

Workflow คืออะไร

Workflow หรือ กระแสงาน เป็นชื่อที่ใช้เรียกกิจกรรมต่างๆที่ทำกันตามลำดับอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบ. กิจกรรมในกระแสนงานจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อได้รับการกระตุ้นจากอินพุต หรือ ข่าวสาร และ เมื่อกิจกรรมแรกดำเนินการเสร็จแล้ว ก็จะส่งมอบภาระให้กิจกรรมอื่นๆ ทำต่อกันไปจนกระทั่งจบกิจกรรมในกระแสนงาน หรือจนกว่าจะถึงกิจกรรมสุดท้ายที่ไม่สามารถจะทำ ให้กิจกรรมอื่นๆทำงานได้อีกต่อไป. เมื่อพิจารณาในแง่นี้ เราอาจจะกล่าวได้ว่าคำว่า กระแสนงาน มุ่งเน้นที่การเคลื่อนที่ของข้อมูลและสารสนเทศจากกิจกรรมหนึ่งไปยังอีกกิจกรรมหนึ่ง ต่อเนื่องไปเรื่อยๆจนจบงานที่จะต้องทำกับข้อมูลหรือกิจกรรมนั้น.

ยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น กระแสนงานทำการบ้านของนักศึกษา ในที่นี้เป็นตัวอย่างของการบ้านที่เกี่ยวกับการศึกษาแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งต้องมีการสืบค้นข้อมูล, การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์คำตอบ. กระแสนงานในที่นี้ประกอบด้วยกิจกรรมคือ

1. รับคำสั่งให้ทำการบ้านจากอาจารย์มาวิเคราะห์วัตถุประสงค์
2. ค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุโดยเนื้อหาของการบ้าน
3. สรุปรวบรวมประเด็นจากเอกสารที่ค้นหามาได้
4. วิเคราะห์ประเด็นสำคัญในเอกสาร ถ้าเห็นว่าประเด็นยังไม่พอเพียงให้กลับไปทำขั้นตอนที่ 2
5. สังเคราะห์คำตอบจากผลการวิเคราะห์
6. พิจารณาความเป็นไปได้และน่าเชื่อถือของคำตอบ ถ้าเห็นว่ายังไม่ดีพอ ให้กลับไปทำขั้นตอนที่ 2
7. พิมพ์คำตอบและส่งให้อาจารย์.

หน่วยงานที่ได้ศึกษาและพัฒนากระแสนงานไว้เป็นเอกสารครบถ้วนแล้วจะได้รับประโยชน์จากการมี workflow มาก. กระแสนงานที่รวบรวมไว้นั้นปกติจะนำมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านต่างๆในหน่วยงาน. คู่มือนี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดความสับสน, ช่วยให้นักงานใหม่เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วว่างานต่างๆที่ต้องทำ

นั้นกิจกรรมอะไรบ้าง, หรือแม้แต่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นผู้บังคับบัญชาในด้านต่างๆ ก็สามารถเรียนรู้งานจากเอกสารแสดงกระแสนงานด้วย.

กระแสนงานที่หน่วยงานจัดทำขึ้นนั้นอาจจะมีลักษณะที่เน้นไปทางด้านใช้คนปฏิบัติงาน. นั่นคือกิจกรรมทุกอย่างต้องดำเนินการ โดยคนเท่านั้น. ถ้ามีอุปกรณ์ไอทีใช้ อุปกรณ์นั้นก็เพียงแค่เพียงเครื่องมือสำหรับพิมพ์เอกสารหรือคำนวณเท่านั้น. หน่วยงานอาจยังไม่ได้เชื่อมต่อกิจกรรมต่างๆให้เป็นกระแสนงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์. ดังนั้นกระแสนงานเช่นนี้จึงยังมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลน้อย.

ลองพิจารณากระแสนงานต่อไปนี้. พนักงานต้องการลาหยุดพักผ่อนตามสิทธิ์ (สมมุติว่าสามารถลาได้ปีละ 10 วัน). พนักงานอาจทำตามขั้นตอนในกรแสนงานที่กำหนดไว้คือ

1. พนักงานหยิบแบบฟอร์มมากรอก หมายเลขพนักงาน, ชื่อ, นามสกุล, แผนก, ประเภทการลา, วันเริ่มต้น และ วันสิ้นสุดการลา พร้อมกับลงลายมือชื่อ.
2. ส่งใบลาในซองส่งเอกสารซึ่งจำหน่ายถึงผู้บังคับบัญชาแผนก.
3. ผู้บังคับบัญชาแผนก เปิดซองอ่าน และ ตรวจสอบว่า
 - a. พนักงานผู้นี้ใช้วันลาหยุดพักผ่อนตามสิทธิ์ไปมากน้อยเพียงใด.
 - b. ในช่วงเวลาที่พนักงานผู้นั้นระบุนั้นมีพนักงานอื่นในแผนกเดียวกันได้รับอนุมัติให้ลาหยุดไปก่อนแล้วหรือไม่.
 - c. ในช่วงเวลาดังกล่าว หน่วยงานมีงานเร่งที่มีนโยบายมาให้รีบเร่งปิดงานที่ค้างหรือไม่.
4. ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจว่าจะให้พนักงานลาหยุดได้หรือไม่
 - a. ถ้าไม่ให้ลาหยุด ผู้บังคับบัญชาก็ระบุเหตุผลที่ไม่ให้ลาลงในแบบฟอร์ม และแจ้งให้พนักงานทราบ เป็นอันสิ้นสุดกิจกรรมการลาของพนักงานผู้นั้น.
 - b. ถ้าให้ลาหยุด ผู้บังคับบัญชาก็ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์ม และ ส่งแบบฟอร์มต่อไปยังฝ่ายบุคคล

- ฝ่ายบุคคลรับแบบฟอร์มขอลาหยุดพร้อมกับลายมือชื่ออนุมัติของผู้บังคับบัญชา แล้วบันทึกรายละเอียดการขอลาหยุดลงในระบบสารสนเทศบุคลากร เพื่อให้ไม่นับวันที่พนักงานขอลาหยุดว่าเป็นการขาดงาน.
- ฝ่ายบุคคลแจ้งพนักงานว่าได้รับอนุมัติให้ลาหยุดได้.

กระแสนงานข้างต้นนี้มีลักษณะเป็นงานที่ทำด้วยคนเป็นส่วนใหญ่. มีบ้างที่ต้องเปิดแฟ้มคอมพิวเตอร์เพื่อดูประวัติการลา หรือ การบันทึกวันที่ลาหยุดลงในระบบสารสนเทศบุคลากร. กระแสนงานนี้อาจล่าช้าได้ถ้าหากผู้บังคับบัญชาไม่อยู่หรือไม่ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องว่ามีผู้อื่นในแผนกเดียวกันขอลาหยุดไปแล้ว หรือ ไม่ทราบว่าทีมงานเร่งด่วนคั่งค้างมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะงานของพนักงานผู้นั้น. ดังนั้นการอนุมัติให้ลาหยุดพักผ่อนหลายวันติดกันได้ อาจจะกลายเป็นปัญหาก็ได้.

วิธีที่เหมาะสมกว่าก็คือการปรับเปลี่ยนกระแสนงานที่ใช้มือทำให้เป็นกระแสนงานที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์หมด. นั่นก็คือ การกำหนดให้พนักงานยื่นใบลาทางระบบคอมพิวเตอร์, เมื่อเกิดข้อมูลการขอลาหยุดขึ้นในระบบแล้ว ระบบก็จะแจ้งเตือนผู้บังคับบัญชาว่ามีผู้ขอลาหยุดพร้อมกันนั้นก็ส่งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับพิจารณาการอนุมัติมาให้ทราบด้วย. ข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะมาจากระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องก็ได้. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับการเตือนว่ามีผู้ขอลาดังกล่าวแล้ว ผู้บังคับบัญชาก็สามารถพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติได้โดยรวดเร็ว. ต่อจากนั้นระบบก็จะดำเนินการส่วนที่เหลือได้ทันทีเช่นกัน. การมีกระแสนงานอัตโนมัติแบบนี้จะทำให้งานต่างๆของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและไม่ผิดพลาด.

จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นว่า ระบบกระแสนงานอัตโนมัติ (automated workflow) เป็นระบบที่มีประโยชน์มากต่อหน่วยงาน. อย่างไรก็ตามไม่ใช่หน่วยงานจะสามารถเปลี่ยนกระแสนงานทั้งหมดให้เป็นกระแสนงานอัตโนมัติ และ ไม่ต้องใช้คนทำงานเลย. กระแสนงานจำนวนมากยังคงต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆอยู่ โดยเฉพาะกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ.

อย่างไรก็ตามปัญหาเร่งด่วนในเวลานี้ก็คือ หน่วยงานจำนวนมากยังไม่ได้จัดทำกระแสนงานของหน่วยงานเอาไว้เป็นเอกสารอย่างชัดเจน. ดังนั้นจึงทำให้เราได้ยินข่าวเกี่ยวกับการไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ได้รับความสะดวกในบริการอยู่เสมอ. หากหน่วยงานสามารถ

จัดทำกระแสด้านสำคัญๆ ได้แล้ว เอกสารที่แสดงกระแสด้านจะช่วยให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นกระแสด้านอัตโนมัติได้ง่ายขึ้น.

การทำให้กระแสด้านต่างๆ เป็นงานอัตโนมัติในระบบไอทีนั้น บางครั้งเรียกว่าเป็นการจัดการกระแสด้าน หรือ Workflow Management. การจัดการกระแสด้านต้องคำนึงถึงการทำให้ออกสาร, ข้อมูล, สารสนเทศ และกิจกรรมต่างๆ อยู่ในระบบไอที และ มีการดำเนินงานตามกฎเกณฑ์ทางธุรกิจ (business rules) ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้. นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงข้อบกพร่องต่างๆ ในระหว่างการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ด้วย.

อีกคำหนึ่งที่ควรทราบก็คือ Workflow Systems ซึ่งหมายถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับการแปลงกระแสด้านให้เป็นระบบอัตโนมัติ และควบคุมการปฏิบัติงานของกิจกรรมต่างๆ ในกระแสด้าน รวมทั้งการจัดเก็บเอกสาร, การค้นคืน, การปรับแต่งให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด.