**อภิธานศัพท์ (อ้างอิงจากหนังสือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563 ถึง 2564)**

|  |  |
| --- | --- |
| Action Plan:  แผนปฏิบัติการ | แผนการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงซึ่งองค์กรใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |
| Alignment: ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน | ความสอดคล้องของแผนงาน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากร ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร |
| Analysis: การวิเคราะห์ | การตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูลเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผล |
| Anecdotal: สารสนเทศน้อย/ไม่ชัดเจน/ไม่ตรงประเด็น | สารสนเทศด้านกระบวนการที่ขาดความเฉพาะเจาะจงในด้านวิธีการ ตัววัด กลไกการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และปัจจัยการประเมิน การปรับปรุง และการเรียนรู้ |
| Approach: แนวทาง | วิธีการที่องค์กรใช้ในการดำเนินกระบวนการ |
| Core Competencies:  สมรรถนะหลักขององค์กร | เรื่องที่องค์กรมีความชำนาญที่สุด เป็นขีดความสามารถพิเศษที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ เป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจ ซึ่งสร้างความได้เปรียบในตลาดแก่องค์กรหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ |
| Customer: ลูกค้า | ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ โปรแกรม/แผนงาน หรือบริการขององค์กร หรืออาจเป็นผู้ใช้ในอนาคต |
| Customer engagement: ความผูกพันของลูกค้า | แรงหนุนของลูกค้าที่ทุ่มให้กับตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ขององค์กร |
| Deployment: การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ | ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดในเกณฑ์ |
| Effective: ประสิทธิผล | การประเมินว่ากระบวนการหรือมาตรการที่ใช้สามารถตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด |
| Empowerment: การเอื้ออำนาจในการตัดสินใจ | การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการปฏิบัติการแก่บุคลากร |
| Ethical Behavior: การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม | การกระทำที่องค์กรทำให้มั่นใจว่าทุกการตัดสินใจ การปฏิบัติการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามหลักจรรยาบรรณขององค์กรและหลักการด้านวิชาชีพ |
| Goals: เป้าประสงค์ | สภาพในอนาคตหรือระดับของผลของการดำเนินการที่องค์กรต้องการ หรือปรารถนาที่จะบรรลุ |
| Governance: การกำกับดูแลองค์กร | ระบบของการบริหารจัดการและการควบคุมต่างๆในการปกครององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร และผู้นำระดับสูงขององค์กร |
| High Performance: ผลการดำเนินการที่ดี | การทำงานที่มุ่งให้ผลการดำเนินการขององค์กรและบุคลากรมีระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงผลการดำเนินการด้านคุณภาพ ผลิตภาพ อัตราการสร้างนวัตกรรม และรอบเวลา ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการและคุณค่าต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น |
| How: อย่างไร | ระบบและกระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุพันธกิจ |
| Innovation: การสร้างนวัตกรรม | การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| Integration: การบูรณาการ | การประสานกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร |
| Key: ที่สำคัญ | สิ่งที่สำคัญมากหรือสำคัญที่สุดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการขององค์กร |
| Knowledge Assets: สินทรัพย์ทางความรู้ | ทรัพยากรทางปัญญาที่มีการสั่งสมภายในองค์กร โดยเป็นความรู้ที่ทั้งองค์กรและบุคลากรเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบของสารสนเทศ ความคิด การเรียนรู้ ความเข้าใจ ความจำ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทักษะด้านการรับรู้และด้านเทคนิค รวมทั้งขีดความสามารถต่างๆ |
| Leadership System: ระบบการนำองค์กร | คือ 1) วิธีการนำองค์กรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ถูกใช้ทั่วทั้งองค์กร 2) เป็นรากฐานสำหรับการตัดสินใจที่สำคัญ 3) เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ และนำผลการตัดสินใจไปสื่อสารและปฏิบัติ |
| Learning: การเรียนรู้ | ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการประเมิน การศึกษา ประสบการณ์ และนวัตกรรม อาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลโดยบุคลากร |
| Levels: ระดับ | สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ที่ทำให้ทราบว่าผลลัพธ์และผลการดำเนินการขององค์กรอยู่ในตำแหน่งหรืออันดับใดในมาตราวัดที่เหมาะสม |
| Measures and Indicators: ตัววัดและตัวชี้วัด | สารสนเทศเชิงตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิตและผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ โปรแกรม/แผนงาน โครงการ บริการ และผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม |
| Mission: พันธกิจ | หน้าที่โดยรวมขององค์กร |
| Partners: พันธมิตร | องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ |
| Performance: ผลการดำเนินการ | ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และลูกค้า ซึ่งทำให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบผลลัพธ์กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการ มาตรฐาน ผลลัพธ์ที่ผ่านมา เป้าประสงค์ และผลลัพธ์ขององค์กรอื่นๆ |
| Performance Excellence: ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ | แนวทางการจัดการผลการดำเนินการขององค์กรอย่างบูรณาการ ซึ่งส่งผลให้เกิด   1. การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่เสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องขององค์กร 2. การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม 3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลขององค์กร |
| Performance Projections: การคาดการณ์ผลการดำเนินการ | การคาดคะเนผลการดำเนินการในอนาคต |
| Process: กระบวนการ | กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน โดยมีเจตจำนงเกี่ยวข้องกับการผลิตหรือบริการให้แก่ลูกค้า (ผู้รับบริการ) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร |
| Productivity: ผลิตภาพ | การวัดประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร |
| Results: ผลลัพธ์ | ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กร |
| Segment: ส่วน (ประเภท ใช้กับบุคลากร) | ส่วนใดส่วนหนึ่งของลูกค้า ของตลาด ของผลิตภัณฑ์ หรือของบุคลากร |
| Stakeholders: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร |
| Strategic advantages: ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ | ความได้เปรียบในเชิงตลาดต่างๆ ที่เป็นตัวตัดสินว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ โดยทั่วไป มักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคต เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก สมรรถนะหลักขององค์กรและทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ |
| Strategic Challenges: ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ | แรงกดดันต่างๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันที่คาดหวังในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน |
| Strategic Objectives: วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร หรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขันหรือประเด็นทางสังคม และการได้เปรียบทางธุรกิจ |
| Strategic Opportunities: โอกาสเชิงกลยุทธ์ | ภาพอนาคตสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ (รวมทั้งพันธมิตรทางธุรกิจ) หรือตลาดใหม่หรือที่เปลี่ยนแปลงไป โดยภาพอนาคตดังกล่าวเกิดจากการคิดนอกกรอบ การระดมสมอง การใช้ประโยชน์จากความบังเอิญ กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การประมาณอย่างฉีกแนวจากสภาพปัจจุบัน และแนวทางอื่นๆ เพื่อมองอนาคตที่แตกต่างออกไป |
| Systematic: เป็นระบบ | แนวทางซึ่งมีการจัดขั้นตอนไว้เป็นลำดับ สามารถทำซ้ำได้ และแสดงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ |
| Systems Perspective: มุมมองในเชิงระบบ | การจัดการกับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กรให้เป็นองค์กรหนึ่งเดียว เพื่อบรรลุพันธกิจ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ |
| Trends: แนวโน้ม | สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่แสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ขององค์กร หรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินการในช่วงเวลาหนึ่ง |
| Value: คุณค่า | ความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ สินทรัพย์ หรือการใช้งาน เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายและทางเลือกอื่นๆ |
| Values: ค่านิยม | หลักการและพฤติกรรมชี้นำที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ |
| Vision: วิสัยทัศน์ | สภาวะที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต |
| Voice of The Customer: เสียงของลูกค้า | กระบวนการในการเฟ้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้า |
| Work Processes: กระบวนการทำงาน | กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต และการส่งมอบ การสนับสนุนลูกค้า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน กระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุน กระบวนการทำงานเป็นกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร |
| Work Systems: ระบบงาน | “ระบบงาน” ประกอบด้วย กระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่างๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในตลาด  “กระบวนการภายใน” คือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร  -แหล่งทรัพยากรจากภายนอก อาจรวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญ คู่สัญญา คู่ความร่วมมือ และส่วนอื่นๆ ในเครือข่ายอุปทานที่จำเป็นต่อการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน  -กระบวนการภายในและแหล่งทรัพยากรจากภายนอกเหล่านี้ทำงานร่วมกันเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ |
| Workforce: บุคลากร | บุคลากรทุกคนที่องค์กรเป็นผู้ดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ รวมทั้งพนักงานที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทน (เช่น พนักงานประจำ พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานชั่วคราว และพนักงานที่ทำงานผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งพนักงานจ้างตามสัญญาที่องค์กรดูแลและควบคุม) และอาสาสมัคร (ถ้ามี) รวมถึงผู้นำ หัวหน้างาน และผู้จัดการในทุกระดับ |
| Workforce Capability: ขีดความสามารถของบุคลากร | ความสามารถขององค์กรที่จะทำงานให้สำเร็จตามกระบวนการทำงาน ด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ (Competencies) ของบุคลากร |
| Workforce Capacity: อัตรากำลังบุคลากร | จำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับขององค์กรที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปสู่ลูกค้าได้สำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองระดับความต้องการตามฤดูกาลหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลง |
| Workforce Engagement: ความผูกพันของบุคลากร | ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากร ทั้งในด้านความรู้สึกและสติปัญญาเพื่อทำให้งานวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรบรรลุผล |