

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ค่านิยมหลักและแนวคิดนั้นสามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวดด้วยกัน คือ

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์

เกณฑ์การให้คะแนน

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

ในหมวดการนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรได้ชี้นำและทำให้องค์กรยั่งยืนได้อย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบธรรมาภิบาลขององค์กร และการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อชุมชน

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (70 คะแนน)

ให้อธิบายการดำเนินการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการชี้นำและทำให้องค์กรยั่งยืน รวมทั้งอธิบายการดำเนินการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับพนักงาน และกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดีให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและลูกค้าที่สำคัญ ลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (*) เพื่อนำไปปฏิบัติ การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

(2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมและบังคับให้มีพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมและทำให้บรรลุผล

(3) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ นวัตกรรม การเป็นผู้นำที่พร้อมแข่งขันหรือการเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างด้านผลการดำเนินการ และความคล่องตัวขององค์กร ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้

เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและบุคลากร ผู้นำระดับสูงมีส่วนร่วมโดยตรงอย่างไรในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสาร และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กร ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงมีบทบาทอย่างจริงจังในเรื่องการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยบุคลากรอย่างไร เพื่อเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ

(2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ปรับปรุงผลการดำเนินการ และบรรลุวิสัยทัศน์ ผู้นำระดับสูงทบทวนตัววัดอะไรเป็นประจำเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องดำเนินการ ในการคาดคะเนผลการดำเนินการขององค์กรนั้น ผู้นำระดับสูงคำนึงถึงการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

1.2 ธรรมเนียมและความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

ให้อธิบายระบบธรรมเนียมขององค์กร และอธิบายการดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ธรรมเนียมขององค์กร

(1) องค์กรทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญเหล่านี้ในระบบธรรมเนียมขององค์กร

ความรับผิดชอบต่อการจัดการของผู้บริหาร

ความรับผิดชอบด้านการเงิน

ความโปร่งใสในการปฏิบัติการ รวมถึงการคัดเลือกระบบการธรรมเนียม และนโยบายในการเปิดเผยต่อคณะกรรมการธรรมเนียม (*)

การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ

การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*)

(2) องค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูง รวมทั้งผู้นำสูงสุด องค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการธรรมเนียมขององค์กร (*) ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการธรรมเนียมขององค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการเหล่านี้ไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคนและของคณะกรรมการ รวมทั้งระบบการนำองค์กรต่อไปอย่างไร (*)

ข. พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(1) องค์กรดำเนินการอย่างไรในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบ ต่อสังคม องค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร องค์กรมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าว รวมถึง การใช้กระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสีสิ่งแวดล้อมอย่างไร (*) องค์กรมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไร เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่กำหนดหรือดีกว่า และ องค์กรมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์บริการและการปฏิบัติการขององค์กร

(2) องค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่ามีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในการ ปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี มีกระบวนการ และตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญอะไรที่ส่งเสริมและตรวจติดตาม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมในโครงสร้างธรรมาภิบาล และทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตรวจติดตามและดำเนินการต่อพฤติกรรมที่ฝ่าฝืน จริยธรรม

ค. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อองค์กร อย่างจริงจัง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนที่สำคัญต่อองค์กร และกำหนดกิจกรรมที่เน้นให้ องค์กรมีส่วนร่วมและสนับสนุนชุมชนนั้นๆ ให้ระบุชุมชนดังกล่าว ผู้นำระดับสูงร่วมมือกับบุคลากรในการ พัฒนาชุมชนนั้นอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (80 คะแนน)

ในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการที่เลือกไว้เพื่อนำไปปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงหากสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผล ความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (40 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการดำเนินการกับความท้าทายและการเพิ่มความได้เปรียบเหล่านี้ ให้สรุปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ สำคัญขององค์กรและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดทำกลยุทธ์

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกล ยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กระบวนการดังกล่าวสามารถระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้

อย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบที่อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์กรข้อ 2 กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลา และทำให้กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

- จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร
- สัญญาณบ่งชี้แต่เนิ่นๆ ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยี ตลาด ความนิยมของลูกค้า การแข่งขัน หรือสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

- ความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

- ความสามารถในการปฏิบัติตามแผนเชิงกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตอบสนองต่อโอกาสในการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ การดำเนินงาน และรูปแบบของธุรกิจอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ (40 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กรเปรียบเทียบกับตัววัดหรือดัชนีชี้วัดดังกล่าว

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งเป็นผลจากแผนปฏิบัติการนี้จะคงอยู่อย่างยั่งยืน

(2) องค์กรทำอะไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆเพียงพอต่อการสนับสนุนให้บรรลุแผนปฏิบัติการ องค์กรมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรเพื่อให้บรรลุแผน องค์กรประเมินความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสมดุลของทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

(3) ในกรณีที่สถานการณ์ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนแผนและการปฏิบัติการอย่างรวดเร็วตามแผนใหม่ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำและการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่ปรับเปลี่ยนไปเพื่อนำไปปฏิบัติ

(4) แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญตามแผนในผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งลูกค้าและตลาด องค์กรจะปฏิบัติอย่างไรเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

(5) แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่ทำให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวบรรลุมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรให้แผนดังกล่าวตอบสนองต่อผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากรขององค์กร

(6) ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กรทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลดังกล่าวครอบคลุมหน่วยงานที่สำคัญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก.(5) มีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ขององค์กรเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของคู่แข่งหรือองค์กรในระดับที่เปรียบเทียบกันได้ ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้นั้นเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่ผ่านมา (*) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินการมีความก้าวหน้าตามที่คาดการณ์ไว้ หากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรที่เปรียบเทียบ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองสิ่งเหล่านั้น

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (110 คะแนน)

ในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรกำหนดความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวัง และความนิยมของลูกค้าและตลาดอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ได้ลูกค้า สร้างความพึงพอใจ ความภักดี และการรักษาลูกค้าไว้ รวมถึงปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การขยายตัวของธุรกิจและความยั่งยืนขององค์กร

3.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด (50 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการกำหนดความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวัง และความนิยมของลูกค้าและตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการยังคงเป็นที่ต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด เพื่อให้มาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการนำลูกค้าของกลุ่ม ลูกค้าและตลาดอื่นๆ ที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ “เสียงของลูกค้า” เพื่อกำหนดความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าที่สำคัญ (รวมถึงคุณสมบัติพิเศษของผลิตภัณฑ์และบริการ) รวมทั้งความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อ หรือการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า องค์กรมีวิธีการรับฟัง “เสียงของลูกค้า” ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาดที่แตกต่างกันอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าปัจจุบันและอดีต รวมทั้งสารสนเทศด้านการตลาดและการขาย ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีและการรักษาลูกค้า การที่ลูกค้ากล่าวถึงในทางที่ดี การวิเคราะห์การได้หรือเสียลูกค้า รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน เพื่อใช้ในการวางแผน ผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาโอกาสใหม่ทางธุรกิจอื่นๆ

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศจาก “เสียงของลูกค้า” และข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าได้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อหาโอกาสในการทำให้เกิดนวัตกรรม

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาด

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า (60 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และรักษาลูกค้าไว้ เพื่อเพิ่มความภักดี รวมทั้งให้อธิบายวิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ลูกค้า เพื่อตอบสนองตามความคาดหวังและเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า เพื่อเพิ่มความภักดีและการกลับมาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซ้ำ และเพื่อให้ลูกค้ากล่าวถึงในทางที่ดี

(2) กลไกสำคัญขององค์กรทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงเพื่อค้นหาสารสนเทศ ทำธุรกรรม และร้องเรียนได้อย่างไร กลไกสำคัญเหล่านี้มีอะไรบ้าง องค์กรกำหนดความต้องการที่สำคัญของลูกค้าในการติดต่อแต่ละรูปแบบอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่การติดต่อกับลูกค้าได้ปฏิบัติตามความต้องการดังกล่าว

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าให้น้อยที่สุด และลดการไม่กลับมาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซ้ำ และการกล่าวถึงในทางที่ดี (*) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งให้ลูกค้านำไปใช้ในการปรับปรุง

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงองค์กรทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ

ข. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าการวัดดังกล่าวจะได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าการวัดดังกล่าวจะได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจในอนาคตของลูกค้า และได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี (*) องค์กรใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริการ และการทำธุรกรรมเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันเวลาที่และนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการหาและใช้สารสนเทศความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่ง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการหาและใช้สารสนเทศความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรอื่นที่ขายผลิตภัณฑ์หรือให้บริการอื่นที่คล้ายคลึงกัน และ/หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรม

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้แนวทางในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (80 คะแนน)

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่า องค์กรเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร และจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศนี้อย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (40 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กร ให้อธิบายวิธีการนำผลการทบทวนไปใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ทำให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และเพื่อติดตามผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม รวมทั้งความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ตัววัดผลการดำเนินการขององค์กรที่สำคัญ รวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและนวัตกรรมอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งนวัตกรรม

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการไวต่อความเปลี่ยนแปลงภายในหรือภายนอกองค์กรที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรทำการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการทบทวนและเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นมีเหตุมีผล องค์กรใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการตรวจประเมินผลสำเร็จขององค์กร ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งใช้ในการตรวจประเมินความสามารถที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการขององค์กรและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการที่เปลี่ยนแปลง

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่กลุ่มงานและระดับปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร เพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไปสู่ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือขององค์กร เพื่อทำให้มั่นใจว่าสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร (*)

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการขององค์กรไปใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ (40 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และรวมทั้งลูกค้า มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน และให้อธิบายวิธีการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดการแหล่งสารสนเทศ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และทำให้อุปกรณ์ ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว (*)

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(3) ในกรณีที่มีภาวะฉุกเฉิน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรักษาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานรวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการอยู่เสมอ

ข. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กรมีคุณสมบัติดังนี้ :

- ความแม่นยำ
- ความถูกต้องและเชื่อถือได้
- ความทันเหตุการณ์
- การรักษาความปลอดภัยและความลับ

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลดังต่อไปนี้

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือการค้นหาและระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
- การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (100 คะแนน)

ในหมวดการมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากรอย่างไร เพื่อใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจของ

องค์กร กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวม รวมทั้งตรวจสอบประเมินความสามารถขององค์กรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

5.1 ความผูกพันของบุคลากร (55 คะแนน)

ให้องค์กรว่าองค์กรสร้างความผูกพัน จ่ายค่าตอบแทน และให้รางวัลบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีอย่างไร บุคลากรและผู้นำได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีอย่างไรและองค์กรประเมินความผูกพันของบุคลากร และใช้ผลการประเมินนั้นอย่างไรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยเหล่านี้ สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยทำให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดี และมีแรงจูงใจเพื่อบรรลุสิ่งต่อไปนี้

- ความร่วมมือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการแบ่งปันทักษะของบุคลากร ทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน หน่วยปฏิบัติการ รวมทั้งบุคลากรที่อยู่ต่างสถานที่กัน (*)
- การถ่ายทอดสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและการสื่อสารแบบสองทิศทางกับหัวหน้างาน และผู้จัดการ
- การตั้งเป้าประสงค์ระดับบุคคล การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความคิดริเริ่ม
- การสร้างนวัตกรรมในสภาพแวดล้อมของการทำงาน
- ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากร

(3) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร และได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร รวมทั้งเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการอย่างไร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) การพัฒนาและระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากรขององค์กรดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- ความจำเป็น และความปรารถนาในการเรียนรู้และการพัฒนาซึ่งระบุโดยบุคลากร รวมทั้งหัวหน้างาน และผู้จัดการ
- ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของ

องค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม
- ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน การสอนงาน

และการแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน (*)

- การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือผู้ที่เกษียณ
- การส่งเสริมให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในที่ทำงาน

(2) การพัฒนาและระบบการเรียนรู้สำหรับผู้นำขององค์กรดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- การพัฒนาคุณสมบัติของการเป็นผู้นำเฉพาะบุคคล
- การพัฒนาความรู้ระดับองค์กร
- วิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของ

องค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ และนวัตกรรม
- ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนาภาวะผู้นำ รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน

การสอนงานและการแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน (*)

(3) องค์กรมีวิธีประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและผู้นำอย่างไร

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของตำแหน่งผู้จัดการและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความผูกพันของบุคลากร องค์กรมีวิธีการตรวจประเมินและมีตัววัดอะไรบ้าง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มหรือส่วนของบุคลากร องค์กรใช้ดัชนีชี้วัดอื่นๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพอย่างไร เพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลตรวจประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่รายงานในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุง รวมทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ทางธุรกิจ

5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (45 คะแนน)

ให้อธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการรักษาบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัย การ

ป้องกันภัย และได้รับการสนับสนุน

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และระดับความมากน้อยของบุคลากร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษานักงานใหม่ และทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นของชุมชนของพนักงานที่องค์กรจ้าง

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารและจัดบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร เพื่อเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ เพื่อให้ผลดำเนินการดีเกินความคาดหวัง เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และเพื่อให้คล่องตัวที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นทางธุรกิจ

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารบุคลากร ความต้องการของบุคลากร และความต้องการขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการลดบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบจากการลดบุคลากรเมื่อมีความจำเป็น

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และมีการป้องกันภัย รวมทั้งมีการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ ตัววัดผลการดำเนินการหรือเป้าประสงค์ของการปรับปรุงของแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่เหล่านี้มีอะไรบ้าง อะไรเป็นความแตกต่างที่สำคัญของปัจจัยเหล่านี้ และตัววัดผลดำเนินการหรือเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสนับสนุนบุคลากรด้วยนโยบายขององค์กร การบริการ และสิทธิประโยชน์ องค์กรปรับเปลี่ยนการสนับสนุนเหล่านี้ตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและส่วนของบุคลากรอย่างไร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (110 คะแนน)

ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ และระบบงาน รวมทั้งมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในระบบงานในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้าและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืนได้อย่างไร รวมถึงตรวจประเมินความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินด้วย

6.1 การออกแบบระบบงาน (50 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการกำหนดความสามารถพิเศษ รวมทั้งการออกแบบระบบงานและกระบวนการที่สำคัญเพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อให้องค์กรได้รับความสำเร็จและทำให้องค์กรยั่งยืน

ให้องค์กรตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความสามารถพิเศษ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร ความสามารถพิเศษเหล่านี้มีอะไรบ้าง และมีความสัมพันธ์กับพันธกิจ บรรยากาศการแข่งขัน และแผนปฏิบัติการอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน และมีนวัตกรรมด้านระบบงานทั้งหมด รวมทั้งตัดสินใจอย่างไรว่ากระบวนการใดในระบบงานทั้งหมดเป็นกระบวนการภายในองค์กร (กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร) และกระบวนการใดใช้แหล่งภายนอก

ข. การออกแบบกระบวนการทำงาน

(1) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง กระบวนการทำงานที่สำคัญเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความสามารถพิเศษอย่างไร รวมทั้งสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า ทำกำไร ทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จ และยั่งยืนได้อย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยนำข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ (*) มาใช้ และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้มีอะไรบ้าง

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานใหม่อย่างไรเพื่อบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด และมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กรความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคตมาประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการนำรอบเวลา ผลผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้

ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (60 คะแนน)

ให้อธิบายวิธีการนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปปฏิบัติ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า รวมทั้งทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

ก. การจัดการกระบวนการทำงาน

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของการออกแบบ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันในกระบวนการเหล่านี้จะบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการนั้น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบลูกค้า และคู่ความร่วมมือมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว (*) ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่องค์กรใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานมีอะไรบ้าง

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดค่าใช้จ่ายในการประกันผลิตภัณฑ์ให้น้อยที่สุด หรือการสูญเสียผลผลิตภาพของลูกค้า (*)

ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุงและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมในองค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (400 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (70 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการ (ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ) ที่สำคัญต่อลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (70 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี่ อยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง เมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือองค์กรอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน

2) คุณค่าจากมุมมองของลูกค้าและแฟรนไชส์ซี่ ความภักดีของลูกค้าและการรักษาลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง รวมทั้งมีกลไกการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้านอื่นๆ กับลูกค้าและแฟรนไชส์ซี่

7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (65 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเงินและตลาดอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้

- 1) การเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ
- 2) การตลาด ตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางการตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่ๆ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (65 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบุคลากรอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้

- 1) การทำให้บุคลากรและแฟรนไชส์มีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของบุคลากร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร
- 2) วัดความสามารถ ทักษะ และอัตรากำลังบุคลากร และแฟรนไชส์ ความพอเพียงของบุคลากร การรักษาไว้ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร
- 3) บรรยากาศการทำงานของบุคลากรและแฟรนไชส์ สุขอนามัย และความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน และการให้บริการและผลประโยชน์ของบุคลากร

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (65 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

องค์กรมีผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้

- 1) ผลการดำเนินงาน ระบบงาน รวมทั้งวิธีปฏิบัติกรณีเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน
- 2) การดำเนินการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการอื่นๆที่เหมาะสม

7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร (65 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรมีผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่งดังต่อไปนี้

- 1) การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- 2) พฤติกรรมด้านจริยธรรม ความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลขององค์กร

- 3) ความรับผิดชอบด้านการเงิน ทั้งภายในและภายนอก
- 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย
- 5) การบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีในการสนับสนุนชุมชน
