6 วัดระดับความเข้าใจ

ทดสอบความเข้าใจด้วยตนเอง

หลังจากท่านได้ศึกษาเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนจบแล้ว ท่านอาจมีความเห็นว่าเรื่องที่อธิบายมาทั้งหมดเป็นเรื่องทั่วไป หรือเป็นหลักการพื้นฐานที่น่าจะทราบกันอยู่แล้วโดยทั่วไป ไม่ได้เป็นเรื่องแปลกใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้ท่านผู้อ่านลองทำแบบทดสอบนี้เพื่อเป็นการประเมินระดับความเข้าใจของตัวท่านเอง

นอกจากนี้ ท่านยังสามารถใช้แบบทดสอบต่อไปนี้เป็น Post-Test เพื่อวัดความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของผู้ที่สนใจศึกษาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

แบบทดสอบความเข้าใจด้วยตนเอง ชุดที่ 1

โจทย์ กำหนดหัวข้อและทดลองจัดทำคู่มือ 1 เรื่อง จากนั้นตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง

คู่มือเรื่อง ..... **ฉบับวันที่** .....
เขียนโดย .....

1) ก่อนเริ่มเขียนได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้งานคู่มือเล่มนี้หรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
2) ได้ใช้การเขียนแผนผัง หรือ Work flow ก่อนลงมือเขียนคู่มือหรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
3) หลังจากเขียนแผนผังแล้ว ได้คำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพหรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
4) กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้อ่านคู่มือ (ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง) หรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
5) รูปแบบของคู่มือได้คำนึงถึง ขีดความสามารถของผู้อ่านหรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
6) เมื่อจัดทำคู่มือเสร็จแล้ว เนื้อหานั้นตอบตามวัตถุประสงค์ในข้อ 1 หรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
7) เนื้อหาของคู่มือยังสอดคล้องกับ Work flow ตามข้อ 2 และข้อ 3 หรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
8) ได้สอบถามความเห็นจากผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือประชุมหารือบ้างหรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
9) คู่มือนี้ได้กำหนดขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบราชการหรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่
10) ผู้อ่านที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อ่านเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามได้หรือไม่	[ ] ใช่	[ ] ไม่ใช่

4.WORK-004_Final (15 May 09) 77 8/17/09, 4:20 PM

แบบทดสอบความเข้าใจด้วยตนเอง ชุดที่ 2

โจทย์ สมมุติว่าท่านเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารที่ดูแลการขอเบิกใช้อุปกรณ์สำนักงาน ให้ทดลองเขียน Work flow ของการขอเบิกอุปกรณ์เครื่องเขียนในหน่วยงานของท่าน

1) ขั้นตอนการทำงานนี้ ได้กำหนดขอบเขตของกระบวนการว่าครอบคลุมเรื่องใดบ้าง [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่

อธิบาย : ขอบเขตของกระบวนการ อาทิเช่น ครอบคลุมการบริหารคลังเก็บอุปกรณ์สำนักงาน หรือการจัดซื้อด้วยหรือไม่ เป็นต้น ทั้งนี้จะครอบคลุมเรื่องใดบ้างนั้นเป็นดุลยพินิจของผู้เขียนคู่มือ คำถามนี้เพียงต้องการทราบว่าได้กำหนดขอบเขตก่อนลงมือเขียนหรือไม่

2) ได้กำหนด input และ output ที่ต้องการของกระบวนการนี้หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
3) ในจุดที่ต้องมีการพิจารณาอนุมัติ ได้ระบุตัวผู้มีอำนาจไว้หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
4) ในจุดที่ต้องมีการจดบันทึก ได้ระบุเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ต้องใช้หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
5) Work flow นี้จะสามารถปฏิบัติได้จริงตามกำลังคนที่มีในปัจจุบันหรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
6) ทีมงานที่ช่วยเขียน (ถ้ามี) สามารถอ่านและเข้าใจตรงกันหรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่

แบบทดสอบความเข้าใจด้วยตนเอง ชุดที่ 3

โจทย์ สืบเนื่องจากชุดที่ 1 สมมุติว่าท่านเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารที่ดูแลการขอเบิกใช้อุปกรณ์สำนักงาน ให้ทดลองเขียน Process flowchart แสดงทิศทางการเดินและการขนย้ายอุปกรณ์ต่างๆ จากนั้นให้วิเคราะห์และลองปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เส้นทางการเดิน และเส้นทางการลำเลียงของ

1) เส้นทางการเดินของผู้ขอเบิกของกับเส้นทางลำเลียงของสัมพันธ์กับ Work flow ในแบบทดสอบชุดที่ 1 หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
2) วิเคราะห์ตาม Process flowchart แล้วมีเส้นทางการเดินและการลำเลียงของที่ยังสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
3) ตามข้อ 2 อยู่ในวิสัยที่จะปรับปรุงได้หรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่
4) หลังจากปรับปรุงแล้ว ขั้นตอนใหม่ไปลัดขั้นตอนใน Work flow ที่มีผลต่อภาพรวมของกระบวนการหรือไม่ [ ] ใช่ [ ] ไม่ใช่

4.WORK-004_Final (15 May 09) 78 8/17/09, 4:20 PM

หลังจากทำแบบทดสอบข้างต้นแล้ว หากคำตอบในแบบทดสอบเป็น “ใช่” ครบทุกข้อ ก็ถือว่าท่านได้ศึกษาเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) พร้อมทั้งได้ทดลองทำคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างประสบผลสัมฤทธิ์แล้ว แต่หากมีหัวข้อใดที่มีคำตอบว่า “ไม่ใช่” ก็ควรกลับไปทำความเข้าใจและแก้ไขในประเด็นนั้นๆ ให้ถูกต้อง

ข้อสังเกตที่น่าสนใจ

1. แบบทดสอบความเข้าใจด้วยตนเองนี้ เป็นรูปแบบหนึ่งของคู่มือที่อยู่ในลักษณะของการตรวจสอบความเข้าใจ (Checklist) หรือจะเรียกว่าเป็นการนำแบบฟอร์ม (การตรวจสอบ) มาเป็นคู่มือในการทำงาน (จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน)
2. เมื่อท่านประสงค์จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอีกในอนาคต และท่านอาจจะไม่มีเวลากลับไปอ่านเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ทั้งหมด ท่านเพียงแต่ใช้แบบทดสอบความเข้าใจชุดนี้ เป็นคู่มืออ้างอิงช่วยในการทำงานในประเด็นสำคัญๆ ทั้งหมดได้ทันที

4.WORK-004_Final (15 May 09) 79 8/17/09, 4:20 PM

4.WORK-004_Final (15 May 09) 80 8/17/09, 4:20 PM

7 ฝากไว้ให้จดจำ

ขั้นตอนง่ายๆ ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

หลักสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คือ ความเข้าใจในงาน คนที่จะเขียนคู่มือได้จะต้องเป็นคนที่เข้าใจในกระบวนงานและขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี แต่กระนั้นก็ยังมีคนจำนวนมากที่เข้าใจในกระบวนงานและขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี สามารถบอกหรืออธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ แต่หากจะให้เขียนออกมาเป็นคู่มือก็ไม่สามารถเขียนออกมาได้ หรือพูดง่ายๆ ว่าไม่สามารถเรียบเรียงออกมาเป็นงานเขียนให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ดังนั้นผู้เขียนจึงขอนำเสนอเคล็ดไม่ลับให้กับทุกท่าน โดยเคล็ดไม่ลับนี้จะแบ่งออกเป็นขั้นตอนง่ายดังต่อไปนี้

1. **บันทึกเสียง :** ควรใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกสิ่งที่ท่านพูดอธิบายความเสมือนหนึ่งว่าท่านกำลังบรรยายวิธีการทำงานให้ข้าราชการใหม่ที่เพิ่งย้ายเข้ามาได้รับทราบ และให้เขาพยายามเรียนรู้ไปตามกระบวนงานผ่านคำพูดอธิบายของท่านทีละขั้นตอน

   ขอให้ท่านลองทำเช่นนี้หลายๆ รอบ และควรทำทุกวัน วันละ 2 รอบ เป็นเวลา 3-5 วัน ท่านจะสังเกตได้ว่าตัวท่านเองมีการอธิบายความที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ มีพัฒนาการในการลำดับความและเรียบเรียงการอธิบายความที่สมบูรณ์มากขึ้น

4.WORK-004_Final (15 May 09) 81 8/17/09, 4:20 PM

2. **แบ่งเนื้อหาเป็นบท** : ในการบันทึกเสียงรอบหลังๆ ให้ลองแบ่งการอธิบายความของท่านออกเป็นตอนๆ หรือเป็นบทๆ โดยให้ตั้งชื่อตอนและบท เช่น บท "การอนุมัติเรื่อง : เมื่อรับเอกสารมา ท่านควรตรวจหลักฐานเหล่านี้ 1....2....3...."

   การแบ่งเนื้อความเป็นบทเป็นตอนพร้อมตั้งชื่อนั้น จะช่วยในการเรียบเรียงเรื่องราวที่ท่านต้องการนำเสนอเชื่อมโยงสอดคล้องกันดียิ่งขึ้น

3. **เขียนเรียบเรียงเนื้อความ** : หลังจากบันทึกเสียงการอธิบายความที่แบ่งเป็นบทๆ สมบูรณขึ้น ให้เริ่มถอดความในเทปบันทึกเสียงออกมาเป็นคำพูด หากท่านไม่มีเวลาลองใช้บริการร้านที่ให้บริการถอดเทปเลกเชอร์ตามหน้ามหาวิทยาลัย โดยให้ทางร้านพิมพ์เนื้อความแล้วเว้นช่องว่างระหว่างบรรทัดไว้เพื่อให้ท่านสามารถเขียนข้อความเพิ่มเติมได้ จากนั้นอ่านและแก้ไขข้อความที่อธิบายซ้ำซ้อน ไม่จบประโยค หรือไม่ได้ใจความชัดเจนให้สมบูรณ์ขึ้น

   ท่านอาจจะประหลาดใจว่าการแก้ไขนั้นมีอยู่ไม่มาก เพราะเนื้อความที่พูดบรรยายนั้นมีความสมบูรณ์อยู่มากแล้ว หลังจากทำการแก้ไขเพิ่มเติมแล้วให้ทำการพิมพ์ข้อความนั้นเรียบเรียงไว้โดยทำการแบ่งเนื้อหาเป็นบทๆ

4. **ประชุมขอความเห็น** : หลังจากแก้ไขโดยใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ กระชับ และการเรียบเรียงเนื้อหาเป็นบทๆ มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน คือ มีลำดับก่อนหลังเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน ช่วยเสริมความเข้าใจ ไม่สลับซับซ้อนหรือเนื้อหาวกไปวนมา ให้ทำการเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกระบวนงานนั้นๆ และขอรับความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์ โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ การให้ผู้อ่านเข้าใจในการสื่อความ และเปิดรับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมประชุมในทุกประเด็น

5. **เพิ่มเติมรูปภาพและจัดลำดับของภาพให้เห็นขั้นตอนการทำงาน** : ดังคำที่ว่า "สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น" การเพิ่มเติมรูปภาพให้เห็นลำดับขั้นตอนการทำงานจะช่วยอธิบายความได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการเขียนคู่มือควรจะมีรูปภาพแสดงขั้นตอนการทำงาน หรือมีการทำผังงาน (Flowchart) แสดงขั้นตอนการทำงานให้เห็นชัดเจน โดยในขั้นนี้อาจมีการระบุเวลาในแต่ละขั้นตอนเพิ่มเติมให้ชัดเจน รวมถึงเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในขั้นตอนนั้นๆ

6. **ให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่เป็นเกร็ดน่าสนใจ** : การใส่สิ่งเพิ่มเติมเหล่านี้ จะทำให้คู่มือมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น เช่น เพิ่มข้อมูลที่เน้นในกล่องข้อความเล็กๆ ที่พูดถึงข้อมูลหรือข้อเท็จจริงของหน่วยงานสัก 2 - 3 บรรทัดว่า "ท่านทราบหรือไม่ว่า อธิบดีที่อยู่ในตำแหน่งเป็นระยะเวลานานที่สุดนั้นนานเท่าไร?" หรือ "อธิบดีหญิงคนแรกของกรมฯ เราคือใคร?"

4.WORK-004_Final (15 May 09) 82 8/17/09, 4:20 PM

7. **จัดทำ Pre-Test และ Post-Test :** เพื่อเป็นการวัดความเข้าใจว่าข้าราชการใหม่ที่ได้อ่านคู่มือแล้วมีความเข้าใจกระบวนหรือขั้นตอนมากน้อยเพียงใด จึงควรทำการทดสอบด้วยคำถามวัดความเข้าใจในเนื้อหา เช่น "ถ้าประชาชนไม่นำบัตรประชาชนมา ท่านสามารถรับเรื่องก่อนได้หรือไม่" หรือ "ถ้าผู้อนุมัติ/อนุญาตไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ สามารถให้ใครเป็นผู้ลงนามแทนได้" เป็นต้น
8. **ตรวจสอบกับนิติกร :** เมื่อท่านจัดทำคู่มือเสร็จควรส่งให้นิติกรตรวจสอบว่ามีสิ่งใดขัดต่อข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบหรือไม่ หากมีข้อขัดแย้ง ในเบื้องต้นให้แก้ไขคู่มือให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงาน และควรศึกษาการแก้ไขกฎระเบียบที่ล้าหลังและเป็นอุปสรรคในการทำงานให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการให้บริการประชาชน

4.WORK-004_Final (15 May 09) 83 8/17/09, 4:20 PM

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. **คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม**.

กลุ่มงานบริการสังคม กองกิจการชุมชนและบริการสังคม กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (2549). **คู่มือการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมสำหรับพนักงานคุมประพฤติ**.

กุลประภัสสร์ โกละกะ (2550). **การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน**, กองวิชาการและแผนงาน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

วิพุธ อ่องสกุล, กล้า จิระสานต์ (2548). ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ เรื่อง **คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)**, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ศรีนวล สงวนไว้ (2548). ชุดฝึกอบรมวิทยากรต้นแบบ เรื่อง **คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)**, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ (2549). **การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน**.

4.WORK-004_Final (15 May 09) 84 8/17/09, 4:20 PM

อภิธานศัพท์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

Analysis Skills (ทักษะการวิเคราะห์) หมายถึง ทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในเรื่องการวิเคราะห์กระบวนการ ความสัมพันธ์ของกระบวนการ

CAR : Corrective Action Report (การร้องขอให้ทำการแก้ไข) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือการปฏิบัติงานผู้ตรวจสอบอาจลงบันทึกในเอกสารคำร้องเพื่อขอให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งประสิทธิภาพงานที่ดีขึ้นหรือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน

Communication Skills (ทักษะการสื่อสาร) หมายถึง ทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในเรื่องการใช้ภาษาในการจัดทำเอกสารให้เป็นที่เข้าใจได้ง่าย

Design Skills (ทักษะการออกแบบ) หมายถึง ทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในเรื่องการเลือกรูปแบบของการจัดทำเอกสารว่าแบบใดเหมาะสมและน่าสนใจ

Evaluation Skills (ทักษะการประเมินผล) หมายถึง ทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในเรื่องการติดตามผลการใช้เอกสารว่ามีมากน้อยเพียงใด ต้องปรับปรุงเรื่องใดบ้าง

Externalization (การสกัดความรู้ออกจากตัวคน) หมายถึง กระบวนการสร้างและถ่ายเทความรู้แบบ Tacit to Explicit คือ การที่บุคคลอธิบายและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัว แล้วถ่ายทอด/บันทึกออกมาในรูปแบบของเอกสารหรือสื่อต่างๆ (Create) ที่สามารถเก็บไว้ใช้ และส่งมอบไปสู่ผู้อื่นได้ เช่น การเขียนกรณีศึกษา และการบันทึกเสียงบทสัมภาษณ์ เป็นต้น

Flowchart (ผังงาน, แผนภาพ, แผนภูมิ) หมายถึง การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

Flow of Steps (ขั้นตอนการทำงาน) หมายถึง ขั้นตอนการทำงานที่แสดงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง เพราะจะแสดงถึงลำดับการทำงานที่ชัดเจน

Form (แบบฟอร์ม) หมายถึง เอกสารใช้สำหรับลงบันทึกผลการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน

4.WORK-004_Final (15 May 09) 85 8/17/09, 4:20 PM

Multimedia (สื่อผสม) หมายถึง สื่อหลายอย่างที่นำมาใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอันจะครอบคลุมสื่อหลายประเภท เช่น วิดีทัศน์ โปรแกรมอินเตอร์แอคทีฟ (Interactive Program) ซึ่งปัจจุบันอาจจะบันทึกในรูปของซีดี ดีวีดี หรือจัดเก็บบนฐานข้อมูลหรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Pre-test / Post Test (แบบทดสอบก่อน/หลัง) หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้ผู้ใช้งานหรือผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ทำการทดสอบว่ามีการนำคู่มือไปปฏิบัติจริงหรือไม่ โดยทำการทดสอบก่อนการอ่านคู่มือ และทำอีกครั้งหลังมีการอ่านคู่มือและได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นลงแล้ว ซึ่งวิธีนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

Procedure Manual (ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน) ในที่นี้มีความหมายไม่ต่างจากคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

Quality Manual (คู่มือคุณภาพ) หมายถึง เอกสารระบุรายละเอียดขององค์การระบุรายละเอียดขององค์การ นโยบาย วิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์การ อันประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การ โดยอ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนนโยบายขององค์การและกระบวนการ อีกทั้งอธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์การ

Record (เอกสารบันทึก) หมายถึง เอกสารที่เก็บไว้สำหรับการเรียกออกมาใช้ และโดยปกติจะมีการควบคุมตามกระบวนการควบคุมบันทึก

Reference Document (เอกสารอ้างอิง) หมายถึง การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่นพระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

SECI Model หรือ Knowledge Spiral (การสร้างและการถ่ายเทความรู้ หรือวงจรความรู้) หมายถึง กระบวนการสร้างและถ่ายเทความรู้ระหว่างความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งสามารถสร้างและถ่ายเทกันได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ

4.WORK-004_Final (15 May 09) 86 8/17/09, 4:20 PM

Support Document (เอกสารสนับสนุน) หมายถึง เอกสารที่ใช้อ้างอิงหรืออธิบายรายละเอียดการทำงานในรูปแบบที่องค์การมีใช้อยู่ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎหมาย หนังสือชี้แจง มาตรฐานต่างๆ เป็นต้น

Tree Diagram (แผนผังต้นไม้) หมายถึง การเขียนความสัมพันธ์ของสิ่งที่ต้องการอธิบายเป็นรูปภาพคล้ายกับกิ่งไม้ของต้นไม้ เช่นการนำเสนอโครงสร้างองค์การ โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างการปฏิบัติงาน เป็นต้น

Work Instruction (วิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน) หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่มีรายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด

Work Manual (คู่มือการปฏิบัติงาน) หมายถึง คู่มือที่เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในที่นี้มีความหมายไม่ต่างจากระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)

4.WORK-004_Final (15 May 09) 87 8/17/09, 4:20 PM

4.WORK-004_Final (15 May 09) 88 8/17/09, 4:20 PM