

อภิธานศัพท์เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ/คุณภาพการทำงาน

คำศัพท์	ความหมาย
กระบวนการ (process)	หมายถึงกิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และการปรับปรุง มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนหรือการปฏิบัติการที่กำหนดไว้ (ที่มา : สำนักงานก.พ.ร.)
ลีน (LEAN)	แนวคิดและเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในทุกกระบวนการ แนวคิดของลีนว่ามีหลักการ สำคัญ 5 ประการคือ 1) การระบุส่วนที่มีคุณค่าของ กระบวนการ (Value) 2) การกำหนดสายธารแห่งคุณค่าทุกขั้นตอน (Value stream) 3) การสร้างทิศทางให้กิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง (Flow) 4) การใช้ระบบการดึงคุณค่า (Pull system) 5) การสร้างความสมบูรณ์แบบ (Pursue perfection) (ที่มา: Womack & Jones)
Lean Government	เป็นแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสียนั้น ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่า ๆ กันจึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข 2. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน 3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล (ที่มา : สำนักงานก.พ.ร.)
ห่วงโซ่คุณค่า (Value chain)	เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า กระบวนการสร้างมูลค่า จากต้นน้ำถึงปลายน้ำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่จุดเริ่มต้นของวัตถุดิบจนถึงปลายทางในการแปรสภาพวัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้าหรือบริการที่ถูกส่งต่อถึงผู้บริโภคโดยตรง จากนั้นจึงวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่ว่า ผู้ผลิตรวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนในขั้นตอนการผลิตสินค้าหรือบริการจะสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มมูลค่าในแต่ละขั้นตอนหรือกระบวนการ ได้อย่างไร ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์เหล่านี้จะส่งผลให้ประชาชนที่มีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่มูลค่าได้รับประโยชน์มากขึ้น (ที่มา: สำนักงาน ก.พ.)
ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)	เครื่องมือเชิงกระบวนการในการบริหารจัดการแบบบูรณาการทั้งกระบวนการ (ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนถึงปลายน้ำ) เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด (สำหรับภาครัฐคือ ประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณ) และเพื่อความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (สำหรับภาครัฐคือประชาชน) เป็นการ “ผลัก” (Push) จากต้นน้ำ กลางน้ำ ไปยังปลายน้ำ คือประชาชน ในกระบวนการบริหารห่วงโซ่อุปทานนั้น สิ่งที่สำคัญคือ การบริหาร การไหลของข้อมูล การบริหารทรัพยากรทั้งของเราและของผู้ที่เกี่ยวข้อง และการบริหารเครือข่ายของคู่ค้า ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ที่มา: สำนักงาน ก.พ.)
ระดับเทียบเคียง (Benchmark)	กระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงวิธีปฏิบัติการและผลการดำเนินการที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันภายในหรือภายนอกส่วนราชการ
ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key requirement)	สิ่งที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการความคุ้มค่าและการลดต้นทุน

คำศัพท์	ความหมาย
KAIZEN	แปลตามศัพท์ภาษาญี่ปุ่นว่า “การปรับปรุง” (Improvement) เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Continuous Improvement)
ซิกซ์ซิกมา (Six Sigma)	เป็นวิธีการทางสถิติที่เป็นระบบ (Systematic) เพื่อลดความผันแปร (Variation) ในกระบวนการผลิต (Process) และผลิตภัณฑ์ (Product) โดยมุ่งหวังให้คุณภาพเป็นเลิศ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไร โดยต้นทุนที่ซิกซ์ซิกมาให้ความสนใจ คือ ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality)
PDCA	เป็นแนวคิดที่เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle” โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย 1) Plan คือ การวางแผน 2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน 3) Check คือ การตรวจสอบ 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจรร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ)

รวบรวมโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

24 กรกฎาคม 2561