

คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

คำศัพท์	ความหมายเพื่อเข้าใจและตัวอย่าง
1. QMS	Quality management system ระบบบริหารคุณภาพ
2. Quality policy	นโยบายคุณภาพ เป็นถ้อยคำแถลงสิ่งที่ต้องการต้องการบรรลุ
3. Quality objectives	วัตถุประสงค์คุณภาพ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงการบรรลุตามนโยบายคุณภาพ
4.Awareness	ความตระหนัก ใส่ใจ เป็นสิ่งที่ต้องการให้พนักงานมี
5. Motivation	การเสริมแรงกระตุ้นให้เกิดการดำเนินการตามที่ต้องการ
6.customer focus	การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า เป็นการพิจารณาความต้องการของลูกค้ามาดำเนินการให้เกิดความพึงพอใจหรือเกินความคาดหวัง
7.Management Representative (MR)	ตัวแทนฝ่ายบริหาร เป็นผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งมอบหมายจากผู้บริหารระดับสูงให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนดูแลและพัฒนาปรับปรุงระบบ
8. Assessment	การตรวจประเมิน ทั้งในรูปแบบโดยบุคคลภายนอกที่ให้การรับรองและโดยตัวแทนของลูกค้า
9.Key performance indicator . ใช้อักษรย่อ KPI	ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เป็นการตัวชี้วัดที่ใช้ในการแสดงให้ทราบถึงการดำเนินการในความรับผิดชอบว่าบรรลุผลตามที่ต้องการหรือไม่
10.Customer satisfaction	ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นหนึ่งในข้อกำหนด ISO 9001:2008 ถูกกำหนดให้องค์กรต้องมีการวัดและวิเคราะห์
11. Quality plan ใช้อักษรย่อ Q-PLAN	แผนคุณภาพ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นภาพรวมของระบบว่ามีขั้นตอนใดที่ต้องควบคุมมีกระบวนการใดมารองรับ
13. Nonconformity ใช้อักษรย่อ NC	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด / เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่ระบุไว้ ถ้าอยู่ในรูปรายงานมักนิยม เรียก NCR ย่อมาจาก Nonconformance report
14. Defect	เป็นข้อบกพร่องเช่นเดียวกับกับการใช้คำ NC
15. Corrective action request CAR	การร้องขอให้ทำการแก้ไขเมื่อพบมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น
16. Rework	การนำมาทำใหม่ เมื่อ NC ที่เกิดขึ้นพิจารณาแล้วสามารถจัดการซ้ำได้
17. Regrade	การไม่ต้องทำซ้ำกับรายการ NC แต่ละระดับคุณภาพลงได้
18.Repair	การปรับปรุงซ่อมแซมบางส่วน โดยทั้งหมดต้องได้รับการตรวจสอบซ้ำ
19. Quality manual ใช้อักษรย่อ QM	เป็นเอกสารที่แสดงถึงนโยบายขององค์กรในการที่จะดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดที่นำมาประยุกต์ใช้
20. Procedure หรือ Procedure manual , Quality procedure ใช้อักษรย่อ PM , QP , หรือ P	เป็นเอกสารกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติที่แสดงถึงลำดับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในเอกสารคู่มือคุณภาพ

คำศัพท์	ความหมายเพื่อเข้าใจและตัวอย่าง
21. Work instruction ใช้ตัวย่อ WI หรือ W	เอกสารที่กำหนดรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ 1 ผู้รับผิดชอบทำงานได้เหมือนกันเมื่อมีการปฏิบัติงานนั้นซ้ำ ๆ
22. Supporting document ใช้ตัวย่อ SD หรือ S	เอกสารสนับสนุนมิใช่เพื่อทำให้
23. Form / Records ใช้ตัวย่อ FM หรือ F	เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อบันทึกผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการสอบย้อนกลับในข้อมูลและเป็นหลักฐานแสดงถึงความสอดคล้อง
24. Third party บางครั้งแรก CB มาจาก Certify Body	หน่วยงานที่ตรวจรับรองระบบต่างๆ ที่ได้รับอนุญาตให้ออกการรับรองให้องค์กรต่างๆ ได้
25. Quality record	เหมือนกับข้อที่ 23.
26. Objective evidence	หลักฐานการตรวจ ใช้ในการทำกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
27. Verification	การทวนสอบความมีประสิทธิภาพของระบบ
28. Validation	การยืนยันรับรองความถูกต้องของกระบวนการต่างๆ
29 Audit findings	สิ่งที่พบ เป็นการสรุปตัดสินระหว่างหลักฐานที่ได้มากับเกณฑ์ที่ใช้ตรวจ
30. Audit conclusion	เป็นการสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นว่าสอดคล้องหรือไม่
31. Auditee	หน่วยงานรับการตรวจ
32. Auditor	ผู้ตรวจประเมิน
33. customer survey	การสำรวจ เป็นการค้นหาความต้องการหรือคาดหวังจากลูกค้านำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการหรือระบบบริหารจัดการภายในองค์กร
34.Traceability	การสอบย้อนกลับ เป็นการสืบย้อนถึงที่มาของส่วนประกอบเหล่านั้น
35. Identification	การบ่งชี้ / ชี้บ่ง เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวตนเหล่านั้น
36. Status	สถานะ เป็นการแสดงให้เห็นถึงว่าสิ่งของเหล่านั้นพร้อมใช้ ได้ไม่ได้
37. Tag	ป้ายกำกับ เป็นข้อมูลบอกตัวสินค้า
38. Kanban	ป้ายกำกับ บ่งบอกให้ทราบ ให้ความหมายเช่นเดียวกับ TAG
39.Calibration	การสอบเทียบ เป็นการทำให้เกิดความมั่นใจในค่าที่อ่านได้จากเครื่องมือวัด
40. Log book	สมุดบันทึก เก็บข้อมูลสำหรับการสอบย้อนกลับให้ความหมายเหมือน FORM
41. External documentation	เอกสารที่รับมาจากภายนอก เช่น มาตรฐานสากล ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกฎหมายต่างๆ ที่จำเป็น
42. Master list	ทะเบียนรายการเอกสารที่จัดทำไว้เพื่อให้ทราบว่าชื่อเอกสารใดอยู่ในระบบบ้าง
43. DAR Documentation	เป็นเอกสารใช้ในการร้องขอทำการปรับปรุงแก้ไขเอกสาร ไม่จำเป็นต้องมี

คำศัพท์	ความหมายเพื่อเข้าใจและตัวอย่าง
action request	รูปแบบ ทำเป็น MEMO ร้องขอก็ได้ แต่ยังคงติดอยู่กับรูปแบบ DAR
44. Holder list	ทะเบียนผู้ถือครองเอกสารในระบบคุณภาพ ที่จะสื่อให้ทราบว่าเอกสารเรื่องนี้ต้องให้กับใครได้รับบ้าง ส่วนใหญ่เฉพาะกับผู้เกี่ยวข้องในงานนั้นเท่านั้นที่จะได้รับเอกสาร
45. Check list	รายการตรวจสอบ มีการจัดทำขึ้นสำหรับการตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน
46 Controlled.	เอกสารควบคุม ที่มีการใช้งานภายในองค์กร
47 Uncontrolled	เอกสารที่ไม่ควบคุม เป็นรายการเอกสารที่ไม่ต้องมีการติดตามการแก้ไข
48 Internal Audit หรือ internal quality audit มีเรียกว่า IQA	เป็นกิจกรรมในการประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบ โดยการตรวจสอบของคณะผู้ตรวจคุณภาพภายในองค์กรเอง
49. Management review นิยมเรียก การประชุม MR	การประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร ต้องนำหัวข้อตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดมาทำการพิจารณานำเข้าประชุม

บริษัท วัตส์ บิซิเนส คอนซัลแตนท์ จำกัด