุรการ"

การพัฒนาระบบงานธุรการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งปรับปรุงกระบวนการทำงาน
ในสำนักงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และตอบสนองต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการและองค์กรได้ดีขึ้น โดยใช้เครื่องมือ หลักการ หรือแนวคิดที่ช่วยลด
ข้อผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมความร่วมมือภายใน
หน่วยงาน

1. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP: STANDARD OPERATING PROCEDURES)

1.1 ความหมายของ SOP:

SOP คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่อย่างเป็นระบบ ชัดเจน ลำดับขั้นตอน มีมาตรฐานเดียวกัน และทุกคนสามารถยึดถือปฏิบัติได้ตรงกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำ SOP:

- เพื่อควบคุมมาตรฐานการทำงาน
- เพื่อลดความสับสนของเจ้าหน้าที่
- เพื่อใช้เป็นแนวทางฝึกอบรมพนักงานใหม่
- เพื่อช่วยในการติดตามและประเมินผล

1.3 โครงสร้างของ SOP:

- ชื่อ SOP
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- ความรับผิดชอบ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (แสดงเป็นข้อ ๆ หรือผังงาน)
- เอกสารแนบ (ถ้ามี)

1.4 ตัวอย่าง SOP: การรับหนังสือราชการ

- รับหนังสือที่หน้าสำนักงาน
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลงทะเบียนรับในสมุดหรือระบบคอมพิวเตอร์
- เสนอให้ผู้บริหารตรวจอ่านและลงนาม
- สแกนเก็บเอกสารและจัดเก็บตามระบบ

2. การวิเคราะห์งาน (**WORK ANALYSIS**)

2.1 ความหมายของการวิเคราะห์งาน:

คือ กระบวนการที่ใช้ในการศึกษารายละเอียดของงานเพื่อให้เข้าใจหน้าที่ ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติ และความสัมพันธ์กับงานอื่น ๆ ในระบบสำนักงาน

2.2 จุดประสงค์ของการวิเคราะห์งาน:

- เพื่อกำหนดขอบเขตของหน้าที่งานแต่ละตำแหน่ง
- เพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
- เพื่อใช้ในการจัดบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อใช้ในการออกแบบ **SOP** และการประเมินผล

2.3 วิธีการวิเคราะห์งาน:

- ✓ สังเกตการณ์ (Observation): ติดตามพฤติกรรมการทำงานจริง
- ✓ สัมภาษณ์ (Interview): สอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- ✓ แบบสอบถาม (Questionnaire): ให้เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง
- ✓ การศึกษาจากเอกสารงานเดิม (Document Review): ดูจากรายงาน หรือเพิ่มข้อมูล

2.4 รายละเอียดที่ต้องวิเคราะห์:

- ชื่องาน
- วัตถุประสงค์ของงาน
- ขั้นตอนและลำดับการทำงาน
- อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ใช้
- ผู้รับผิดชอบหลัก-รอง
- ปัญหาที่มักเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข



3. หลัก 5ส. (5S) ในสำนักงาน

3.1 ความหมายของ 5ส.

5ส. เป็นแนวทางในการจัดระเบียบสถานที่ทำงานให้สะอาด เป็นระบบ ง่ายต่อการใช้งานและบำรุงรักษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความปลอดภัย



5 ขั้นตอนของ 5ส.

ส.	ภาษาไทย	คำอธิบาย
1. Seiri	สะสาง	แยกของที่จำเป็นกับไม่จำเป็นทิ้ง ของที่ไม่ใช้
2. Seiton	สะควก	จัดวางของที่จำเป็นให้อยู่ในที่ เหมาะสม หยิบใช้ง่าย
3. Seiso	สะอาด	ทำความสะอาดโต๊ะทำงาน เครื่องใช้สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ
4. Seiketsu	สุขลักษณะ	รักษาความเป็นระเบียบและสะอาด ต่อเนื่อง
5. Shitsuke	สร้างนิสัย	ปลูกฝังพฤติกรรมรักษาความสะอาด รักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ของ 5ส. ในสำนักงานธุรการ

ลดเวลาในการค้นหา
เอกสาร

เพิ่มความปลอดภัย

ลดความเครียดของ
เจ้าหน้าที่

ทำให้เกิดภาพลักษณ์
ที่ดีต่อผู้รับบริการ

◆ ตัวอย่างการพัฒนางานในสำนักงานธุรการ

- การนำระบบออนไลน์มาใช้แทนแบบกระดาษ เช่น ระบบใบลาผ่าน Google Form
- ปรับแผนผังการจัดวางโต๊ะทำงานให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน
- จัดกล่องรับ-ส่งเอกสารแยกตามประเภท เช่น หนังสือภายใน / ภายนอก
- กำหนดรหัสสีแฟ้มงาน เช่น สีเขียวสำหรับเวชระเบียน สีฟ้าสำหรับบัญชี
- ทำตารางเวรเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เพื่อลดความซ้ำซ้อน

THANK U