

SOP มาตรฐานขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ทุกองค์กรควรมี



SOP มาตรฐาน ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ที่ทุกองค์กรควรมี



หนึ่งในความสำคัญของการทำงานภายในองค์กรนั้นคือ การทำ “SOP” หรือการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน เพื่อให้สามารถบริหารการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน การจัดทำ SOP ที่ดีควรมีการวิเคราะห์กระบวนการ กำหนดผู้รับผิดชอบ และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อย่างมากมาย

หากคุณกำลังสงสัยว่า แล้วการเขียน SOP ที่ถูกต้องควรทำอย่างไร? และต้องคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างที่ช่วยให้ SOP สามารถนำไปใช้ได้จริง บทความนี้เรามีคำตอบมาให้

ทำความเข้าใจจัก SOP คืออะไร



SOP ย่อมาจาก Standard Operating Procedure โดย SOP คือ มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร SOP จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาดและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น โดยมีกระบวนว่า “ใคร” ต้องทำ “อะไร” “เมื่อไหร่” และทำ “อย่างไร” นอกจากนี้ SOP ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอีกด้วย

SOP มีองค์ประกอบอะไรบ้าง

โดยพื้นฐานในการทำ SOP ต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- **จุดประสงค์:** ควรกำหนดจุดประสงค์ของการทำ SOP อย่างชัดเจน ว่ามีเป้าหมายอย่างไร และระบุปัญหาที่ SOP นี้สามารถแก้ไขได้
- **ขั้นตอน:** SOP ต้องกำหนดว่าจะดำเนินงานนั้นให้เสร็จสิ้นได้อย่างไร โดยเรียงลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้เข้าใจง่าย
- **ขอบเขตของงาน:** ควรกำหนดขอบเขตการทำงานเพื่อให้ SOP แต่ละตัวไม่ทับซ้อนกัน
- **ผู้รับผิดชอบ:** แม้ว่า SOP จะดีอย่างไร แต่หากไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ อาจเกิดปัญหาที่ทำให้พนักงานคิดว่าไม่ใช่งานของตนเอง หรือมี SOP แต่ไม่มีผู้ปฏิบัติมันเอง

SOP ที่นิยมใช้มีกี่แบบ

๑. SOP แบบ Checklist

SOP แบบ Checklist คือ SOP แบบที่ง่ายที่สุด ใช้เพียงกระดาษและลิสต์หัวข้อตามรายการให้ผู้อ่านได้ตรวจสอบว่าแนวทางที่กำหนดให้พนักงานนั้นถูกปฏิบัติอย่างครบถ้วนหรือไม่ โดยไม่ต้องสนลำดับขั้นตอน

๒. SOP แบบลำดับขั้น (Hierarchical- Steps)

SOP แบบลำดับขั้น คือ SOP ที่เหมาะกับงานที่มีหลากหลายขั้นตอน และมีบางขั้นตอนที่มีการตัดสินใจและได้ผลลัพธ์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนและผลลัพธ์ที่แตกต่างกันจึงเหมาะกับ SOP รูปแบบนี้

๓. SOP แบบ Flow Chart

SOP แบบ Flow Chart คือ SOP ที่เหมาะกับงานที่มีผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปหลายรูปแบบ โดยคาดเดาไม่ได้ว่าการกระทำแบบใดจะส่งผลลัพธ์แบบใด

ขั้นตอนการเขียน SOP ต้องเริ่มอย่างไร

หลังจากที่เราทราบกันแล้วว่า SOP คืออะไร ต้องมีองค์ประกอบใดบ้างในการเขียน ผู้ที่ทำ SOP เช่น ผู้บริหาร หรือหัวหน้าทีม จะต้องมองภาพรวมอย่างละเอียด และวางแผนตามขั้นตอนแต่ละขั้น ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนแรกของการเขียน SOP คือ หัวหน้าทีมหรือผู้จัดการต้องทำ **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมที่ต้องทำทั้งหมด รวมไปถึงบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น ๆ เพื่อกำหนดมาตรฐานในการทำงานได้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ ๒ เลือกรูปแบบของ SOP

หากเคยมีการสร้าง SOP มาก่อน สามารถใช้ตัวอย่างการเขียน SOP รูปแบบเดิมมาเป็นพื้นฐาน เพื่อให้พนักงานมีความคุ้นเคยและสามารถเรียนรู้ได้ไว ส่วนผู้ที่ต้องสร้าง SOP ในช่วงแรก ควรพิจารณาว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมกับ SOP รูปแบบใด เนื่องจาก SOP ต้องใช้งานกับคนจำนวนมากจึงต้องคำนึงถึงการใช้งานที่สะดวก ทุกคนสามารถเข้าใจ สร้างไม่ยาก ไม่ซับซ้อนจนเกินไป และง่ายต่อการนำ SOP ไปใช้งานจริง

ขั้นตอนที่ ๓ กำหนดภาพรวมของ SOP

ในขั้นตอนที่สามของการเขียน SOP คือ การกำหนดภาพรวม โดยต้องระบุได้ว่า SOP ที่กำลังจะสร้าง มีกระบวนการอย่างไร และสิ้นสุดที่ขั้นตอนใด รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ กำหนดกลุ่มพนักงานเป้าหมาย

ผู้สร้าง SOP จะต้องกำหนดว่าใครจะเป็นผู้ใช้งาน SOP นี้ โดยมีข้อที่ควรคำนึงดังนี้

- ทักษะพื้นฐานของพนักงานกลุ่มเป้าหมาย
- ภาษาที่ใช้รวมถึงคำศัพท์ทางเทคนิคต่าง ๆ ที่สร้างความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
- ประสบการณ์ทำงานของพนักงานในกระบวนการต่าง ๆ
- ความรับผิดชอบของพนักงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ต้องใช้ข้ามทีมหรือแผนก

ขั้นตอนที่ ๕ เริ่มสร้าง ตรวจสอบ และปรับแก้ SOP ให้สมบูรณ์

และขั้นตอนสุดท้ายของการเขียน SOP คือ ทดสอบลองใช้งาน SOP ฉบับร่าง เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ พนักงานแต่ละส่วนที่รับผิดชอบมีความเข้าใจใน SOP มากน้อยแค่ไหน และรับความคิดเห็นเหล่านั้นมาพัฒนา SOP ให้ดียิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้งานจริง

สิ่งที่ควรคำนึงในการเลือกใช้เครื่องมือ SOP



สำหรับคนที่เคยสร้าง หรือใช้งาน SOP มาก่อน เป็นที่ทราบกันดีว่าการสร้าง SOP ขึ้นมาไม่สามารถควบคุมมาตรฐานและกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ต้องมีการนำไปใช้งานจริง และพัฒนา SOP อยู่เสมอ เพื่อให้ได้กระบวนการที่เข้าใจง่ายต่อทุกฝ่าย และสามารถกำหนดมาตรฐานการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การเลือกเครื่องมือเพื่อสร้าง SOP จะต้องควบคุมการทำงานและกำหนดมาตรฐานในการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีปัจจัยที่ต้องคำนึง ๓ ข้อหลัก ๆ ดังนี้

๑. การใช้งาน

การเขียน SOP ขึ้นมานั้นไม่ได้มีไว้เพื่อพนักงานทีมใดทีมหนึ่ง แต่รวมถึงพนักงานทุกคนที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการและจำเป็นต้องใช้ ผู้สร้าง SOP ต้องคำนึงการใช้งานที่ง่าย พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติตาม SOP ได้อย่างคล่องแคล่ว หากออกแบบ SOP ให้มีความซับซ้อนมากเกินไป อาจเป็นการเพิ่มภาระงานให้มากกว่าเดิม

๒. ความเข้าใจ

ควรเลือกใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่ไม่ซับซ้อนเกินไป เพื่อสร้างความเข้าใจให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามได้ หากมี SOP มีความซับซ้อนและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดการต่อต้านและไม่สามารถปฏิบัติตาม SOP นี้ได้ครบถ้วน

๓. การปรับปรุง

ในการสร้าง SOP คือ จุดเริ่มต้นที่ช่วยกำหนดมาตรฐานการทำงาน แต่หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จะต้องผ่านวงจรบริหารงานคุณภาพหรือ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อลงมือปฏิบัติ นำ SOP มาใช้งานจริง และปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้สร้าง SOP ก็ควรเป็นเครื่องมือที่สามารถแก้ไขและช่วยปรับปรุง SOP ให้ดียิ่งขึ้น

สรุป SOP

อ่านมาถึงตรงนี้ ทุกคนคงเข้าใจกันแล้วว่า SOP คืออะไร และจะสร้าง SOP ที่มีคุณภาพได้อย่างไร

หากองค์กรมี SOP ที่ได้มาตรฐาน จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นระบบมากขึ้น บุคลากรมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น จากเดิม องค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ([Disruptive Technology](#)) หรือองค์กรที่ต้องการก้าวสู่ Data-Driven Organization รวมไปถึงองค์กรที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก ควรให้ความสำคัญกับการทำ SOP ควบคู่กับการเลือกใช้เทคโนโลยีมาบริหารจัดการในขั้นตอนต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสร้าง SOP ผ่าน [ระบบ DMS](#) (Document & Data Management Solutions) ที่ช่วยลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน เปลี่ยนการใช้เอกสารกระดาษที่ยุ่งยากต่อการค้นหาและการนำไปใช้ ด้วยการแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบ E-Document ที่ง่ายต่อการค้นหา สามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ทุกเวลา ซึ่งมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลากรให้ควบคู่กับการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานแล้ว และยกระดับองค์กรให้โดดเด่นยิ่งขึ้นจากการใช้แนวคิด [Paperless](#) ที่ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในฐานะองค์กร