

ภาคผนวก

ผนวก ก.

ค่านิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องเกณฑ์หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ค่านิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องกับเกณฑ์หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ค่านิยม (Value) หมายถึง หลักการชี้นำ (Guiding Principles) หรือ พฤติกรรมที่องค์กรหรือพนักงานในองค์กรคาดหวังว่าจะปฏิบัติ ค่านิยมจะเป็นตัวสะท้อนหรือมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรที่คาดหวัง และค่านิยมจะเป็นตัวสนับสนุนหรือชี้นำการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร และเป็นตัวช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรได้อีกด้วย จากการศึกษาองค์กรที่เป็นเลิศ ที่ประสบความสำเร็จ พบว่าค่านิยมหลักที่องค์กรจำเป็นต้องนำมาพิจารณา มีด้วยกันทั้งหมด 11 องค์ประกอบ คือ

- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม
- การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า
- ความคล่องตัว
- การมุ่งเน้นอนาคต
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- มุ่งมองเชิงระบบ

ค่านิยมหลัก ข้างต้น เป็นปรัชญาหรือความเชื่อของผู้คนในองค์กร ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงานหรือบริหารงาน และถูกนำมาใช้เป็นหลักในการสร้างข้อกำหนดต่างๆ ทำให้ข้อกำหนดเหล่านี้สอดคล้องประสานซึ่งกันและกันอย่างบูรณาการภายในกรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ เพื่อสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการใช้ข้อมูลป้อนกลับ

- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ในที่นี้จะหมายถึง ผู้นำระดับสูงขององค์กร ที่ควรจะต้องมีการกำหนดทิศทาง ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มีความมุ่งมั่น สร้างความรู้และความสามารถในการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์โดยเฉพาะผู้นำระดับสูงจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน ในส่วนนี้จะสอดคล้องกับ เกณฑ์ (5.1 ก. (1)) การจัดและบริหารงานและภาระงาน รวมถึงทักษะของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การให้อำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และวัฒนธรรมองค์กร การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ผู้นำระดับสูงต้องสามารถสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทให้กับการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ข.) การจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ด้วยกลไกที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อช่วยให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตามภาระงานและความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ผู้จัดการและหัวหน้างานช่วยให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว และการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ในการให้อำนาจในการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้วิจารณญาณตัดสินใจตามแผนนโยบาย โดยไม่ต้องเสียเวลาส่งเรื่องมาให้ผู้นำระดับสูงพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.3 ข. (2)) การสนับสนุนพนักงานโดยการกำหนดให้มีบริการ ผลประโยชน์ และนโยบาย ที่มีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการของพนักงานที่หลากหลาย และความต้องการของกลุ่มและประเภทของพนักงานที่หลากหลาย

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า ประกอบด้วยส่วนที่เป็นปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความปรารถนาของลูกค้าในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความปรารถนาของลูกค้าในอนาคต คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าอาจได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การซื้อผลิตภัณฑ์ การครอบครอง และประสบการณ์จากการได้รับบริการ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของลูกค้า ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า องค์กรต้องมีความไวต่อความต้องการของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า องค์กรต้องรับฟังเสียงของลูกค้า องค์กรต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในตลาด ทำให้องค์กรต้องจะหนักถึงการพัฒนาเทคโนโลยีและสิ่งที่คุณแข่งขันนำเสนอลูกค้า รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและ

ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและตลาด สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.1 ข.) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานสนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจอย่างไร และการบริหารค่าตอบแทนการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เสริมสร้างให้มีการทำงานที่ดีให้ผลการดำเนินการที่ดี และการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจอย่างไร

- การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม

การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละกลุ่ม องค์กรต้องมีแนวทางที่ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี รวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โอกาสในการเรียนรู้และการได้ใช้ทักษะใหม่ ๆ มีผลมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อระดับความสำเร็จของพนักงาน องค์กรลงทุนด้านการเรียนรู้ของพนักงานโดนการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสต่าง ๆ ในการก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจรวมถึงการหมุนเวียนภาระงานและการได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นตามความรู้ทักษะที่แสดงให้เห็น ส่วนการสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นวิธีการฝึกอบรมที่คุ้มค่าและทำให้เกิดความเชื่อมโยงมากยิ่งขึ้นกับความต้องการและลำดับความสำคัญที่มีต่อองค์กร วิธีการให้การศึกษาและการฝึกอบรม อาจใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นการเรียนรู้ผ่านคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการสื่อสารผ่านดาวเทียม ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (1)) การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งผลให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล ตอบสนองความต้องการที่สำคัญในด้านการวัดผลการดำเนินการขององค์กร ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรกับความต้องการในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (2)) การศึกษา การอบรม และการพัฒนาพนักงานตอบสนองความต้องการที่สำคัญขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สถานที่ทำงาน และความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม

การเรียนรู้ของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานที่อยู่ในองค์กรมีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เกิดการเรียนรู้ข้ามหน่วยงาน สร้างсинергияทางความรู้ขององค์กร และมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นเพื่อให้มีนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ข.) การจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ด้วยกลไกที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อช่วยให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตามภาระงานและความก้าวหน้าในงาน รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ผู้จัดการและหัวหน้างาน ช่วยให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

- การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า

การให้ความสำคัญกับพนักงาน หมายถึง การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีการพัฒนา และมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นและมีผลการดำเนินการที่ดีที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านสถานที่ทำงานและชีวิตครอบครัว การให้ความสำคัญกับพนักงาน มีดังนี้

1. การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำองค์กรที่มีต่อความสำเร็จของพนักงาน
2. การยกย่องชมเชยพนักงานที่มากกว่าการให้ค่าตอบแทนตามปกติ
3. การสนับสนุนการพัฒนาและความก้าวหน้าของพนักงาน
4. การแบ่งปันความรู้ขององค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
5. การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิดกล้าทำและมีความรับผิดชอบ
6. การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนเพื่อพนักงานที่หลากหลาย

การให้ความสำคัญกับพนักงานดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (1)) การให้การศึกษ การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งผลให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล ตอบสนองความต้องการที่สำคัญในด้านการวัดผลการดำเนินการขององค์กร ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรกับความต้องการในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน (5.2 ข.) การจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ด้วยกลไกที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อช่วยให้นักงานบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตามภาระงานและความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ผู้จัดการและหัวหน้างานช่วยให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว (5.3 ก. (1)) การทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย มีความปลอดภัย การป้องกันภัย การยศาสตร์ และมีการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้เชิงรุก โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และ(5.3 ข (1)) การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสุข ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงาน การจำแนกปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มและประเภทของพนักงานที่แตกต่างกัน

องค์กรต้องสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมได้ดีขึ้น ความร่วมมือภายในองค์กร อาจรวมถึงความมีระหว่างพนักงานและ

ผู้บริหาร ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน การฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน หรือปรับโครงสร้างงาน เช่น การมีทีมงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี ความร่วมมือในองค์กรอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงความยืดหยุ่น การตอบสนอง และการแบ่งปัน ความรู้ ความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรที่ดีจะก่อให้เกิดการพัฒนาวัตถุประสงค์ระยะยาว ซึ่งเป็นการสร้างพื้นฐานสำหรับการลงทุนร่วมกันและความเชื่อถือระหว่างกัน ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความต้องการที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ วิธีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ แนวทางในการประเมินความก้าวหน้า และวิธีการปรับให้เข้ากับสถานะที่เปลี่ยนแปลง ในบางกรณีการให้การศึกษาและการฝึกอบรมร่วมอาจเป็นวิธีการหนึ่งที่คุ้มค่าสำหรับการพัฒนาพนักงาน สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.1 ก (3)) การทำให้การสื่อสาร การแข่งขันทักษะระหว่างผู้ที่อยู่หน่วยงาน ต่างภาะงาน และต่างสถานที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (5.2 ก. (1)) การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งผลให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล ตอบสนองความต้องการที่สำคัญในด้านการวัดผลการดำเนินการขององค์กร ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรกับความต้องการในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และความก้าวหน้าใน การงานของพนักงาน และ (5.2 ก. (5)) การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ในภาระงาน รวมทั้งการรักษาความรู้นี้ไว้ใช้ในระยะยาว และการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบจากพนักงานที่ลาออกและเกษียณอายุ

- ความคล่องตัว

ความคล่องตัว หมายถึง ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น การจะประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็ว การแข่งขันสูง ต้องใช้ความคล่องตัว การปรับปรุงที่สำคัญในการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วคือการลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานและกระบวนการ หรือสามารถปรับเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน และการได้รับอำนาจในการตัดสินใจจึงสำคัญอย่างยิ่งในบรรยากาศของการแข่งขันที่รุนแรง สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (1)) การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งผลให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล ตอบสนองความต้องการที่สำคัญในด้านการวัดผลการดำเนินการขององค์กร ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรกับความต้องการในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการงานของพนักงาน

- การมุ่งเน้นอนาคต

การมุ่งเน้นอนาคต ในสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันในปัจจุบัน การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืนต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีผลกระทบต่อธุรกิจและตลาด การมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและการเป็นผู้นำในตลาด องค์กรต้องมีแนวคิดที่การมุ่งเน้นอนาคตอย่างจริงจังและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับพนักงาน การพัฒนาพนักงานและความต้องการในการจ้างงาน องค์กรควรมีการวางแผนคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การมุ่งเน้นอนาคตยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาพนักงาน การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.1 ค (2)) การสรรหา ว่าจ้าง และรักษาพนักงานใหม่ไว้ และการทำให้มั่นใจว่าพนักงานเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นของชุมชนของพนักงานที่องค์กรจ้าง (5.1 ค. (3)) การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำและผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรมีความก้าวหน้าในการงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดการเพื่อนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย นวัตกรรมมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในทุกด้านขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่มิติใหม่ของการปฏิบัติงาน องค์กรต้องชี้นำและบริหารจัดการเพื่อให้การสร้างนวัตกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการเรียนรู้และฝังอยู่ในงานประจำที่ทำ สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.1 ก. (1)) การจัดและบริหารงานและภาระงาน รวมถึงทักษะของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่มการให้อำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และวัฒนธรรมองค์กร การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ผู้นำระดับสูงต้องสามารถสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทให้กับการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง

การสร้างนวัตกรรมเกิดจากการสะสมความรู้ขององค์กรและพนักงาน ความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากความรู้ให้กลายเป็นทุนหรือเป็นทรัพย์สิน ได้อย่างรวดเร็วจึงมีความสำคัญต่อการบริหารผลกดันนวัตกรรมขององค์กร สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (3)) การนำการเรียนรู้และสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรมาช่วยในการให้การศึกษาและการฝึกอบรม

- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ในที่นี้เป็นการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการของพนักงาน ตลอดจนจรรยาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ โดยองค์กรควรจำแนกข้อมูลตามกลุ่มพนักงาน เพื่อสะดวกต่อการวิเคราะห์

การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายของการทบทวนผลการดำเนินการ การปรับปรุงการปฏิบัติการของพนักงาน ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเลือกและใช้ตัววัดหรือดัชนีวัดผลการดำเนินการ ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่เลือกควรสะท้อนถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการในพนักงาน และกลุ่มตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่เชื่อมโยงกับความตั้งอกการของพนักงานและผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นพื้นฐานที่เด่นชัดและสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับเป้าประสงค์ขององค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ อาจทำให้เกิดการประเมินพนักงานและเปลี่ยนตัววัดหรือดัชนีชี้วัดเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กรยิ่งขึ้น ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับเกณฑ์ (5.3 ข. (3)) การตรวจประเมินและตัววัด ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงาน วิธีการและตัววัดเหล่านี้จะมีความแตกต่าง เพื่อให้ครอบคลุมความหลากหลายของพนักงาน และกลุ่มประเภทของพนักงาน องค์กรควรใช้ตัววัดหรือดัชนีในการรักษาให้พนักงานอยู่กับองค์กร ลดการขาดงาน การร้องทุกข์ เพิ่มความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อตรวจประเมินและปรับปรุง ความพึงพอใจ ความผาสุก และแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร (5.3 ข. (4)) องค์กรนำผลการประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน

- ความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้นำองค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งเน้นจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมไปถึงการปฏิบัติการของพนักงานในองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ต่อพนักงานทั้งหมด การปฏิบัติทางด้านจริยธรรมอย่างจริงจังควรเป็นข้อกำหนด และต้องมีการตรวจติดตามโดยคณะกรรมการจรรยาภิบาลขององค์กร การบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองที่ดี อาจรวมถึงการปรับปรุงด้านการศึกษาและสุขอนามัยของชุมชนของพนักงานในองค์กร สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.2 ก. (2)) การศึกษา การอบรม และการพัฒนาพนักงานตอบสนองความ

ต้องการที่สำคัญขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สถานที่ทำงาน และความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม

- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

การวัดผลการดำเนินการขององค์กร จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ผลลัพธ์ดังกล่าวควรใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่พนักงาน จากการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงาน องค์กรจะสามารถสร้างความภาคภูมิใจ และนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในการรักษาความสมดุลของคุณค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายบางครั้งอาจมีความขัดแย้งหรือมีการเปลี่ยนแปลง การวางแผนของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้องตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และหลีกเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบต่อพนักงาน การใช้ตัววัดผลการดำเนินการแบบนำและแบบตามร่วมกันอย่างมีสมดุลเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการสื่อลำดับความสำคัญระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร การตรวจติดตามผลการดำเนินการจริง เป็นพื้นฐานที่เด่นชัดในการปรับปรุงผลลัพธ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับเกณฑ์ (5.1 ข.) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงการให้ข้อมูลป้อนกลับ สนับสนุนการทำงานที่ให้เกิดการดำเนินการที่ดีและส่งผลกระทบต่อกรอบปฏิบัติการขององค์กร และการบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เสริมสร้างให้มีการทำงานที่ดีให้ผลการดำเนินการที่ดี

- มุมมองในเชิงระบบ

มาตรฐาน MBNQA นั้นเป็น การมองเชิงระบบในการบริหารองค์กร และบริหารกระบวนการหลักเพื่อที่จะให้บรรลุผลลัพธ์ ไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ และ 11 Core values เพื่อเป็นเครื่องมือในการบูรณาการระบบ อย่างไรก็ตาม การบริหารเพื่อให้ได้ผลต้องมีการสังเคราะห์ (Synthesis) การปรับทิศทางไปในทางเดียวกัน (Alignment) และการบูรณาการ (Integration) การสังเคราะห์ คือ การมององค์กรในภาพรวม และหาข้อกำหนดหลักขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ การปรับทิศทางไปในทางเดียวกัน คือ การเชื่อมโยงข้อกำหนดต่างๆ ใน MBNQA เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนงาน กระบวนการ หรือมาตรการต่างๆ ให้มีทิศทางไปในทางเดียวกัน การบูรณาการ คือ การต่อยอดจากความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กรมีการปฏิบัติอย่างเชื่อมโยงกันและกันอย่างสมบูรณ์

มุมมองในเชิงระบบ ครอบคลุมถึงการใช้ตัววัด ดัชนีชี้วัด และความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนั้น มุมมองในเชิงระบบ หมายถึง การจัดการทั้งองค์กร และองค์ประกอบแต่ละส่วนเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร