

คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO

ความหมายของคำบางคำที่นำมาใช้ในมาตรฐาน ISO ซึ่งอาจเป็นคำที่มีความหมายเฉพาะอันแตกต่างไปจากความหมายของคำเดียวกันนี้เมื่อใช้ในที่อื่นๆ

คำ	ความหมาย
ปฏิบัติการ (ACTION)	การทำบางอย่างเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก
กิจกรรม (ACTIVITY)	บางอย่างที่เราทำเพราะสนใจหรือพอใจหรืออยากบรรลุ บางสิ่ง
ความเพียงพอ (ADEQUACY)	คุณภาพดีพอหรือปริมาณมากพอสำหรับความมุ่งหมาย หนึ่งที่เจาะจง
วิเคราะห์ (ANALYSE)	ตรวจสอบหรือขบคิดเกี่ยวกับบางสิ่งอย่างระมัดระวัง เพื่อทำความเข้าใจสิ่งนั้น
ประยุกต์ (APPLY)	ปรับใช้บางสิ่ง เช่น วิธี ความคิด หรือกฎหมาย ในสถานการณ์ กิจกรรม หรือกระบวนการจำเพาะหนึ่ง
รับรอง (APPROVE)	ยอมรับอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะต่อแผน ข้อเสนอ ฯลฯ
ตรวจประเมิน (ASSESS)	ทำการวินิจฉัยเรื่องเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานการณ์หนึ่ง หลังจากที่ได้ขบคิดถึงเรื่องนั้นอย่างระมัดระวัง
ประกัน (ASSURE)	ทำให้บางสิ่งเกิดขึ้นหรือทำให้บรรลุอย่างแน่นอน

คำ

ความหมาย

การตรวจสอบ (AUDIT)

กระบวนการที่เป็นระบบ มีอิสระและมีเอกสารแสดง
สำหรับการได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบและการ
ประเมินหลักฐานนั้นอย่างไม่ใช่ความรู้สึกส่วนตัว
เพื่อตกลงใจในเรื่องระดับของการบรรลุเกณฑ์ในการ
ตรวจสอบ

อำนาจหน้าที่ (AUTHORITY)

อำนาจที่มีตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย

สำนึก (AWARE)

รู้หรือเข้าใจวิชาหรือสถานการณ์หนึ่งอย่างเจาะจง

สอบเทียบ (CALIBRATE)

ถ่ายทอดหน่วยวัดหรือค่าของปริมาณมาตรฐานมาจาก
เครื่องวัดอื่น ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ

เปลี่ยนแปลง (CHANGE)

ทำให้บางสิ่งหรือบางคนแตกต่างไปจากเดิม

คุณลักษณะ (CHARACTERISTIC)

ลักษณะประจำซึ่งทำให้สิ่งหนึ่งสามารถเป็นที่รู้จักและ
เข้าใจความแตกต่างจากสิ่งอื่นที่คล้ายคลึงกัน

ให้คำมั่น (COMMIT)

สัญญาว่าจะทำบางสิ่งที่แน่นอน

สื่อสาร (COMMUNICATE)

แลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนอื่น

คำร้องเรียน (COMPLAINT)

ข้อความแสดงว่าไม่พึงพอใจ ไม่สบายใจ หรือไม่เป็นสุข
อันเนื่องมาจากบางสิ่ง

ความสอดคล้อง (CONFORMITY)

ความบรรลุตามความต้องการ

คำ

ความหมาย

ควบคุม (CONTROL)

ทำให้บางคนหรือบางสิ่งทำตามหรือเป็นไปตามที่เราต้องการ

การแก้ไข (CORRECTION)

ปฏิบัติการที่จะขจัดความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบ

ปฏิบัติการเชิงแก้ไข
(CORRECTIVE ACTION)

ปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบหรือสถานการณ์อื่นที่ไม่พึงปรารถนา

เกณฑ์ (CRITERIA)

มาตรฐานหรือหลักการที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

ลูกค้า (CUSTOMER)

องค์กรหรือบุคคลที่ได้รับผลิตภัณฑ์

ข้อมูล (DATA)

ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือว่าเป็นข้อเท็จจริง

กำหนด (DELIVER)

บอกถึงบางสิ่งบางอย่างไว้ให้ชัดเจนแน่นอนลงไป

จัดส่ง (DELIVER)

นำสินค้า จดหมาย ฯลฯ ไปยังบุคคลหรือสถานที่ที่ต้องการให้สิ่งนั้นไปถึง

การออกแบบและพัฒนา
(DESIGN AND DEVELOPMENT)

ชุดของกระบวนการต่างๆ ซึ่งแปรรูปความต้องการ ออกมาเป็นคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้หรือเป็นข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือระบบ

พัฒนา (DEVELOP)

เติบโตขึ้น แข็งแรงขึ้น ก้าวหน้าขึ้น ฯลฯ หรือทำให้เป็นอย่างนั้น

คำ

ความหมาย

เอกสาร (DOCUMENT)

ข่าวสารพร้อมทั้งสื่อที่รองรับข่าวสารนั้น

ชุดเอกสาร (DOCUMENTATION)

เอกสารประเภทต่างๆ ที่จัดเข้าเป็นพวกเดียวกันได้

ระเบียบปฏิบัติ

แนวปฏิบัติที่ได้ทำเอกสารแสดงไว้

(DOCUMENTED PROCEDURE)

ประสิทธิผล (EFFECTIVENESS)

การทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ปรารถนา

ประสิทธิภาพ (EFFICIENCY)

การทำได้ยอด่างดี รวดเร็ว และสูญเสียต่ำ

ทำให้มั่นใจได้ (ENSURE)

ทำบางอย่างเพื่อให้วางใจได้ว่าบางสิ่งจะได้เกิดขึ้นแน่ๆ

จัดตั้ง (ESTABLISH)

เริ่มให้มีขึ้นโดยตั้งใจให้อยู่ต่อไปอีกเป็นเวลานาน

ความคาดหวัง (EXPECTATION)

ความอยากจะให้บางสิ่งเกิดขึ้นหรือมีอยู่เพราะคิดว่า
สมเหตุสมผล

ประเมิน (EVALUATE)

พิจารณาบางสิ่งอย่างระมัดระวังเพื่อดูว่ามีประโยชน์หรือ
คุณค่าอย่างไร

หลักฐาน (EVIDENCE)

สิ่งที่ใช้ยืนยันความถูกต้องหรือความเป็นจริง

ข่าวสารป้อนกลับ (FEEDBACK)

คำแนะนำ คำวิจารณ์ ฯลฯ ว่าบางสิ่งประสบความสำเร็จ
หรือว่ามีประโยชน์อย่างไร

เน้นสนใจ (FOCUS)

ให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อบางสิ่งอย่างเจาะจง
แทนที่จะเป็นสิ่งอื่น

คำ

ความหมาย

กรอบความคิด (FRAMEWORK)

ชุดของความคิดซึ่งใช้ขอบเขตสำหรับพัฒนาความคิด
อื่นๆ ที่ซับซ้อนกว่านั้นหรือเป็นพื้นฐานสำหรับตัดสินใจ

ชี้บ่ง (IDENTIFY)

ทำให้เป็นที่รู้กันว่าเป็นใคร เป็นอะไร
มีสถานะอย่างไร ฯลฯ

ปรับปรุง (IMPROVE)

ทำให้บางสิ่งดีขึ้น

รวมถึง (INCLUDE)

ทำให้บางสิ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ใหญ่กว่า

ข่าวสาร (INFORMATION)

ข้อมูลที่มีความหมายเข้าใจได้ง่ายและมีเหตุมีผล

การตรวจ (INSECTION)

การประเมินความสอดคล้องโดยการสังเกตการณ์
และการลงความเห็นร่วมไปด้วยตามสมควร โดยการวัด
การทดสอบ หรือการอ่านค่า

การต่อเชื่อม (INTERFACE)

วิธีทางที่สิ่งสองสิ่งส่งผลต่อกันและกัน

ออกใช้ (ISSUE)

ทำให้เกิดข้อความขึ้นแก่ผู้อื่น

รักษา หรือ บำรุงรักษา (MAINTAIN)

ทำให้บางสิ่งดำเนินต่อไปเหมือนกับที่เป็นมาก่อนต่อ
หน้านั้น

อาจ (MAY)

เป็นกิริยาช่วย บอกความคาดคะเน แต่เป็นไปได้หรือไม่
เป็นไปได้ตามนั้นก็ได้อีก

วัด (MEASURE)

หาขนาดหรือปริมาณของบางสิ่ง

คำ

ความหมาย

วิธี (METHOD)	วิธีทางที่ได้วางแผนไว้สำหรับทำบางสิ่งบางอย่าง
เฝ้าติดตาม (MONITOR)	เฝ้ามองและตรวจเช็คสถานการณ์หนึ่งอย่างระมัดระวัง เพื่อที่จะดูว่าบางสิ่งเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้าไปอย่างไร ในช่วงเวลาหนึ่ง
ความจำเป็น (NEED)	สถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าจะต้องมีหรือทำบางสิ่ง
วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)	บางสิ่งที่ได้มองหาหรือมุ่งถึง
หลักฐานวัตถุประสงค์ (OBJECTIVE EVIDENCE)	ข้อมูลที่สนับสนุนการมีอยู่หรือความเป็นจริงของบางสิ่ง
โอกาส (OPPORTUNITY)	ช่องทาง เวลา จังหวะ ฯลฯ ที่เหมาะสมสำหรับทำบางสิ่ง
โครงสร้างองค์กร (ORGANIZATIONAL STRUCTURE)	การเตรียมการ เรื่องความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
สมรรถนะ (PERFORMANCE)	การทำงานหรือกิจกรรมจำเพาะอย่างหนึ่งได้ดีหรือไม่ดี อย่างไร
วางแผน (PLAN)	ขบคิดอย่างระมัดระวังเกี่ยวกับบางสิ่งที่ต้องการจะทำ ในอนาคต และตัดสินใจให้แน่นอนลงไปว่าจะทำสิ่งนั้น อย่างไร
จัดเตรียม (PREPARE)	ทำให้จนเรียบร้อยพร้อมสำหรับเอาไปใช้
ถนอมรักษา (PRESERVE)	คอยระวังมิให้บางสิ่งเสียหายหรือเสื่อมสภาพ

คำ

ความหมาย

ป้องกัน (PREVENT)	หยุดบางสิ่งมิให้เกิดขึ้น หรือหยุดบางคนมิให้ทำ บางอย่าง
ปฏิบัติการเชิงป้องกัน (PREVENTIVE ACTION)	ปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขจัดสาเหตุของสภาวะที่อาจ กลายมาเป็นความไม่สอดคล้องหรือเป็นสถานการณ์อื่น ที่ไม่พึงปรารถนา
ปัญหา (PROBLEM)	ความไม่สอดคล้องที่ได้ค้นพบหรือสถานการณ์อื่น ที่ไม่พึงปรารถนา
แนวปฏิบัติ (PROCEDURE)	แนวทางที่ได้ระบุไว้เพื่อดำเนินกิจกรรมหนึ่งหรือ กระบวนการหนึ่ง
กระบวนการ (PROCESS)	กลุ่มของกิจกรรมอันเกี่ยวพันระหว่างกันหรือมีปฏิริยา ต่อกันซึ่งแปรรูปสิ่งที่ป้อนให้ออกมาเป็นสิ่งที่ได้รับ
ผลิตภัณฑ์ (PRODUCT)	
ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์อาจเป็น	
1. HARDWARE – สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ในลักษณะเป็นชิ้นเป็นอัน	
2. SOFTWARE – สิ่งที่เกิดขึ้นจากปัญญามนุษย์ ประกอบด้วยข่าวสารซึ่งส่งผ่านสื่อ (เช่น เนื้อหาของภาพยนตร์)	
3. PROCESSED MATERIALS – สิ่งที่สามารถสัมผัสได้อันเกิดจากกระบวนการซึ่งมีการแปรรูปวัตถุดิบ ให้อยู่ในสภาพที่ปรารถนา (เช่น อาหาร)	
4. SERVICE – การบริการซึ่งเป็นการต่อเชื่อมระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าหรือระหว่างภายในองค์การ ผู้ส่งมอบเอง เพื่อให้บรรลุความต้องการของลูกค้า (เช่น การใช้บัตรเครดิตเชื่อมต่อกับธนาคาร) หรือ	
5. สิ่งเหล่านี้บางสิ่งหรือทุกสิ่งรวมกัน	

คำ

ความหมาย

โปรแกรม (PROGRAMME)	ชุดของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้โดยมีความมุ่งหมายจำเพาะ
โครงการ (PROJECT)	กระบวนการเฉพาะตัว ที่ประกอบด้วยชุดกิจกรรมการประสานงานและการควบคุมพร้อมด้วยวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด โดยทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หนึ่งทีสอดคล้องกับความต้องการที่จำเพาะต่างๆ รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลา ต้นทุนและทรัพยากร
คุ้มครอง (PROTECT)	รักษาบางคนบางสิ่งให้พ้นจากอันตราย ความเสียหาย หรือความเสื่อมสภาพ
ความมุ่งหมาย (PURPOSE)	สิ่งที่เหตุการณ์หนึ่ง กระบวนการหนึ่ง หรือกิจกรรมหนึ่ง คาดว่าจะบรรลุ
คุณภาพ (QUALITY)	ระดับที่ซึ่งชุดหนึ่งของคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวทำให้บรรลุความต้องการ
ระบบการบริหารคุณภาพ (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM)	ระบบที่จะจัดตั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ต่างๆ อีกทั้งที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้นเพื่อชี้แนะและควบคุมองค์การหนึ่งโดยคำนึงถึงคุณภาพ
คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	เอกสารที่ระบุถึงระบบบริหารคุณภาพขององค์การหนึ่ง
แผนคุณภาพ (QUALITY PLAN)	เอกสารที่ระบุว่าแนวปฏิบัติใดและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องใด จะประยุกต์โดยใครและเมื่อไร ต่อโครงการผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือสัญญาที่จำเพาะหนึ่ง
นโยบายคุณภาพ (QUALITY POLICY)	ความตั้งใจต่างๆ และทิศทางโดยรวมขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพ ตามที่ประกาศเป็นทางการโดย

คำ

ความหมาย

**การวางแผนเรื่องคุณภาพ
(QUALITY PLANNING)**

ส่วนของการบริหารคุณภาพที่เน้นสนใจต่อการวางแผน
วัตถุประสงค์คุณภาพและการระบุกระบวนการ
ดำเนินงานต่างๆที่จำเป็น อีกทั้งทรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์คุณภาพ อันึ่ง การจัดตั้งแผนคุณภาพอาจเป็นส่วน
หนึ่งของการวางแผนเรื่องคุณภาพก็ได้

บันทึก (RECORD)

เอกสารที่บอกชัดเจนถึงผลลัพธ์ที่ได้บรรลุหรือการจัด
ให้มีหลักฐานของกิจกรรมที่ได้กระทำไว้

ปล่อยผ่าน (RELEASE)

อนุญาตให้ส่งต่อไปยังขั้นตอนไปของกระบวนการ

รายงาน (Report)

บรรยายสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่อบุคคลที่ควรได้รับ
ข่าวสารนั้น

ความต้องการ (REQUIREMENT)

ความจำเป็นหรือความคาดหวังซึ่งได้บอกไว้ชัดเจนเป็น
นัยที่ปฏิบัติกันทั่วไปหรือเป็นพันธะ

ทรัพยากร (RESOURCE)

สิ่งทั้งปวงอันมีค่า และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
เช่น บุคลากร เงิน เครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์
เทคนิค วิธี เวลา ฯลฯ

ความรับผิดชอบ (RESPONSIBILITY)

หน้าที่ที่จะควบคุมหรือดูแลบางสิ่ง ซึ่งทำให้มีสิทธิ์
ตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น และอาจถูกตำหนิได้ ถ้า
เกิดผลเสีย

ผลลัพธ์ (RESULT)

บางสิ่งที่เกิดขึ้นและมีอยู่เพราะบางสิ่งที่ได้เกิดขึ้น

คำ

ความหมาย

การทบทวน (REVIEW)

กิจกรรมที่ทำเพื่อตกลงใจในความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิผลของเรื่อง πουพูดถึง ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งไว้

ปกป้องรักษา (SAFEGUARD)

คุ้มครองบางคนบางสิ่งมิให้ได้รับอันตรายหรือความยุ่งยาก โดยการกระทำของบางคนหรือโดยบางเหตุการณ์

คัดแยก (SEGREGATE)

นำออกไปต่างหากจากสิ่งอื่นที่ต่างกลุ่มกัน

ต้อง (SHALL)

เป็นกริยาช่วยบอกความแน่ใจหรือบอกความบังคับ

ควร (SHOULD)

เป็นกริยาช่วย บอกการแนะนำเพราะเห็นว่าเหมาะสมกว่าความเป็นไปได้อื่นๆ

ทักษะ (SKILL)

ความสามารถที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ดี เนื่องจากเคยเล่าเรียนหรือปฏิบัติมาก่อน

ระบุ (SPECIFY)

บอกถึงบางสิ่งในลักษณะที่เจาะจงและละเอียด

ข้อกำหนด (SPECIFICATION)

เอกสารที่ได้บอกไว้ชัดเจนถึงความต้องการต่างๆ

มาตรฐาน (STANDARD)

สิ่งที่ถือเอาเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด

สถานะ (STATUS)

ความเป็นไปได้ ความเป็นอยู่ ฯลฯ ของบุคคล
หมู่คณะ ฯลฯ

คำ	ความหมาย
ผู้ส่งมอบ (SUPPLIER)	องค์การหรือบุคคลซึ่งจัดให้มีผลิตภัณฑ์
ระบบ (SYSTEM)	ชุดขององค์ประกอบต่างๆ ที่สัมพันธ์กันระหว่างกันหรือส่งผลต่อกัน
การทดสอบ (TEST)	การตกลงใจเรื่องคุณลักษณะอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามแนวปฏิบัติ
ผู้บริหารสูงสุด (TOP MANAGEMENT)	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้ชี้แนะและควบคุมองค์การหนึ่งในระดับสูงสุด
การสอบกลับได้ (TRACEABILITY)	ความสามารถที่จะสืบสาวไปถึงประวัติ การประยุกต์และตำแหน่งแห่งที่ ของสิ่งที่อยู่ในการพิจารณา
ประเภท (TYPE)	ส่วนที่แบ่งย่อยออกไปเป็นพวกซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน
การตรวจยืนยัน (VALIDATION)	การยืนยัน โดยผ่านทางการจัดให้มีหลักฐานว่าความต้องการสำหรับการใช้หรือการประยุกต์ที่ได้ตั้งใจจำเพาะไว้บรรลุผลแล้ว
การทวนสอบ (VERIFICATION)	การยืนยัน โดยผ่านทางการจัดให้มีหลักฐานว่าความต้องการที่ได้ระบุไว้บรรลุผลแล้ว