

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ค่านิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องเกณฑ์หมวด การการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ
ความรู้ เป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ค่านิยม

ค่านิยมหลักและแนวคิด ทั้ง 11 ข้อมาจากความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี จึงเป็นพื้นฐานสำคัญและความต้องการปฏิบัติมาบูรณาการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ประกอบด้วย 11 ข้อดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมหลัก และแนวความคิดต่างๆ ซึ่งได้มาจากความเชื่อ และพฤติกรรมขององค์กรที่มีการดำเนินการที่ดีโดยนำผลการดำเนินงานที่สำคัญและความต้องการปฏิบัติมาบูรณาการภายในกรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์และการดำเนินการที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ ซึ่งแยกออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ค่านิยมหลักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในเรื่องการวัด การวิเคราะห์ และการทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร

- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์(ค่านิยมข้อ 1)

ผู้นำระดับสูงขององค์กรควรกำหนดทิศทางและการสร้างองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า ให้มีความชัดเจน ทิศทาง ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กร มีการจัดทำกลยุทธ์มุ่งให้ส่วนนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนแก่องค์กร โดยมีการจัดทำระบบ และวิธีการเพื่อการบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

การทบทวนผลการดำเนินการอยู่ตลอดเวลา เพื่อความยั่งยืนแก่องค์กร โดยมีการจัดทำระบบ และวิธีการเพื่อการบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การสื่อสาร และการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ในการเลือกสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินการไปทิศทางเดียวกัน เมื่อเทียบกับระดับกลยุทธ์ โดยคัดเลือกตัววัดผลที่สำคัญ เพื่อใช้ข้อมูลในระดับปฏิบัติการ และระดับองค์กร ข้อที่ 4.2 ก2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจระดับปฏิบัติการและ นวัตกรรม ข้อที่ 4.1 ข1 มีการวางแผนการทบทวนการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการวัดความก้าวหน้า ความสำเร็จ การแข่งขัน โดยการทบทวนของผู้ในระดับสูง และจะมีการเชื่อมโยง (หมวด 1) สร้างกลยุทธ์(หมวด2) และคุณผลลัพธ์ (หมวด 7)

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า(ค่านิยมข้อ 2)

ในด้านความเป็นเลิศโดยเอาความต้องการจากลูกค้าขององค์กรเป็นที่ตั้งเนื่องจากเป็นผู้ที่จะตัดสินใจดำเนินการและคุณภาพ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงการลูกค้าเป็นหลักทั้งในด้านการเสนอสินค้าและบริการ การสร้างความพึงพอใจเพื่อรักษาลูกค้าเก่า และได้ลูกค้าใหม่ในอนาคต จึงต้องหาซึ่งวิธีการที่จะสร้างโอกาสในการปรับปรุง การถ่ายทอดไปสู่ลูกค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของ ข้อมูลและสารสนเทศ และการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ ของพนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้ส่งมอบ คู่ค้า ลูกค้า โดยสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน

- การให้ความสำคัญกับพนักงานและคู่ค้า(ค่านิยมข้อ 4)

การสร้างความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นต่อผู้ที่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งด้านผู้นำองค์กร บุคลากร ต้องเข้ามามีส่วนรวม ที่จะประสบความสำเร็จร่วมกันต่างเป็นความท้าทายต่อการประสบความสำเร็จทั้งองค์กรและบุคคล ให้มีการจัดลำดับในการปรับปรุง ด้วยกระบวนการสื่อสาร เพื่อสร้างการบรรลุผลทั้งภายในและภายนอกในการมุ่งสู่เป้าประสงค์ขององค์กร เกิดเป็นการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ระยะยาว ในการสร้างการลงทุนร่วมกันและความเชื่อถือ จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของกันและกันโดยให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ข2 ในด้านการจัดลำดับในการปรับปรุงองค์กรหลังจากมีการทบทวนผลการวัด (เชื่อมโยงหมวด 7) มีวิธีในการถ่ายทอดทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้ส่งมอบและลูกค้า ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยจัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่เป็นความสำคัญหลักที่กระทบต่อองค์กร เพื่อสร้างโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดซึ่งนวัตกรรม

- ความคล่องตัว(ค่านิยมข้อ 5)

ในการเลือกสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลนั้นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน และใช้ข้อมูลนั้นได้อย่างรวดเร็วในการติดตามผลที่เป็นประจำวัน มีตัววัดผลที่หาสาเหตุ และผล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ของผู้นำระดับสูงที่เข้ามามีส่วนร่วม จึงกลายเป็นความคล่องตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ จากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จากปัจจัยในโดยเฉพาะจากปัจจัยภายนอก และรวดเร็ว ในด้านการแข่งขัน รวมทั้งต้องมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า การปรับปรุงองค์กร ลดความซับซ้อนของกระบวนการ สามารถที่จะสร้างโอกาสในการแข่งขันทั้งองค์กร และบุคคลากร การลดเวลาในการดำเนินการ รอบเวลา กลายเป็นตัววัด จึงกลายเป็นแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ก1 ในการเลือกสารสนเทศที่เพื่อไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และใช้ตัววัดผลการดำเนินงานที่มีความสำคัญและมีความยืดหยุ่นทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อใช้ข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ข้อที่ 4.1 ก2 การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ และ ระดับกลยุทธ์ ข้อที่ 4.1 ก3 ระบบวัดผลต้องมีความมีความเปลี่ยนแปลงที่ทันต่อความต้องการทางธุรกิจที่มีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงที่กระทบทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ข้อที่ 4.1 ข1 ในการทบทวนผลสำเร็จขององค์กร โดยผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วม และ ทำการวิเคราะห์ที่ถูกต้องในการทบทวน เมื่อเทียบกับความก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ ข้อที่ 4.1 ข2 ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องการปรับปรุง โดยมีการถ่ายทอดไปสู่ทุกลำดับชั้น และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดในดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ในความคล่องตัวนี้จะสอดคล้องกับ (หมวด 7) ผลลัพธ์ และความภาวะผู้นำองค์กร(หมวด 1) และเรื่องกระบวนการ(หมวด6) และการวางแผนเชิงสร้างกลยุทธ์(หมวด2)

- การมุ่งเน้นอนาคต(ค่านิยมข้อ 6)

ในความเป็นองค์กรที่ยั่งยืนนั้น จึงต้องเข้าใจปัจจัยต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และต้องมีความคิดมุ่งมั่นจริงจังและสร้างสัมพันธสัญญากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จึงต้องใช้ปัจจัยต่างๆ ให้มามีส่วนร่วมกันทั้ง บุคลากร เทคโนโลยี ความคาดหวังของลูกค้าและคู่แข่งด้วย จึงต้องใช้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มามีส่วนในการคาดการณ์ล่วงหน้า รวมทั้งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต้องรองรับปัจจัยดังกล่าว ในการคาดการณ์ล่วงหน้า

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ก2 การใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ เพื่อสร้างโอกาสในการเกิดซึ่งนวัตกรรม ในการใช้ผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

- การจัดการเพื่อนวัตกรรม(ค่านิยมข้อ 7)

เนื่องจากการปรับปรุง และจัดอันดับให้เกิดความก้าวหน้า และเกิดโอกาสในการสร้างซึ่งนวัตกรรม จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ โปรแกรม กระบวนการและการปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำองค์กรควรชี้นำไปสู่การเกิดนวัตกรรมในทุกๆ ส่วน ซึ่งเกิดจากการสะสมความรู้ขององค์กรและบุคลากร และการปรับปรุง ในการผลักดันให้เกิดซึ่งนวัตกรรม

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ข2 การแปลงผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญ การถ่ายทอด และสร้างโอกาสในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดซึ่งนวัตกรรม และการถ่ายทอดสู่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง(ค่านิยมข้อ 8)

จากกลยุทธ์ขององค์กรจึงต้องมีการเลือกเครื่องมือในการวัดผลว่าได้ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ของกลยุทธ์หรือไม่ จึงต้องได้ผลด้านข้อมูลและสารสนเทศ ในด้านผลลัพธ์และต้องวัดการดำเนินการให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านเช่น ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ การเงิน และมีการจำแนกข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป ในการวิเคราะห์เพื่อใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้เป็นส่วนในการสนับสนุนในการตัดสินใจ การปรับปรุง ใช้ในการวางแผน การทบทวนผลการดำเนินงาน

โดยรวมและเปรียบเทียบ กับคู่แข่งการเทียบเคียงกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการเลือกและการใช้ตัวชี้วัดต่างๆ ควรสะท้อนต่อการปรับปรุงผลการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร และต้องมีการทบทวน ประเมินและเปลี่ยนตัววัดหรือดัชนีชี้วัดให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอีกด้วย และเพื่อสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้นำระดับสูงขององค์กรควรกำหนดทิศทางและการสร้างองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า ให้มีความชัดเจน ทิศทาง ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กร มีการจัดทำกลยุทธ์มุ่งให้ส่วนวัตกรรม เพื่อความยั่งยืนแก่องค์กร โดยมีการจัดทำระบบ และวิธีการเพื่อการบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การทบทวนผลการดำเนินการอยู่ตลอดเวลา

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ก1 ในการเลือกสารสนเทศเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและระดับองค์กรในการเปรียบเทียบในระดับกลยุทธ์ มีการเลือกตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อใช้สารสนเทศในการตัดสินใจ ข้อที่ 4.1 ก2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์ ข้อที่ 4.1 ก3 การคัดเลือกตัววัดผลการดำเนินงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งที่มีผลกระทบกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ข้อที่ 4.1 ข1 การวางแผนการดำเนินงาน และทบทวน โดยการมีส่วนร่วมของผู้นำระดับสูง และนำเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์นั้นตรงและถูกต้องเพื่อใช้ในการทบทวนที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการแข่งขัน และเทียบต่อความก้าวหน้า ข้อที่ 4.1 ข2 การมีส่วนร่วมของผู้นำระดับสูง ในเรื่องที่ต้องการปรับปรุง การวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และมีการถ่ายทอดไปสู่ทุกลำดับชั้นรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์(หมวด 7) เพื่อให้ผู้นำองค์กร(หมวด1) สร้างกลยุทธ์(หมวด2) และการปรับปรุงกระบวนการ(หมวด 6)

- ความรับผิดชอบต่อสังคม(ค่านิยมข้อ 9)

ผู้นำองค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และพฤติกรรมที่มีจริยธรรม การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และถ่ายทอดไปสู่ทุกระดับในองค์กร และรวมทั้งถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องด้วย ในด้านกระบวนการเพื่อใช้ให้มีการแก้ไขการลดการสูญเสียตั้งแต่ต้นทาง ทั้งการออกแบบ รวมทั้งกระบวนการ ทั้งหมดในการส่งถึงลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมายของสังคม กฎหมาย ระเบียบบังคับต่างๆ องค์กรควรมีจริยธรรม

กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด มีการบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีรวมถึงการผลักดันองค์กรอื่นๆ ดำเนินตามวัตถุประสงค์

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ก1 ในการเลือกสารสนเทศที่เพื่อไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน องค์กร และ ความก้าวหน้าเทียบกับระดับกลยุทธ์ และใช้ตัววัดผลการดำเนินงานที่มีความสำคัญ ใช้ข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อโอกาสในการเกิดนวัตกรรม

- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (ค่านิยมข้อ 10)

ในการเลือก รวบรวม การวัดผลการดำเนินการขององค์กร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงต้องให้คุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีตัววัดผลที่ระบุตามกลยุทธ์ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นประจำวัน ระดับองค์กร เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในกลยุทธ์อย่างชัดเจน แล้วออกแบบการวัดผลการดำเนินการแบบนำ(Leading Indicators) และแบบตาม(Lagging Indicators) ในการสื่อสารลำดับความสำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการตรวจติดตาม ผลการดำเนินงานจริง ให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดนวัตกรรม และใช้ในการปรับปรุงมุ่งสู่ผลลัพธ์ต่างๆ

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ข2 การมีส่วนร่วมของผู้ในระดับสูง ในเรื่องที่ต้องการปรับปรุง การวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และมีการถ่ายทอดไปสู่ทุกลำดับชั้นรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง

- มุมมองในเชิงระบบ (ค่านิยมข้อ 11)

ในการเลือกข้อมูล และสารสนเทศเพื่อใช้เพื่อตัววัดผลการดำเนินงาน ติดตาม และเพื่อใช้ในการตัดสินใจนั้น เป็นการจัดการเพื่อความสำเร็จโดยรวม โดยอาศัยการบูรณาการไปในทางเดียวกันของทั้งองค์กรตั้งแต่ผู้บริหาร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด และความรู้ องค์กรที่สำคัญ เพื่อการจัดการทั้งองค์กร โดยมีการทบทวนเพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรและองค์กรประกอบแต่ละส่วน เพื่อความต้องการบรรลุความสำเร็จ ตอบสนองความต้องการลูกค้า โดยสามารถที่จะสร้างและใช้ผลการทบทวนในการหาความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับแผน หรือความสามารถในเชิงแข่งขันต่อไป

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.1 ก1 ในการเลือกสารสนเทศเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและระดับองค์กรในการเปรียบเทียบในระดับกลยุทธ์ มีการเลือกตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อใช้สารสนเทศในการตัดสินใจ ข้อที่ 4.1 ข1 การวางแผนการดำเนินงาน และทบทวน โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีระดับสูง และนำเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์นั้นตรงและถูกต้องเพื่อใช้ในการทบทวนที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการแข่งขัน และเทียบต่อความก้าวหน้า สร้างกลยุทธ์(หมวด2)

2. ค่านิยมหลักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในเรื่องการจัดการสารสนเทศและความรู้

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า(ค่านิยมข้อ 2)

สามารถสร้างได้จากการที่ข้อมูล สารสนเทศ และระบบ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์มีระบบความปลอดภัย ในการเข้าถึงและพร้อมใช้งานในทุกกรณี มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากลูกค้าขององค์กรเป็นผู้ที่จะตัดสินใจดำเนินการและคุณภาพ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงการลูกค้าเป็นหลักทั้งในด้านการเสนอสินค้าและบริการ การสร้างความพึงพอใจเพื่อรักษาลูกค้าเก่า และได้ลูกค้าใหม่ในอนาคต รวมทั้งความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานรวมถึงการเข้าใช้งานของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

- การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล(ค่านิยมข้อ 3)

การเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถที่จะปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง โดยลักษณะการเรียนรู้เป็น เรียนรู้ เพื่อให้รู้จริง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการเรียนรู้จะเกิดการแก้ปัญหาที่สาเหตุ และเกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถเรียนรู้ได้จากหลายๆ แหล่ง มีผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า และบริการ ส่งผลให้เกิดโอกาสใหม่ๆ การลดความผิดพลาด การตอบสนองต่อลูกค้า เกิดการเรียนรู้ข้ามหน่วยงาน มีการสร้างสินทรัพย์ทางความรู้ ย่อมทำให้เกิดซึ่งนวัตกรรม

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ข การจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของพนักงาน ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ และคู่ค้า เพื่อการค้นหาและระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- การให้ความสัมพันธ์กับพนักงานและคู่ค้า (ค่านิยมข้อ 4)

จากความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทางด้าน ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่ทำให้การสร้างคามพึงพอใจ ความมุ่งมั่นต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งด้านผู้นำองค์กร บุคลากร ที่จะประสบความสำเร็จร่วมกันต่างเป็นความท้าทายต่อการประสบความสำเร็จทั้งองค์กรและบุคคล เพื่อสร้างการบรรลุผลทั้งภายในและภายนอกในการมุ่งสู่เป้าประสงค์ขององค์กร รวมทั้งความร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย เกิดเป็นการพัฒนาวัตถุประสงค์ระยะยาว ในการสร้างการลงทุนร่วมกันและความเชื่อถือ จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของกันและกัน การใช้เทคโนโลยีที่มีความน่าเชื่อถือ ความพร้อมใช้งาน และปลอดภัย และกลไกการรักษาให้ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานรวมถึงการเข้าใช้งานของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

- ความคล่องตัว (ค่านิยมข้อ 5)

ความพร้อมของสารสนเทศทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ต้องมีความพร้อมใช้งาน เชื่อถือได้ ปลอดภัย ในการทำให้ทันกับความต้องการทางธุรกิจ และ ความน่าเชื่อถือ โดยความคล่องตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ จากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และรวดเร็ว ในด้านการแข่งขัน รวมทั้งต้องมีความยืดหยุ่น ความง่ายในการใช้งานของระบบ และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า การปรับปรุงองค์กร ลดความซับซ้อน เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันทั้งองค์กร และบุคลากรในองค์กรเอง ในการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ โดยการสร้างความมั่นใจข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กร

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลของ พนักงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และลูกค้า ข้อที่ 4.2 ก2 ความน่าเชื่อถือของ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่ปลอดภัย และใช้งานง่าย ข้อที่ 4.2 ก3 ความพร้อมของ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน ข้อที่ 4.2 ก4 การทำให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานในภาวะ รวมทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ทันกับความต้องการและทิศทางทางธุรกิจ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง(ค่านิยมข้อ 8)

จากกลยุทธ์ขององค์กรที่มีการวัดผลว่าได้ตามเป้าประสงค์ของกลยุทธ์หรือไม่ จึงต้องได้ผลด้านข้อมูลและสารสนเทศ ที่ได้จากความถูกต้องของข้อมูล ของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มีความน่าเชื่อถือ มีกลไกในการทำให้ข้อมูลทันกับความต้องการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจอยู่เสมอ ส่วนในด้านผลลัพธ์ต้องวัดการดำเนินการให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านเช่น ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ การเงิน และมีการจำแนกข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป ในการวิเคราะห์เพื่อใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้เป็นส่วนในการสนับสนุนในการตัดสินใจ การปรับปรุง ใช้ในการวางแผน การทบทวนผลการดำเนินงาน โดยรวมและเปรียบเทียบ กับคู่แข่ง การเทียบเคียงกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การเลือกและการใช้ตัวชี้วัดต่างๆ ควรสะท้อนต่อการปรับปรุงผลการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร และต้องมีการทบทวน ประเมินและเปลี่ยนตัววัดหรือดัชนีชี้วัดอีกด้วย เพื่อสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหาแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก2 ความน่าเชื่อถือของฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่ปลอดภัย และใช้งานง่าย ข้อที่ 4.2 ก4 การทำให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานในภาวะ รวมทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ทันกับความต้องการและทิศทางทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ข้อที่ 4.2 ข การจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของพนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับองค์กร ลูกค้า ผู้ส่งมอบ และคู่ค้า ในการค้นหาและระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ข้อที่ 4.2 ค ความถูกต้องของข้อมูล, สารสนเทศ, และองค์ความรู้ ในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กรมี ความแม่นยำ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ ความทันเหตุการณ์ การรักษาความปลอดภัยและความลับ

- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า(ค่านิยมข้อ 10)

จากความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ และ ระบบ ที่สร้างความน่าเชื่อถือ ทั้งพนักงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบต่าง และความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ภายใต้ระบบที่มีการควบคุมดูแลในการจัดการด้านความปลอดภัย เป็นผลถึงการวัดผลการดำเนินการขององค์กร มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ให้มีตัววัดผลที่ระบุตามกลยุทธ์ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในกลยุทธ์อย่างชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาวในการติดตาม มีการรวบรวมความรู้ การถ่ายทอด และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการตรวจติดตาม ผลการดำเนินงานจริง เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลลัพธ์ต่างๆ ด้วยความน่าเชื่อถือของข้อมูลและ สารสนเทศ

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลของ พนักงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และลูกค้า ข้อที่ 4.2 ก4 การทำให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานในภาวะ รวมทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ทันกับความต้องการและทิศทางทางธุรกิจ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ข้อที่ 4.2 ค ความถูกต้องของข้อมูล, สารสนเทศ, และองค์ความรู้ ในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กรมี ความแม่นยำ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ ความทันเหตุการณ์ การรักษาความปลอดภัย และความลับ

- มุมมองในเชิงระบบ(ค่านิยมข้อ 11)

เป็นการจัดการเพื่อความสำเร็จโดยรวม โดยอาศัยการบูรณาการไปในทางเดียวกันของทั้งองค์กรตั้งแต่ผู้บริหาร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งการเลือกใช้ตัววัด ดัชนีชี้วัด และ ความรู้องค์กรที่สำคัญ เพื่อในการจัดการทั้งองค์กร และองค์ประกอบแต่ละส่วน เพื่อบรรลุความสำเร็จ ตอบสนองความต้องการลูกค้า ซึ่งได้จากการที่หาความพร้อมของระบบที่เป็นทั้ง ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ โดยการสร้างความมั่นใจในเรื่องของคุณภาพของข้อมูล และ สารสนเทศ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในระบบได้

ความสอดคล้องกับเกณฑ์ในส่วนนี้จะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 4.2 ก1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลของ พนักงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และลูกค้า ข้อที่ 4.2 ค ความถูกต้องของข้อมูล, สารสนเทศ, และองค์ความรู้ ในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูล

สารสนเทศ และองค์ความรู้ขององค์กรมี ความแม่นยำ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ ความทัน
เหตุการณ์ การรักษาความปลอดภัยและความลับ

จากค่านิยมหลักต่าง ทั้ง 11 ข้อนั้น สามารถแบ่งค่านิยมเพื่อในการปลูกฝังและ
ปรับปรุงองค์กร ในการสัมพันธ์กับเกณฑ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ด้วยกันคือ

1. หลักคิดเชิงกลยุทธ์ในการบริหาร และนำองค์กรประกอบด้วยหมวดที่
1,2,5,11
2. การปฏิบัติที่มุ่งสู่การกระทำอย่างเป็นระบบ หมวดที่ 3,4,6,10
3. การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และปรับปรุง หมวดที่ 7,8,9