

# การจัดการการดำเนินงาน

แนวทางปฏิบัติที่โดดเด่น	ความคล้ายคลึงแนวทางพอเพียง					ข้อสังเกต		
	0	1	2	3	คะแนน	องค์กรขนาดใหญ่	SMEs	
1. องค์กรคำนึงถึงผู้อื่นซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดเช่นลูกค้า พนักงาน ผู้จัดหาวัตถุดิบ สิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน เพื่อให้มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดี เน้นการสร้างคุณค่าในตัวสินค้าผ่านกระบวนการผลิตสินค้าและการดำเนินงานโดยให้ ความสำคัญ และร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าพนักงาน สิ่งแวดล้อม แบบยั่งยืน		คำนึงถึงองค์กรอื่น (เช่นลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบ ลูกค้า) บ้าง แต่ยังเน้นการซื้อขายโดยดูจากราคาต่ำที่สุด มีการสร้างคุณค่าเพิ่มในตัวสินค้าโดยหากมีต้นทุนส่วนเพิ่มก็จะผลักภาระส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไปสู่ผู้บริโภค		องค์กรมีนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดีคำนึงถึงผู้อื่น มีคุณค่าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าอย่างชัดเจน มีการส่งผ่านคุณค่าในตัวสินค้าไปสู่ผู้บริโภคโดยพยายามไม่ผลักภาระต้นทุนการสร้างหรือเพิ่มคุณค่าไปสู่ผู้บริโภค			สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงราคาแม้ต้นทุนในการผลิตเพิ่มขึ้น (ในช่วงแรก) ราคาไม่ได้เปลี่ยนแปลงแปรผันตามต้นทุนไม่ได้พิจารณาปัจจัยอื่น	
2. ให้ทุกฝ่ายร่วมกับการออกแบบสินค้าหรือบริการ เช่นลูกค้ามีส่วนร่วมในการออกแบบ พนักงานให้ความเห็นข้อเสนอแนะ และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม		การดำเนินงานซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการออกแบบสินค้า กระบวนการผลิตและบริการ เกิดขึ้นจากการพิจารณาจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่กี่คน มีการรับฟังความเห็นจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ นั้นบ้าง		การดำเนินงานซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการออกแบบสินค้า กระบวนการผลิต และขั้นตอนการให้บริการ มีการรับฟังความเห็นจากลูกค้า ความต้องการของสังคม พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเลือกใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม องค์กรเลือกวัตถุดิบและกระบวนการผลิตจะไม่ปล่อยของเสียสู่ชุมชน สิ่งแวดล้อมไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงานผู้ผลิตสินค้าและลูกค้า		มีกระบวนการในการรับข้อมูลเกี่ยวกับการออกแบบสินค้า (โดยที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม) การผลิตและการบริการที่เห็นชัดเจนมีลำดับการส่งข้อมูลให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	มีตัวอย่างสินค้า สามารถชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า (โดยที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม) ที่ได้รับข้อมูลจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. มุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลอ้างอิงและปรับเป็นมาตรฐานในการทำงานให้ดีขึ้น		มีแนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน แต่ไม่มีกลไกการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม		มีนโยบายการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นผู้นำตลาดมีการกำหนดนโยบายให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตการบริการอย่างต่อเนื่อง ผ่านการใช้ข้อมูลการดำเนินงาน ความต้องการลูกค้าและสังคมเพื่อการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ และมีกลไกการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม		มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปรับปรุงการผลิตอย่างชัดเจน มีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงการผลิตอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน	แม้จะไม่มีกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงกับการปรับปรุงการผลิตอย่างชัดเจน สามารถแสดงหลักฐานในการปรับปรุงการผลิตและผลจากการปรับปรุงการผลิตได้อย่างเป็นรูปธรรม	
4. การให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและสังคมรอบๆ โรงงานหรือแหล่งผลิตสินค้าโดยการลดของเสียมลพิษการสร้างเครือข่าย		มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมการป้องกันรักษาสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานหรือกฎหมาย		มีพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน มีนโยบายส่งเสริมการป้องกันสิ่งแวดล้อม องค์กรลงทุนทำเกินมาตรฐานทั่วไป มีการสร้างเครือข่ายกับชุมชนพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและดำเนินการจริงโดยไม่ต้องบอกกล่าวกระบวนการผลิตจะไม่ปล่อยของเสียสู่ชุมชน สิ่งแวดล้อม		งบการเงินย้อนหลังสะท้อนถึงการลงทุนเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและมีการตั้งงบประมาณเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	ไม่ได้มีข้อร้องเรียนจากชุมชน และยกตัวอย่างได้ว่ามีการลงทุนป้องกันสิ่งแวดล้อม	
5. การดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับคน พนักงานต้องเก่ง และเป็นคนดี		การดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการ มีกลไกการพัฒนาบุคลากรและประเมินตามเกณฑ์ทั่วไป		ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของคนในการผลิตสินค้าหรือการให้บริการ มีกลไกการพัฒนาบุคลากรเพิ่มพูนทักษะตลอดเวลา มีกลไกพัฒนาคนเก่งให้อยู่ทีมและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เสนอแนวคิดในการดำเนินงานใหม่ๆ ให้ดีกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง เน้นและยกย่องใน เรื่องความดี จริยธรรมในการทำงานและในชีวิตประจำวัน		มีแผนการอบรมในการเทรนพนักงานระยะยาว (Training roadmap) มีการให้ทุนสนับสนุนในการเพิ่มพูนความรู้	มีการกันงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร	

