

ส่วนที่ 3 นิยามหรือคำจำกัดความ

1. คำบรรยายลักษณะงาน หรือ ใบพรรณนาหน้าทำงาน (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 ให้เห็นรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติในเชิงลึกของตำแหน่งงานประกอบด้วย ขั้นตอนเวลา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในตำแหน่งงานของตนได้อย่างถูกต้อง

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) SOP

หมายถึง การทำงานในภาพรวมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของงานนั้น ๆ โดยใช้อธิบายถึงงานหลักๆ ที่นำมาจาก WI ซึ่งต้องระบุวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นขั้นตอน step-by-step และ flow chart อย่างละเอียดเพื่อให้เห็นกระบวนการและความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ รวมไปถึงเวลาในการทำงานทั้งหมดโดยการปฏิบัติตามมาตรฐาน