

## ส่วนที่ 3

### นิยามหรือคำจำกัดความ

1. คำบรรยายลักษณะงาน หรือ ใบพรรณานาหน้าทำงาน (Job Description) JD  
หมายถึง การระบุขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงาน สามารถอธิบายขั้นตอน Step – by – step ของกิจกรรมหลัก อธิบายรายละเอียดของกิจกรรมรองได้ ระบุระยะเวลาในการทำงานของแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด พร้อมทั้งสามารถระบุตัวชี้วัดผลงานหลักได้
2. คู่มือปฏิบัติงาน หรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) WI  
หมายถึง การระบุงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ทำ โดยนำหัวข้อมาจาก JD กิจกรรมรอง มาเขียน flow chart ให้เห็นรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติในเชิงลึกของตำแหน่งงานประกอบด้วยขั้นตอน เวลา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในตำแหน่งงานของตนได้อย่างถูกต้อง
3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) SOP  
หมายถึง การทำงานในภาพรวมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของงานนั้น ๆ โดยใช้อธิบายถึงงานหลักๆ ที่นำมาจาก WI ซึ่งต้องระบุวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นขั้นตอน step – by – step และ flow chart อย่างละเอียดเพื่อให้เห็นกระบวนการและความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ รวมไปถึงเวลาในการทำงานทั้งหมดโดยการปฏิบัติตามมาตรฐาน