

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ (National Moral Standard Criteria)



ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)



ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

.....

ความหมายของสัญลักษณ์

.....

ใช้แนวทางของศูนย์คุณธรรม

ความหมายของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เป็นเกณฑ์ที่ทุกหน่วยงานจะต้องพึงมีเพราะเป็นเครื่องหมายแห่งการมีคุณธรรมในการบริหารจัดการทุกด้าน เพื่อผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ดีจากฐานความเข้มแข็งของการมีคุณธรรมจริยธรรม

องค์ประกอบของสัญลักษณ์

..... สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ อันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กรในประเทศไทย

..... สื่อให้เห็นถึงความตั้งใจ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จทางด้านการเสริมสร้างองค์กรที่มีคุณธรรมให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

..... สื่อถึงวิสัยทัศน์คุณธรรม การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จด้วยฐานคุณธรรม ที่บรรลุเป้าหมายการสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม สังคมคุณธรรม ที่นำไปสู่ประเทศที่มีคุณธรรม

เจตนารมณ์ของ “เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ”

“เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เป็นเกณฑ์ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่องหมายแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความปรารถนาอย่างรับผิดชอบในการร่วมส่งเสริม และเสริมสร้างความมีคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม และประเทศ”

เจตนารมณ์

- 1) เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถ ในการเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร
- 2) เพื่อประกาศเกียรติคุณ ยกย่องให้แก่องค์กร ที่ประสบผลสำเร็จในการเป็นองค์กรมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมของประเทศ
- 3) เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี ในกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม จากองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน และเกิดแหล่งเรียนรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร
- 4) เพื่อแสดงให้เห็นถึงสังคมในประเทศ และนานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานองค์กรของประเทศไทยให้มีคุณธรรม จริยธรรม

ประโยชน์ของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติต่อองค์กร

องค์กรทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์ไปใช้เพื่อการดำเนินการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณธรรม จริยธรรมในระดับมาตรฐานของประเทศ ไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการขององค์กรจะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด ในด้านคุณธรรม จริยธรรม จึงทำให้สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับการประเมิน องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมหรือวิธีการที่เหมาะสมตามลักษณะของบุคคลกับความจำเป็นของเกณฑ์มาตรฐานที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะได้ผู้ที่มีความพร้อม และสมบูรณ์เพียงพอต่อการทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมิน และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์การประเมินหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับ ซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุง คุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานขององค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

องค์กรที่ได้รับการประเมินจะเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ และจากองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิใช้ตราสัญลักษณ์เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นองค์กรที่ดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ผ่านเวทีสมัชชาคุณธรรมของประเทศ โดยการนำเสนอ วิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมองค์กร เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	1
1. เกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานด้านคุณธรรมที่เป็นเลิศแก่องค์ก.....	1
2. บทบาทของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	5
3. วิธีการใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	6
4. การเข้าสู่การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	8
5. ภาพรวมและโครงสร้าง เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	10
6. หัวข้อของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติและค่าคะแนน.....	11
ส่วนที่ 2 โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม.....	18
1. ลักษณะองค์กร.....	18
2. สถานการณ์ทางคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร.....	20
ส่วนที่ 3 รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	22
หมวด 1 การนำองค์กรอย่างมีคุณธรรมอย่างรับผิดชอบ.....	22
หมวด 2 การวางแผนงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม.....	24
หมวด 3 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า และสังคม.....	26
หมวด 4 การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การมีคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร.....	27
หมวด 5 กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม.....	29
หมวด 6 การวัดผลทางคุณธรรม จริยธรรม การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อการสนับสนุน คุณธรรม จริยธรรม.....	31
หมวด 7 ผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม.....	33
ส่วนที่ 4 การให้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ.....	34
4.1 ระบบการให้คะแนน.....	34
4.2 การจำแนกหัวข้อ และมิติการให้คะแนน.....	35
4.3 การให้คะแนนในการตรวจประเมิน.....	36
4.4 ขั้นตอนสู่ความสมบูรณ์แบบของ “แนวทาง”	37
4.5 การให้คะแนน.....	38
ภาคผนวก.....	42
ภาคผนวก ก ค่านิยมและแนวคิดหลักขององค์กรที่มีคุณธรรม.....	43
ภาคผนวก ข อภิธานศัพท์.....	55

ส่วนที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

1. เกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานด้านคุณธรรมที่เป็นเลิศแก่องค์กร

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เอื้อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานในเชิงคุณธรรม จริยธรรมตามเจตนารมณ์ในภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคม องค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมงามแก่ประเทศชาติสืบไป

การใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ค่านิยม และแนวคิดหลักเกณฑ์ เพื่อการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม ผลการดำเนินงานที่มีมาตรฐาน และแนวทางการให้คะแนน เพื่อปรับปรุง และให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงคุณธรรม จริยธรรมที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบคุณธรรม จริยธรรมระดับประเทศ องค์กรเหล่านี้จะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ให้แก่องค์กรต่างๆ และเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กร หรือองค์กรอื่นๆ ปรับปรุงการปฏิบัติการ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อการเสริมสร้างสังคม และองค์กรที่มีคุณธรรมของประเทศไทย โดยลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มีดังนี้

1.1 เกณฑ์มีเจตจำนงที่เรียบง่าย

เจตจำนงของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ คือ การช่วยองค์กร ไม่ว่าขนาดใดหรืออยู่ในประเภทใด ตอบคำถามที่ท้าทาย 3 ข้อ ดังนี้

- 1) องค์กรดำเนินการในเชิงคุณธรรม จริยธรรมได้ดีเท่าที่ควรเป็นหรือไม่
- 2) องค์กรรู้และเชื่อมั่นได้อย่างไรว่าการดำเนินการดังกล่าวจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีความยั่งยืน
- 3) องค์กรควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร และด้วยวิธีการอย่างไรในการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม

จากการท้าทายตนเองขององค์กรด้วยการประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อผลการดำเนินงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นฐานตามให้องค์กรได้สำรวจตนเอง ว่าได้สำเร็จในสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรแล้วหรือไม่ การประเมินของเกณฑ์มาตรฐานครอบคลุม 7 ด้านที่สำคัญ ในการจัดการและการดำเนินการทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร (แบ่งย่อยออกเป็นกระบวนการ 6 หมวด และผลลัพธ์ 1 หมวด) ได้แก่

- (1) การนำองค์กรที่มีคุณธรรมอย่างรับผิดชอบ
- (2) การวางแผนงานการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม
- (3) การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า และสังคม
- (4) การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การมีคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร
- (5) กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

- (6) การวัดผลทางคุณธรรม จริยธรรม การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อการสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรม
- (7) ผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม

1.2 เกณฑ์มาตรฐานส่งเสริมให้เกิดมุมมองการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในเชิงระบบ

มุมมองในเชิงระบบ หมายถึง การบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งหมดขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม โครงสร้างและกลไกการบูรณาการของระบบการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ค่านิยม และแนวคิดหลัก เกณฑ์ 7 หมวด ที่มีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกัน และแนวทางการประเมินเพื่อให้คะแนน

1.3 การมุ่งเน้นที่ค่านิยมและแนวคิดหลักในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติมีพื้นฐาน มาจาก "ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ" ซึ่งอ้างอิงตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เป็นรากฐานสำหรับการ บูรณาการผลการดำเนินการที่สำคัญ และข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ เชิงคุณธรรม ซึ่งจะสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติ ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จทางคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) มุมมองการเสริมสร้างองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมเชิงระบบ
- 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์เชิงคุณธรรม
- 3) ความสำเร็จในการสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ประชาชน ชุมชน
- 4) การให้ความสำคัญกับคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร
- 5) การเรียนรู้ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง
- 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร
- 7) การจัดการเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 8) การจัดการคุณธรรม จริยธรรมโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) การแสดงความรับผิดชอบต่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน และสังคม
- 10) การมีจริยธรรมและความโปร่งใสขององค์กร
- 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า ประชาชน ชุมชน และสังคมในภาพกว้าง

1.4 การมุ่งเน้นกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่องค์กรใช้เพื่อทำให้การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และงานหลักสำคัญขององค์กรบรรลุความสำเร็จ เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติช่วยให้องค์กรตรวจประเมิน และปรับปรุงกระบวนการตาม 4 ปัจจัยเหล่านี้

1) **แนวทาง** หมายถึง การออกแบบ และการเลือกกระบวนการ วิธีการในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และตัววัดที่มีประสิทธิผล

2) **การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ** หมายถึง การนำแนวทางการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ อย่างคงเส้นคงวา ทั่วทั้งองค์กร

3) **การเรียนรู้** หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าในการเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรม และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ รวมทั้งการเสาะหาโอกาส สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือนวัตกรรม หรือสิ่งที่เป็น การริเริ่มในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร บริบทภารกิจ และสภาพการณ์ ขององค์กร

4) **การบูรณาการ** หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างแนวทางกับความจำเป็นขององค์กร การทำให้ มั่นใจว่าการวัดผลสำเร็จ ของการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร การมี สารสนเทศและระบบการปรับปรุง เพื่อการเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร เสริมซึ่งกันและกัน ระหว่าง กระบวนการในแต่ละกระบวนการหรือในแต่ละกิจกรรมขององค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งใน องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก ได้สร้างความสอดคล้องระหว่างกระบวนการ และการปฏิบัติการทั่ว ทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของการมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณธรรม จริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งใน วิธีการปฏิบัติขององค์กร

1.5 การมุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ชี้แนะให้องค์กรประเมินผลลัพธ์จาก 3 มุมมอง

1) มุมมองภายนอก (ลูกค้า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมีมุมมองต่อ องค์กรในด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างไร)

2) มุมมองภายใน (การปฏิบัติการขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร)

3) มุมมองอนาคต (องค์กรเรียนรู้และเติบโต หรือไม่)

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ กำหนดให้แสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกประเด็นสำคัญของ องค์กร เนื่องจากองค์ประกอบของตัววัดเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของ องค์กรมีความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ตลอดจนเป้าประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ช่วยให้องค์กรประเมินผลลัพธ์ตาม 4 ปัจจัยเหล่านี้

1) **ระดับ** หมายถึง ผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ปัจจุบันในตัวชี้วัดในแต่ละ ระดับที่เหมาะสม

2) **แนวโน้ม** หมายถึง ทิศทาง และการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม มีแนวโน้มการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3) **การเปรียบเทียบ** หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กร เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสม เช่น องค์กรอื่นๆ หรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน และองค์กรอื่นๆ ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าโดดเด่นทางด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร

4) **การบูรณาการ** หมายถึง ขอบข่ายของความสำคัญของผลลัพธ์ที่องค์กร ใช้ติดตามการเสริมสร้างกิจกรรมทุกกิจกรรมให้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีคุณธรรม จริยธรรม และการใช้ผลลัพธ์นั้น เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ตามภารกิจขององค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม และการปรับเปลี่ยนอย่างเหมาะสมการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกัน

การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเกณฑ์หมวดต่างๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของมุมมองเชิงระบบ ในเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ตัวอย่างการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันขององค์กร เช่น

1) การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างกระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร

2) ความจำเป็นของข้อมูลในกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และในการปรับปรุงการปฏิบัติการตามภารกิจขององค์กรในการเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรมงาม

3) การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างการวางแผนงานด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวกับลูกค้า หรือบุคลากรขององค์กรกับการวางแผนการดำเนินงาน หรือแผนงานเชิงกลยุทธ์ตามศักยภาพขององค์กรนั้นๆ

4) ความจำเป็นของความรู้เกี่ยวกับลูกค้า หรือผู้รับบริการขององค์กร และความเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในองค์กร และสภาพการณ์ภายนอกในการสร้างสรรค์กิจกรรม เพื่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การควบคุมกำกับองค์กรให้คุณธรรม จริยธรรม การกำหนดกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติการขององค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์คุณธรรม จริยธรรมงามแก่องค์กร ลูกค้า และสังคมในภาพกว้าง

5) การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างแผนปฏิบัติการ และการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น ในระบบงานขององค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร

1.6 การมุ่งเน้นการปรับปรุง

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ช่วยให้องค์กร เข้าใจและตรวจประเมินองค์กรเองว่าได้ประสบผลสำเร็จในสิ่งที่สำคัญต่อการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมในระดับใด องค์กรมีการถ่ายทอดกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติในระดับพัฒนาการใด ผลลัพธ์ขององค์กร ในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร ในลูกค้า หรือมิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องดีในระดับใด องค์กรได้เรียนรู้ และปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมหรือไม่ และแนวทางการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรได้ตอบสนองความจำเป็นขององค์กรได้ดีในระดับใด แนวทางการให้คะแนน แสดงให้เห็นถึงมิติของกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและผลลัพธ์ที่อธิบายข้างต้น

ในขณะที่องค์กรที่มีการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และองค์กรที่นำเกณฑ์ไปใช้ในการประเมินผล

ตนเองกับแนวทางการให้คะแนน องค์กรเหล่านี้ก็จะสามารถระบุจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุง ทั้งภายใน
เกณฑ์ แต่ละหมวดและระหว่างหมวด เมื่อองค์กรใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อบริหารจัดการผล
การดำเนินการขององค์กร จะเกิดการดำเนินงาน ประสานกันระหว่างกระบวนการที่สำคัญในการส่งเสริมคุณธรรม
จริยธรรม และข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กับผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งจะ
นำไปสู่วงจรการปรับปรุงพัฒนาแบบครบวงจร ทั้งการวางแผน การปฏิบัติ การติดตามประเมิน และการ
ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อองค์กรใช้เกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง องค์กรจะได้เรียนรู้ เกี่ยวกับตนเอง
มากขึ้น และจะสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดในการเสริมสร้างจุดแข็ง การพัฒนาสู่องค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม ปิด
ช่องว่าง และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามหรือนวัตกรรมทางคุณธรรม จริยธรรมในระดับองค์กร

1.7 เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติสามารถปรับใช้ได้ (การปรับใช้ในทางปฏิบัติของแต่ละ องค์กร)

เกณฑ์ไม่ได้กำหนดว่าองค์กรควรจัดโครงสร้างหรือการปฏิบัติการอย่างไร ในโครงสร้างองค์กร
องค์กรจะอธิบายว่าอะไร เป็นสิ่งสำคัญต่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร เกณฑ์สนับสนุนให้
องค์กรใช้แนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยนได้และยืดหยุ่น ซึ่งจะเอื้อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาคุณธรรม
จริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวกระโดด ด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือนวัตกรรม เกณฑ์
สนับสนุนให้องค์กรเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม วิธีการ มาตรการ กลไก หรือวิธีการอื่นใดที่เหมาะสมกับ
องค์กรกับลูกค้าหรือผู้รับบริการกับเป้าหมาย หรือภารกิจ หรือปัจจัยอื่นที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ หรือที่จะ
เผชิญในอนาคต และมีประสิทธิผลที่สุด เพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่
องค์กร ลูกค้า และสังคมในภาพกว้าง (เช่น หลักธรรมทางศาสนา หลักการขององค์กร ระเบียบปฏิบัติ
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง) หากใช้งานอย่างเหมาะสม เครื่องมือ วิธีการ มาตรการเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรบรรลุ
ความเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม

2. บทบาทของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ มีบทบาทในการสร้างเสริมความสามารถในการเป็นองค์กรที่มี
คุณธรรม จริยธรรม 4 ประการ คือ

1) บทบาทในการช่วยปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ชีตความสามารถในการ
ดำเนินงานของคณะกรรมการ ลูกค้าขององค์กร บุคลากรขององค์กร และผลลัพธ์ขององค์กร ที่จะบรรลุผล
และเติบโตอย่างต่อเนื่องบนฐานการมีคุณธรรม จริยธรรมงาม

2) บทบาทในการช่วยกระตุ้นการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติในการส่งเสริมคุณธรรม
จริยธรรมที่ประสบความสำเร็จระหว่างองค์กรต่างๆ

3) บทบาทในการเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจ และใช้ในการบริหารจัดการการ
ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กร ให้มีความดีงาม ชี้นำความคิดใน

เชิงกลยุทธ์หรือการพัฒนาที่จำเป็น ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และความจำเป็นในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ในกลุ่มขององค์กร สังคม ในประเทศไทย ที่มีการใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

4) บทบาทในการช่วยให้องค์กร ปรับปรุงขีดความสามารถในการนำองค์กรอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และผลลัพธ์ของการผ่านระบบการพัฒนา และประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ได้นำไปสู่การส่งเสริมการพัฒนาตามแนวทางขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

3. วิธีการใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก สามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อปรับปรุงองค์กรได้ให้ได้รับการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ จะช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้ว่า จะเริ่มต้นที่ใดถ้าต้องเสริมสร้างองค์กรให้เป็นเลิศมีคุณธรรม จริยธรรม ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

ถ้าองค์กรเพิ่งเริ่มต้นเรียนรู้ เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ วิธีการเหล่านี้จะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรที่ เริ่มต้นใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร มีดังนี้

1) อ่านโครงสร้างองค์กร และพิจารณาว่าองค์กรสามารถตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้หรือไม่ การอภิปราย เพื่อหาคำตอบให้คำถาม การเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรมเหล่านี้กับคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ กรรมการ ลูกค้า บุคลากรขององค์กร ซึ่งอาจเป็นการตรวจประเมินตนเองครั้งแรกขององค์กร

2) ศึกษาค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ เทียบเคียงองค์กรของท่านกับค่านิยมเหล่านี้ มีประเด็น อะไรบ้างที่องค์กรของท่านควรปรับปรุง

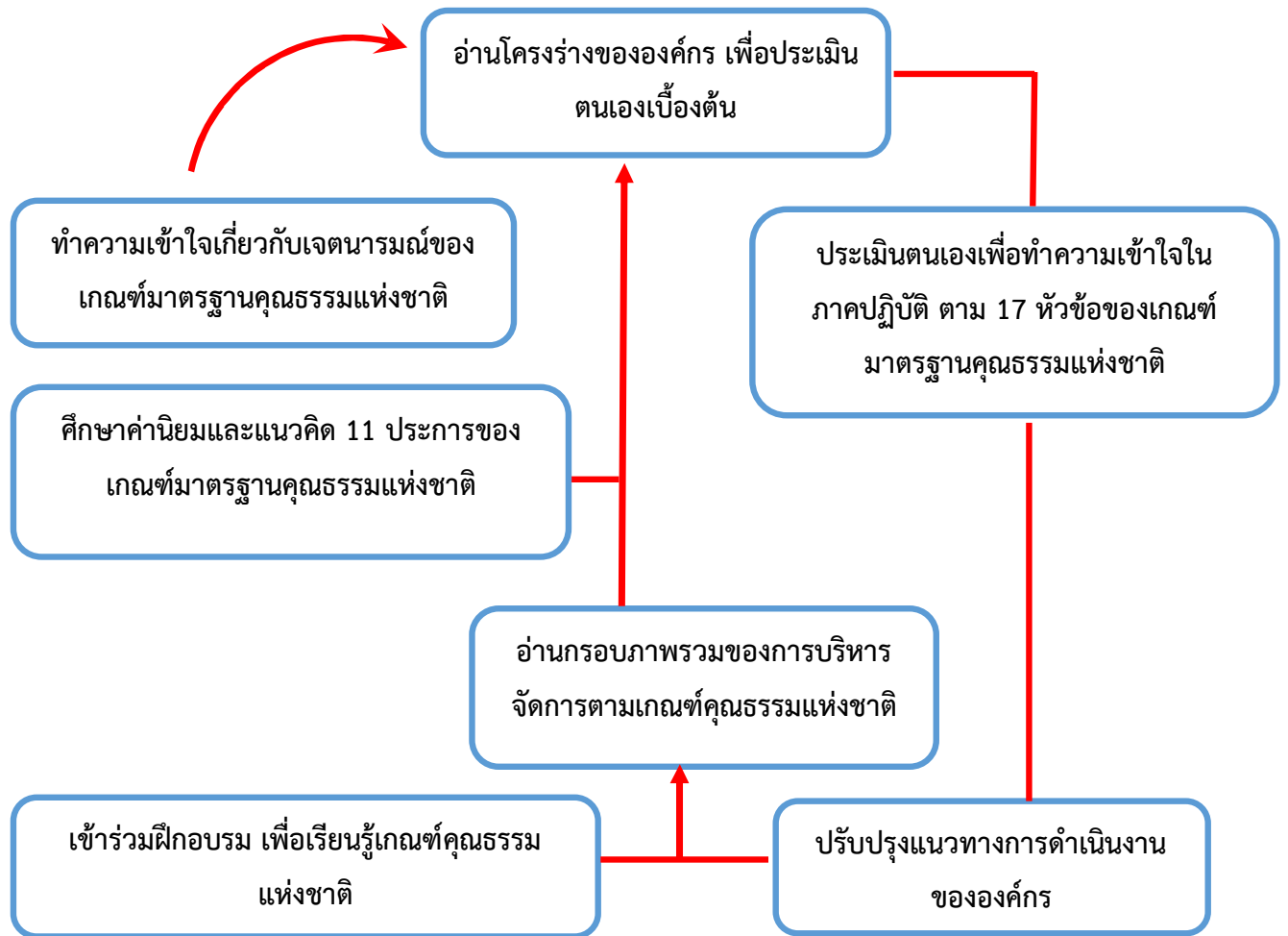
3) ประเมินตนเองโดยใช้ตาม 69 หัวข้อของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อทำความเข้าใจ พื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์การเสริมสร้างองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม และผลการดำเนินการขององค์กรในการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

4) อ่านกรอบภาพรวมของระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม และผลการดำเนินการ ในการเสริมสร้างองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ตามหัวข้อการประเมินองค์กรว่าองค์กรได้ พิจารณาถึงประเด็นเหล่านี้ในการวางระบบการนำองค์กรอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมงาม และการวัดผลการ ดำเนินการขององค์กรหรือไม่

5) ใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ และเอกสารประกอบเนื้อหาคำอธิบาย เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เกณฑ์และคำอธิบาย อาจช่วยให้องค์กรคิดด้วยวิธีที่แตกต่าง หรือ ให้กรอบการอ้างอิงใหม่ๆ ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

6) เข้าร่วมการฝึกอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อเรียนรู้แนวทางที่เป็นแบบอย่างที่ดีจากองค์กรที่ได้รับการประเมิน ซึ่งองค์กรเหล่านี้ได้ใช้ เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีการสรรค์สิ่งใหม่ในการส่งเสริม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างนวัตกรรม และบรรลุผลลัพธ์ทางด้านคุณธรรม จริยธรรมมาแล้ว

วิธีการใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ



4. การเข้าสู่การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

ถ้าองค์กรพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติให้องค์กรดำเนินการตามคำแนะนำดังต่อไปนี้

1) จัดทำโครงร่างองค์กรให้สมบูรณ์ โดยให้คณะผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการองค์กร หรือ ลูกจ้างองค์กร ตามแต่บริบทขององค์กรนั้นๆ ได้จัดทำรายละเอียดองค์กรตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร หากพบว่ามีสารสนเทศใดที่ขัดแย้งกัน หรือมีข้อมูลน้อย หรือไม่มีเลย ให้ใช้ประเด็นเหล่านี้ในการลงมือวางแผน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม องค์กรสามารถพัฒนาสู่องค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมแห่งชาติ โดยใช้โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นในการประเมินตนเองในปัจจุบัน

2) ใช้คำถามของเกณฑ์แบบเต็มรูปแบบ เป็นแนวทางทำทุกเรื่องที่สำคัญ เพื่อนำองค์กรอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม องค์กรอาจค้นพบจุดบอดหรือประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งเชิงคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า ชุมชน และสังคม

3) ทบทวนแนวทางการให้คะแนน แนวทางนี้จะช่วยให้องค์กรประเมินระดับพัฒนาการทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรได้

4) ประเมินตนเองในหมวดที่องค์กรทราบว่า จำเป็นต้องปรับปรุงแนวทางในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม โดยตอบด้วยตนเอง หรือกับคณะผู้บริหารระดับสูง และศึกษาเพิ่มเติมจากคำอธิบายเกณฑ์รายหัวข้อ จากนั้นตรวจประเมินจุดแข็ง และโอกาส ในการปรับปรุงการดำเนินงานในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรมงาม และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และจัดทำแผนปรับปรุง พัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม อย่างไรก็ตามวิธีการประเมินแบบการเลือกตอบเฉพาะหมวดอย่างนี้ อาจทำให้ขาดประโยชน์ ที่พึงจะได้จากมุมมองเชิงระบบของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

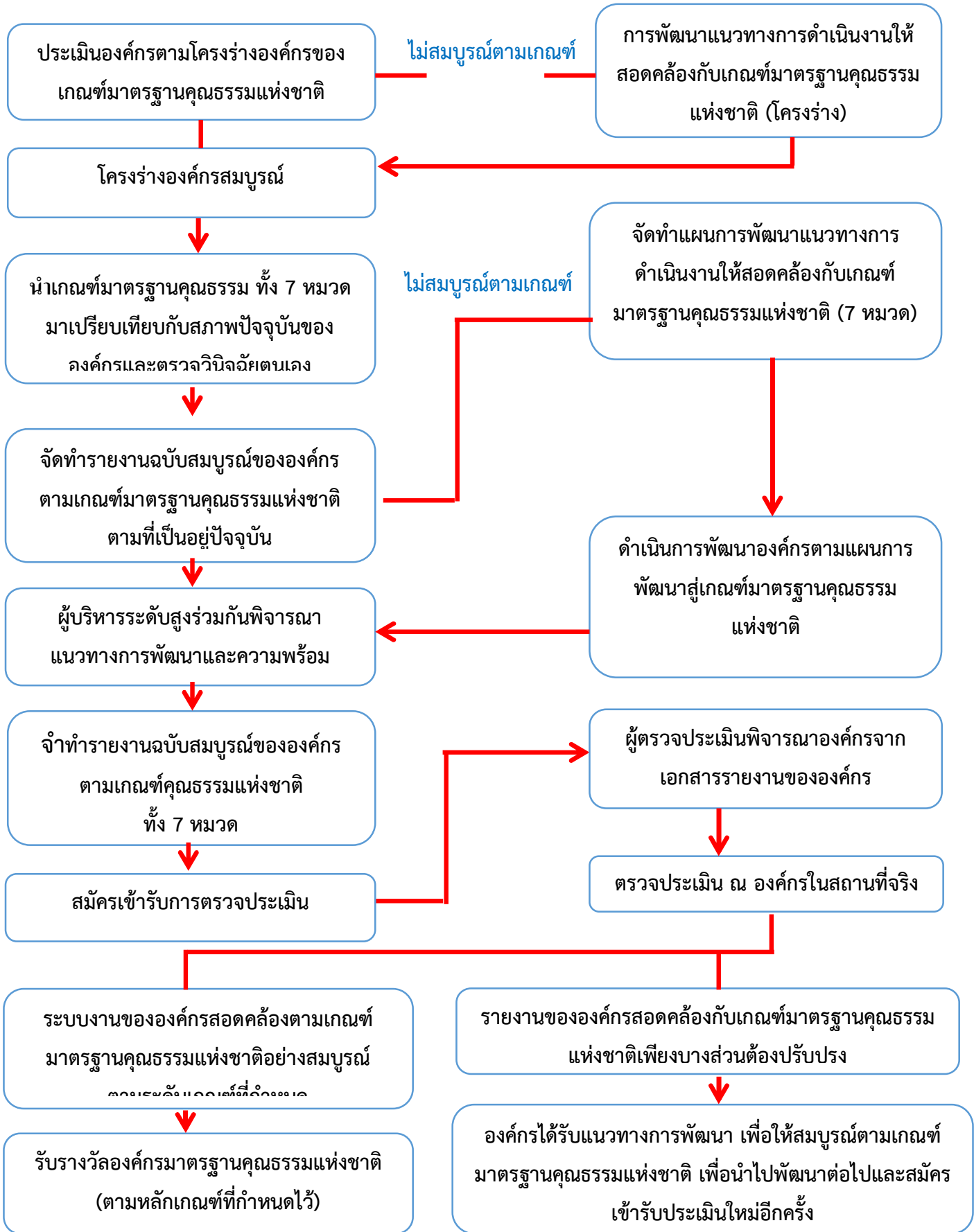
5) ให้คณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการองค์กร ตรวจประเมินองค์กรในการประชุมหรือให้คณะผู้บริหารระดับสูง หรือกรรมการ หรือลูกค้า ตอบคำถามตามโครงร่างองค์กรและเกณฑ์ ทั้ง 7 หมวด เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง และโอกาส ในการปรับปรุง แล้วจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร

6) ตรวจประเมินองค์กรแบบเต็มรูปแบบด้วยตนเอง จัดตั้งคณะทำงานภายในองค์กร เพื่อจัดทำโครงร่างองค์กร และตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด

7) สมัครประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ศึกษาจากคู่มือสมัครขอรับการประเมินประจำปี นั้นๆ จากศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เว็บไซต์ www.moralcenter.or.th/ เมื่อองค์กรพร้อมสามารถสมัครขอรับการประเมินภายใต้เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ซึ่งจะได้รับการตรวจประเมิน โดยคณะผู้ตรวจจากศูนย์คุณธรรม อย่างเต็มรูปแบบ

8) เมื่อองค์กรที่มีความพร้อม และได้รับรางวัลแห่งชาติตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติแล้ว สามารถที่จะสมัครเป็นผู้ส่งเสริมการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเป็นผู้ตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ (ผู้ตรวจประเมินจะได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาอย่างเข้มข้น และจะได้ประสบการณ์จากการตรวจประเมินองค์กร)

เข้าสู่การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ



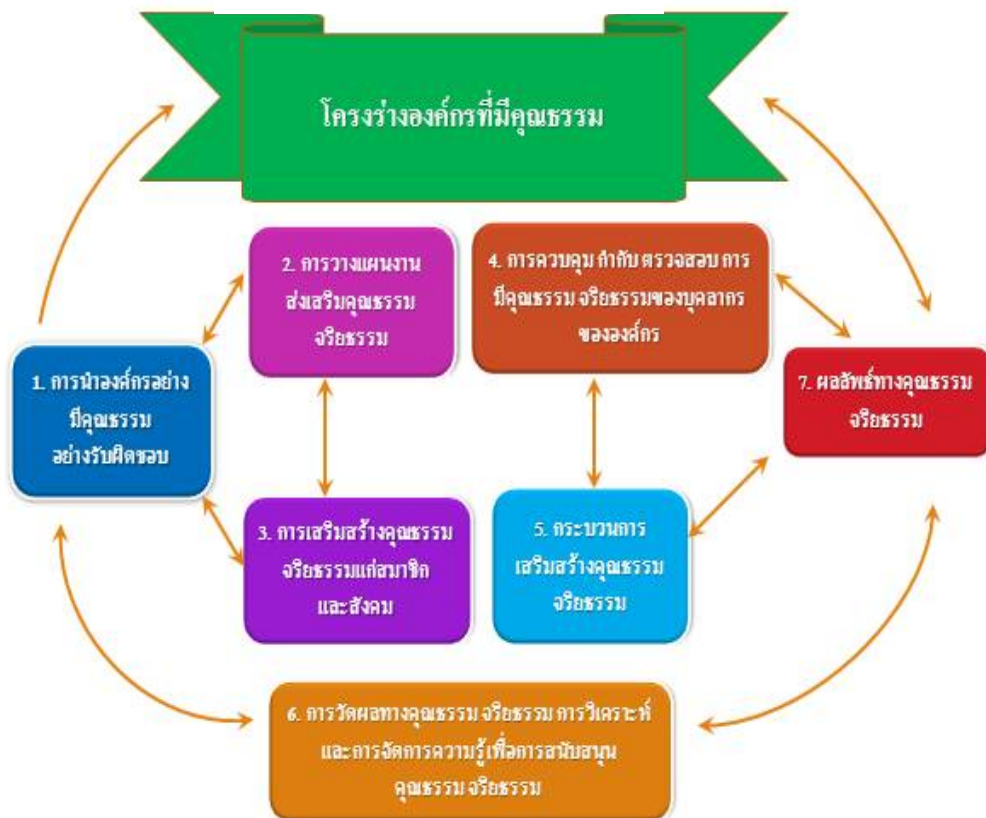
5. ภาพรวมและโครงสร้าง เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

ระบบการดำเนินการของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ประกอบด้วย เกณฑ์ 7 หมวด ซึ่งระบุกระบวนการในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 6 หมวด และผลลัพธ์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 1 หมวด ที่องค์กรต้องดำเนินการให้บรรลุผลจากการดำเนินการในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีคุณธรรม ทั้งนี้องค์กรต้องอาศัยการนำองค์กรที่มีคุณธรรมที่เข้มแข็ง และแสดงให้เห็นผ่านผลลัพธ์ที่โดดเด่นจากการมีคุณธรรม จริยธรรมงาม

เกณฑ์มีทั้งหมด 69 หัวข้อ และอีก 2 หัวข้อ ในโครงสร้างองค์กร แต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจง หัวข้อเหล่านี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ

- 1) โครงสร้างองค์กรเป็นส่วนที่องค์กรใช้ในการประเมินตนเอง เพื่อการเตรียมการเข้าสู่การประเมินเพื่อการขอรับการรับรอง โดยเน้นเพื่อให้องค์กรระบุสภาพแวดล้อมขององค์กร
- 2) หัวข้อที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์การประเมินเพื่อประเมินองค์กรว่ากระบวนการต่างๆ ได้มีความสมบูรณ์ในการเสริมสร้างองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร
- 3) หัวข้อที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้องค์กรรายงานผลลัพธ์ของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรบนฐานของความสำเร็จตามเจตนารมณ์ เป้าหมายคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรนั้นๆ ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

องค์ประกอบทั้ง 7 มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกัน ดังแผนภาพ



6. หัวข้อของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติและค่าคะแนน

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ กำหนดเกณฑ์ เพื่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม โดยอาศัยแนวคิดจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และบริบทขององค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม ที่ควรจะเป็น โดยแบ่งเป็นโครงสร้างองค์กร และหมวดหัวข้อของเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีที่ดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
โครงสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม		
1. ลักษณะองค์กร		
2. สถานการณ์ทางคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร		
หมวดและหัวข้อต่าง ๆ ของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	คะแนน	คะแนน
หมวด 1 การนำองค์กรอย่างมีคุณธรรมอย่างรับผิดชอบ	110	110
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำที่มีคุณธรรม	60	60
ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ	<u>35</u>	<u>35</u>
1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรม	10	10
2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	10	10
3) การดำเนินการสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้านคุณธรรม จริยธรรมในปัจจุบันและอนาคต	15	15
ข. การสื่อสารคุณธรรม จริยธรรม และผลการดำเนินการขององค์กร	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การสื่อสารคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร	10	10
2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	15	15
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมอย่างมีคุณธรรม	50	50
ก. การกำกับดูแลองค์กร	<u>20</u>	<u>20</u>
1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม	15	15
2) การประเมินผลการดำเนินการ ในการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร	5	5
ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	<u>20</u>	<u>20</u>
1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กร	15	15
2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ในการส่งเสริม และสร้างความมั่นใจว่ากิจกรรม บริการในทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม	5	5

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม	<u>10</u>	<u>10</u>
1) การมีส่วนร่วมขององค์กรในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อความ ผาสุกของสังคม	5	5
2) องค์กรให้การสนับสนุน การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในชุมชน	5	5
หมวด 2 การวางแผนงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	95	95
2.1 การจัดทำแผนงานการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	45	45
ก. กระบวนการจัดทำแผนงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมแก่ชุมชน สังคม	<u>40</u>	<u>40</u>
1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การเสริมสร้างคุณธรรมขององค์กร	15	15
2) การสร้างนวัตกรรม การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมจากการวางแผนกลยุทธ์	10	10
3) การวิเคราะห์และกำหนดแผนกลยุทธ์ ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	15	15
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	<u>5</u>	<u>5</u>
1) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่ สำคัญ	5	5
2.2 การนำแผนงานการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ	50	50
ก. การจัดทำแผนงานและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	<u>40</u>	<u>40</u>
1) องค์กรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านคุณธรรม จริยธรรม	10	10
2) การนำแผนปฏิบัติการคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ	10	10
3) การจัดสรรทรัพยากร เพื่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้าน คุณธรรม จริยธรรม	5	5
4) จัดทำแผนด้านบุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมตามแผนกล ยุทธ์ขององค์กร	5	5
5) ตั้ววัดผลการดำเนินการด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	5	5
6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	5	5
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	<u>10</u>	<u>10</u>
1) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง	10	10
หมวด 3 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า และสังคม	95	95
3.1 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้าองค์กร	45	45

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
ก. การรับฟังผู้รับบริการ	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การรับฟังผู้รับบริการในปัจจุบันขององค์กร	20	20
2) ผู้รับบริการในอนาคตขององค์กร	5	5
ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	<u>20</u>	<u>20</u>
1) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าผู้รับบริการต่อองค์กร	10	10
2) การนำความพึงพอใจในการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือผู้ที่ปฏิบัติได้ดี	10	10
3.2 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ที่แวดล้อมขององค์กร และสังคม	50	50
ก. ผลลัพธ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การจัดการบริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร	10	10
2) การสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้รับบริการขององค์กร	10	10
3) การจำแนกผู้รับบริการเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	5	5
ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยคุณธรรม จริยธรรม	15	15
2) การจัดการกับข้อร้องเรียนด้านคุณธรรม จริยธรรมจากผู้รับบริการ	10	10
หมวด 4 การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การมีคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร	100	100
4.1 การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการมีคุณธรรม จริยธรรมแก่คณะกรรมการองค์กร	45	45
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	<u>35</u>	<u>35</u>
1) การเสริมสร้างขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรขององค์กร ที่ปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม	10	10
2) การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากรใหม่	5	5
3) การบริหารบุคลากรเพื่อความสำเร็จในงานการเสริมสร้างองค์กรคุณธรรม จริยธรรม	10	10
4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร	10	10
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	<u>10</u>	<u>10</u>
1) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร	5	5

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
2) การกำหนดนโยบาย และสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	5	5
4.2 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ยั่งยืน	55	55
ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งในด้านคุณธรรม จริยธรรม	10	10
2) การจัดการปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และความมุ่งมั่นในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร	5	5
3) การประเมินความผูกพัน และความมุ่งมั่นแก่บุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	5	5
4) การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร	5	5
ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ	<u>30</u>	<u>30</u>
1) การสร้างระบบการเรียนรู้คุณธรรม จริยธรรม เพื่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร	10	10
2) การประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร	10	10
3) การเสริมสร้างความก้าวหน้าคุณธรรมแก่บุคลากร	10	10
หมวด 5 กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	100	100
5.1 กระบวนการดำเนินงานตามภารกิจการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	55	55
ก. การออกแบบภารกิจ บริการและกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร	<u>15</u>	<u>15</u>
1) การระบุข้อกำหนดสำคัญทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ในภารกิจองค์กร และกระบวนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	10	10
2) การออกแบบพัฒนาภารกิจ บริการ กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร	5	5
ข. การจัดการกระบวนการ	<u>30</u>	<u>30</u>
1) การนำกระบวนการหรือบริการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	10	10
2) การกำหนดกระบวนการสนับสนุน เพื่อการสนับสนุนการเสริมสร้าง	10	10

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
คุณธรรม จริยธรรม		
3) การปรับปรุงภารกิจ บริการ และกระบวนการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง	10	10
ค. การจัดการนวัตกรรม	<u>10</u>	<u>10</u>
1) การจัดการนวัตกรรมในกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร	10	10
5.2 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจการเสริมสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	45	45
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	<u>15</u>	<u>15</u>
1) การควบคุมหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	15	15
ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	<u>15</u>	<u>15</u>
1) การจัดการคุณธรรม จริยธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานการบริการตามภารกิจขององค์กร	15	15
ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	<u>15</u>	<u>15</u>
1) การจัดการความเสี่ยงทางคุณธรรม จริยธรรมจากภายนอกไม่ให้กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร	10	10
2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินทางด้านคุณธรรม จริยธรรมที่อาจเกิดขึ้น	5	5
หมวด 6 การวัดผลทางคุณธรรม จริยธรรม การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อการสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรม	100	100
6.1 การวัดผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการตามภารกิจ การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคมอย่างต่อเนื่อง	55	55
ก. การวัดผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	<u>30</u>	<u>30</u>
1) การกำหนดตัววัดผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร	10	10
2) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทางด้านคุณธรรม จริยธรรมกับองค์กรอื่นที่ปฏิบัติได้ดี	5	5

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
3) การใช้ข้อมูลผู้รับบริการเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	10	10
4) การวัดผลการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในองค์กร และปัจจัยภายนอก	5	5
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ	<u>10</u>	<u>10</u>
1) การใช้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาทบทวนผลการดำเนินการ และเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	10	10
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	<u>15</u>	<u>15</u>
1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกับองค์กรหรือองค์กรอื่นๆ ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านคุณธรรม จริยธรรม	5	5
2) มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	5	5
3) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรม การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	5	5
6.2 การจัดการความรู้ และสารสนเทศ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	45	45
ก. การจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม	<u>25</u>	<u>25</u>
1) การจัดการความรู้เพื่อการขับเคลื่อนการเสริมสร้างคุณธรรม ในองค์กร และการจัดการความรู้เพื่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	20	20
2) การเรียนรู้คุณธรรม จริยธรรม เพื่อสร้างวิถึองค์กร ที่มีคุณธรรมที่เข้มแข็ง	5	5
ข. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม	<u>20</u>	<u>20</u>
1) การจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม	5	5
2) การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม	5	5
3) การเสริมสร้างความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม	5	5
4) การกำหนดคุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รองรับงานคุณธรรม จริยธรรม	2	2
5) การเตรียมความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อรองรับงานด้านคุณธรรม จริยธรรม	3	3

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ	ปีดำเนินการ พ.ศ.	
	2560-2564	2565-2569
หมวด 7 ผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม	400	400
7.1 ผลลัพธ์ด้านภารกิจหลักขององค์กรบนฐานคุณธรรม จริยธรรม	120	120
7.2 ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมแก่ประชาชน และสังคม	75	70
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่คณะกรรมการ ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร	75	70
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่มีคุณธรรม และการกำกับดูแลองค์กรของผู้บริหารองค์กร	65	65
7.5 ผลลัพธ์ด้านการสร้างสรรค์การพัฒนา และนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม	65	75
คะแนนรวม	1,000	1,000

ส่วนที่ 2 โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เริ่มต้นด้วยโครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม ซึ่งโครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม เป็นการเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเองขององค์กร และในการเขียนรายงาน เพื่อสมัครขอรับประเมิน โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจาก

- โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม ช่วยให้องค์กรสามารถระบุสารสนเทศ หรือการกระทำสำคัญในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่ขาดหายไป และช่วยให้องค์กร เน้นเรื่องข้อกำหนดและผลลัพธ์ การดำเนินการที่สำคัญในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ
- องค์กรสามารถใช้โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม เพื่อการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบว่าประเด็นใด มีความขัดแย้งกันหรือมีข้อมูลน้อย หรือไม่มีเลย ให้ใช้ประเด็นเหล่านี้ในการวางแผน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ ชุมชน สังคม
- โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม เป็นสิ่งที่กำหนดบริบท และช่วยให้องค์กรสามารถระบุลักษณะที่เฉพาะเจาะจงขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการประเมินตามข้อกำหนดของเกณฑ์ในหมวด 1-7

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โครงร่างองค์กรที่มีคุณธรรม คือ ภาพโดยย่อของ

- 1) ลักษณะองค์กร
- 2) สถานการณ์ทางคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร

โดยองค์กร ต้องเตรียมจัดทำรายงานขององค์กร เพื่อขอรับการตรวจประเมิน ตามองค์ประกอบของมาตรฐาน ดังนี้

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการเตรียมองค์กรในด้านคุณลักษณะสำคัญขององค์กร โดยต้องจัดทำแฟ้มองค์กร ตามหลักเกณฑ์ของคำถาม เพื่อขอรับการตรวจประเมินตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีคุณธรรม

ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1) ภารกิจหลัก บริการหลักขององค์กร กับมิติทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- ภารกิจหลัก หรือบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคืออะไร

- ปัจจัยที่ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของแต่ละภารกิจ หรือบริการขององค์กร คืออะไร
- กลไก วิธีการ ช่องทางที่องค์กรใช้ในการส่งมอบภารกิจ หรือบริการไปยังลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องคืออะไร
- อะไรคือคุณธรรม จริยธรรม ที่สำคัญที่องค์กรต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ในแต่ละภารกิจ หรือบริการ

2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- วิสัยทัศน์ และค่านิยม ที่องค์กรประกาศไว้กับลูกค้า คืออะไร
- ความสามารถหลักขององค์กร และคณะกรรมการบริหารขององค์กร คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับภารกิจขององค์กรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรหรือคณะกรรมการ ในมิติการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียดดังนี้

- ประเภทของบุคลากร หรือคณะกรรมการ หรือลูกค้า ขององค์กร
- การศึกษา ประสบการณ์ ผลงาน ของแต่ละกลุ่ม และ/หรือแต่ละประเภทของบุคลากรหรือคณะกรรมการ หรือคณะดำเนินงานขององค์กร และลูกค้าขององค์กร
- ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากร ลูกค้ามีความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการร่วมส่งเสริมคุณธรรมแก่ชุมชน สังคม

4) กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญขององค์กร กับมิติทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- องค์กรดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ และความรับผิดชอบขององค์กร
- กฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าวมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณธรรม จริยธรรมอะไรบ้างที่องค์กรต้องปฏิบัติ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1) โครงสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร พร้อมหน้าที่ และความรับผิดชอบ
- ระบบการกำกับดูแลความมีธรรมาภิบาล ความมีคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กรมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการบริหารองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจริญนโยบาย หรือที่เกี่ยวข้องมีลักษณะเช่นใด

2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- กลุ่มผู้รับบริการหรือลูกค้าขององค์กร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ขององค์กรมีใครบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการ และความคาดหวังเชิงคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญต่อการบริการ ต่อการให้บริการ ต่อการให้การสนับสนุนแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าขององค์กร
- องค์กรได้มีการปฏิบัติอย่างไร และความต้องการ และความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม ของกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างไร

3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

ผู้กำกับเชิงนโยบาย ผู้ส่งทรัพยากร ผู้เป็นพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ที่สำคัญแก่องค์กร มีประเภทใดบ้าง และแต่ละกลุ่มมีบทบาทอะไรในประเด็นต่อไปนี้

(1) บทบาทต่อระบบงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรในการร่วมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการส่งมอบ บริการ และบริการสนับสนุนผู้รับบริการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่สำคัญขององค์กร

(2) บทบาทต่อการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการสร้างสรรค์คุณธรรม จริยธรรม ให้แก่องค์กร

(3) อะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรมระหว่างกันขององค์กร กับพันธมิตรหรือผู้ให้ความร่วมมือดังกล่าว

(4) องค์กรมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารคุณธรรม จริยธรรมแบบสองทิศทางกับผู้กำกับเชิงนโยบาย ผู้ส่งมอบทรัพยากร ผู้เป็นพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบทบาทข้างต้นจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ทั้งเชิงภารกิจหลัก และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

2. สถานการณ์ทางคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการเปลี่ยนแปลง

ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนแปลงของการดำเนินงานในแต่ละภารกิจที่กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- องค์กรระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมตามภารกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร

2) การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในองค์กรที่กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- องค์กรระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงาน ขององค์กรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่ชุมชน สังคม

3) การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกองค์กรที่กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบาย รายละเอียด ดังนี้

- องค์กรระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของ องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

4) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้านคุณธรรม จริยธรรม ต้องอธิบายรายละเอียด ดังนี้

- ระบุแหล่งที่มาสำคัญสำหรับข้อมูล เชิงเปรียบเทียบในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรกับองค์กรอื่นๆ ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจาก องค์กรอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน
- องค์กรมีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลเหล่านี้เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

ข. บริบทของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ระบุความท้าทายจากปัจจัยภายนอก ว่าก่อให้เกิดโอกาส และอุปสรรคในการเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม อย่างไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ระบุประเด็นสำคัญหรือภารกิจสำคัญที่องค์กรใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ ในการ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่ชุมชน สังคม
- กระบวนการ หรือวิธีการ และตัวชี้วัดที่องค์กรใช้สำหรับการประเมินผล และปรับปรุงโครงการ กิจกรรม บริการ และภารกิจสำคัญขององค์กรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

เมื่อองค์กร ดำเนินการจัดทำรายงานตนเองตามองค์ประกอบของโครงสร้างองค์กร แล้วให้จัดส่ง รายงานดังกล่าวมายังศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ตามหลักเกณฑ์ของการขอรับการตรวจประเมินตาม เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ เพื่อเข้าสู่กระบวนการของการตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรม แห่งชาติต่อไป

ส่วนที่ 3 รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

หมวด 1 การนำองค์กรอย่างมีคุณธรรมอย่างรับผิดชอบ

(110 คะแนน)

ในหมวดการนำองค์กรอย่างมีคุณธรรมอย่างรับผิดชอบ เป็นการประเมินการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง (ซึ่งในที่นี้คือคณะผู้บริหารขององค์กร) การชี้นำ และการทำให้องค์กรมีคุณธรรม จริยธรรมมีความยั่งยืน และยังได้กำหนดให้มีการประเมินถึงระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งวิธีการที่องค์กรใช้ เพื่อบรรลุผลความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมต่อสังคม โดยองค์กรจะต้องตอบคำถามหรืออธิบายสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็น การประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำที่มีคุณธรรม (60 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ (35 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (10 คะแนน)
- 3) การดำเนินการสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้านคุณธรรม จริยธรรมในปัจจุบันและอนาคต (15 คะแนน)

ข. การสื่อสารคุณธรรม จริยธรรม และผลการดำเนินการขององค์กร (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การสื่อสารคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (10 คะแนน)
- 2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (15 คะแนน)

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมอย่างมีคุณธรรม (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (20 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม (15 คะแนน)

2) การประเมินผลการดำเนินการ ในการมีคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กร (5 คะแนน)

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (20 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กร (15 คะแนน)
- 2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ในการส่งเสริม และสร้างความมั่นใจว่ากิจกรรม บริการใน ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (5 คะแนน)

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม (10 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การมีส่วนร่วมขององค์กรในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อความผาสุกของสังคม (5 คะแนน)
- 2) องค์กรให้การสนับสนุน การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในชุมชน (5 คะแนน)

หมวด 2 การวางแผนงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

(95 คะแนน)

ในหมวดวางแผนงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เป็นการประเมินการจัดทำวัตถุประสงค์แผนงานและ แผนปฏิบัติการ ขององค์กรในการนำไปปฏิบัติ เพื่อการเสริมสร้างองค์กรให้มีคุณธรรม และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม รวมทั้งการปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผล ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยองค์กรจะต้องตอบคำถาม/อธิบายสิ่งที่องค์กรได้ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตาม ประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดทำแผนงานการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม : (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำแผนงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมแก่ชุมชน สังคม (40 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน ดังต่อไปนี้

- 1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การเสริมสร้างคุณธรรมขององค์กร (15 คะแนน)
- 2) การสร้างนวัตกรรม การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมจากการวางแผนกลยุทธ์ (10 คะแนน)
- 3) การวิเคราะห์และกำหนดแผนกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (15 คะแนน)

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (5 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน ดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญ (5 คะแนน)

2.2 การนำแผนงานการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ (50 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนงานและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (40 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) องค์กรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 2) การนำแผนปฏิบัติการคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ (10 คะแนน)
- 3) การจัดสรรทรัพยากร เพื่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 4) การจัดทำแผนด้านบุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร (5 คะแนน)
- 5) ตัววัดผลการดำเนินการด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)

6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และส่งเสริมคุณธรรม
จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (5 คะแนน)

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

1) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้สอดคล้องกับสถานการณ์
ความเปลี่ยนแปลง (10 คะแนน)

หมวด 3 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า และสังคม

(95 คะแนน)

ในหมวดการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า และสังคม เป็นการประเมินเกี่ยวกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการทั้งลูกค้าขององค์กร หรือชุมชน สังคม การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยองค์กรจะต้องตอบคำถาม/อธิบายสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

3.1 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้าองค์กร (45 คะแนน)

ก. การรับฟังผู้รับบริการ (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การรับฟังผู้รับบริการในปัจจุบันขององค์กร (20 คะแนน)
- 2) ผู้รับบริการในอนาคตขององค์กร (5 คะแนน)

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (20 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าผู้รับบริการต่อองค์กร (10 คะแนน)
- 2) การนำความพึงพอใจในการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือผู้ที่ปฏิบัติได้ดี (10 คะแนน)

3.2 การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ที่แวดล้อมขององค์กร และสังคม (50 คะแนน)

ก. ผลិតภัณฑ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการบริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร (10 คะแนน)
- 2) การสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้รับบริการขององค์กร (10 คะแนน)
- 3) การจำแนกผู้รับบริการเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยคุณธรรม จริยธรรม (15 คะแนน)
- 2) การจัดการกับข้อร้องเรียนด้านคุณธรรม จริยธรรมจากผู้รับบริการ (10 คะแนน)

หมวด 4 การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การมีคุณธรรม จริยธรรมของ บุคลากรขององค์กร (100 คะแนน)

ในหมวดการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การมีคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร ประเมินว่าองค์กรมีวิธีการในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ความต้องการด้านขีดความสามารถด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร องค์กร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม แก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม และยังประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพันความมุ่งมั่น แก่บุคลากร คณะกรรมการขององค์กรการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม การจัดการและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความ ต้องการตามภารกิจโดยรวมขององค์กร โดยองค์กรจะต้องตอบคำถาม/อธิบายสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ใน ปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการ ประเมิน ดังต่อไปนี้

4.1 การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการมีคุณธรรม จริยธรรมแก่คณะกรรมการองค์กร (45 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (35 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การเสริมสร้างขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรขององค์กร ที่ปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 2) การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากรใหม่ (5 คะแนน)
- 3) การบริหารบุคลากรเพื่อความสำเร็จในงานการเสริมสร้างองค์กรคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร (10 คะแนน)

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (10 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม แก่บุคลากร (5 คะแนน)
- 2) การกำหนดนโยบาย และสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)

4.2 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ยั่งยืน (55 คะแนน)

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งในด้านคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 2) การจัดการปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และความมุ่งมั่นในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร (5 คะแนน)
- 3) การประเมินความผูกพัน และความมุ่งมั่นแก่บุคลากรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 4) การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (5 คะแนน)

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (30 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การสร้างระบบการเรียนรู้คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (10 คะแนน)
- 2) การประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร (10 คะแนน)
- 3) การเสริมสร้างความก้าวหน้าคุณธรรมแก่บุคลากร (10 คะแนน)

หมวด 5 กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (100 คะแนน)

ในหมวดกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ประเมินว่าองค์กรมีการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง ภารกิจ บริการ และสร้างนวัตกรรมของภารกิจ และบริการให้มีการดำเนินงานเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผล ของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแห่งคุณธรรม จริยธรรมแก่ ผู้รับบริการ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กร จะต้องตอบคำถาม/อธิบายสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์ มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

5.1 กระบวนการดำเนินงานตามภารกิจการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และกระบวนการส่งเสริม คุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (55 คะแนน)

ก. การออกแบบภารกิจ บริการและกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร (15 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การระบุข้อกำหนดสำคัญทางด้านคุณธรรมจริยธรรมในภารกิจองค์กร และกระบวนการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (10 คะแนน)
- 2) การออกแบบพัฒนาภารกิจ บริการ กระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (5 คะแนน)

ข. การจัดการกระบวนการ (30 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การนำกระบวนการหรือบริการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กรไปปฏิบัติอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (10 คะแนน)
- 2) การกำหนดกระบวนการสนับสนุน เพื่อการสนับสนุนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 3) การปรับปรุงภารกิจ บริการ และกระบวนการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่าง ต่อเนื่อง (10 คะแนน)

ค. การจัดการนวัตกรรม (10 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการนวัตกรรมในกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร (10 คะแนน)

5.2 ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจการเสริมสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (45 คะแนน)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (15 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การควบคุมหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (15 คะแนน)

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (15 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการคุณธรรม จริยธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานการบริการตามภารกิจขององค์กร (15 คะแนน)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (15 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการความเสี่ยงทางคุณธรรม จริยธรรมจากภายนอกไม่ให้กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร (10 คะแนน)
- 2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินทางด้านคุณธรรม จริยธรรมที่อาจเกิดขึ้น (5 คะแนน)

หมวด 6 การวัดผลทางคุณธรรม การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อการ สนับสนุนคุณธรรม จริยธรรม (100 คะแนน)

ในหมวดการวัดผลทางคุณธรรม จริยธรรม การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อการสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรม เป็นการประเมินว่าองค์กร มีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม องค์กรมีการเรียนรู้ และบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ ชุมชน สังคม และการใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยองค์กรจะต้องตอบคำถาม/อธิบาย สิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

6.1 การวัดผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการตามภารกิจการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคมอย่างต่อเนื่อง (55 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (30 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กร (10 คะแนน)
- 2) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทางด้านคุณธรรม จริยธรรมกับองค์กรอื่นที่ปฏิบัติได้ดี (5 คะแนน)
- 3) การใช้ข้อมูลผู้รับบริการเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)
- 4) การวัดผลการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงใน องค์กร และปัจจัยภายนอก (5 คะแนน)

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (10 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การใช้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมา ทบทวนผลการดำเนินการ และเพิ่มขีด ความสามารถขององค์กร ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (10 คะแนน)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (15 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม กับองค์กรหรือองค์กรอื่นๆ ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 2) มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (5 คะแนน)
- 3) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรม การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (5 คะแนน)

6.2 การจัดการความรู้ และสารสนเทศ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (45 คะแนน)

ก. การจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม (25 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการความรู้เพื่อการขับเคลื่อนการเสริมสร้างคุณธรรม ในองค์กร และการจัดการความรู้เพื่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (20 คะแนน)
- 2) การเรียนรู้คุณธรรม จริยธรรม เพื่อสร้างวิถีองค์กรที่มีคุณธรรมที่เข้มแข็ง (5 คะแนน)

ข. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม (20 คะแนน)

มีเกณฑ์มาตรฐาน และค่าคะแนน ดังนี้ต่อไปนี้

- 1) การจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 2) การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 3) การเสริมสร้างความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศด้านคุณธรรม จริยธรรม (5 คะแนน)
- 4) การกำหนดคุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รองรับงานคุณธรรม จริยธรรม (2 คะแนน)
- 5) การเตรียมความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อรองรับงานด้านคุณธรรม จริยธรรม (3 คะแนน)

หมวด 7 ผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม (400 คะแนน)

ในหมวดผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม เกณฑ์จะประเมินถามว่าองค์กรว่ามีวิธีการ ในการประเมินผล การดำเนินการ และการปรับปรุงในด้านคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญทุกด้านขององค์กรตั้งแต่หมวด 1-6 ที่ผ่าน มาจนบรรลุซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ยังประเมินถึงระดับผลการดำเนินการด้านการ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ และองค์กรอื่นที่คล้ายคลึงกัน โดยองค์กร จะต้องตอบคำถาม/อธิบายสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ตามประเด็นการประเมินของเกณฑ์ มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ดังรายละเอียดตามประเด็นการประเมิน ดังต่อไปนี้

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านภารกิจหลักขององค์กรบนฐานคุณธรรม จริยธรรม (120 คะแนน)
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมแก่ประชาชน และสังคม (75 คะแนน)
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่คณะกรรมการ ลูกค้า และบุคลากรขององค์กร (75 คะแนน)
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่มีคุณธรรม และการกำกับดูแลองค์กรของผู้บริหารองค์กร (65 คะแนน)
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการสร้างสรรค์การพัฒนา และนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม (65 คะแนน)

ส่วนที่ 4 การให้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ

รูปแบบของการให้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ใช้กรอบแนวคิดและการประยุกต์แนวทางการให้คะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) โดยมีการกำหนดระบบการให้คะแนน หัวข้อและมิติการให้คะแนน การให้คะแนนในการตรวจประเมิน ขั้นตอนของความสมบูรณ์ในแนวทางการพัฒนา และหลักเกณฑ์การให้คะแนน แนวทางและการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินได้ใช้เป็นแนวทาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนเกณฑ์การประเมินในแต่ละหัวข้อ และข้อมูลป้อนกลับให้แก่องค์กรที่สมัครเข้ารับการตรวจประเมินให้การรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ จะขึ้นอยู่กับ การประเมินในสามมิติคือ แนวทาง การนำไปปฏิบัติ และผลลัพธ์ ผู้ที่นำเกณฑ์ไปใช้ทั้งองค์กร ผู้ตรวจประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ข้อมูลในมิติเหล่านี้ โดยปัจจัยของแต่ละมิติมีดังนี้

1) แนวทาง

“แนวทาง” หมายถึง วิธีที่องค์กรดำเนินการตามข้อกำหนดในหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์มาตรฐาน โดยปัจจัยที่ใช้ประเมินแนวทางประกอบด้วย

- ความเหมาะสมของวิธีการที่องค์กรมีและได้ใช้ในการดำเนินงานต่อข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆ และระดับความมากน้อยที่วิธีการนั้น
 - ความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่องในการดำเนินการ การบูรณาการการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
 - การดำเนินงานตามเกณฑ์ในข้อต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ดำเนินงานอย่างครบวงจร นั่นคือมีการรวมวงจรรวบรวม การปฏิบัติ การประเมิน การปรับปรุง หรือการเรียนรู้
 - การปฏิบัติงาน การดำเนินงานขององค์กร ของการมีและการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยสามารถแสดงข้อมูล และสารสนเทศที่เชื่อถือได้
- การมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
- มีหลักฐานที่บ่งถึงนวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ในการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร

2) การนำไปปฏิบัติ

“การนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ขอบเขตซึ่งองค์กรนำแนวทางไปใช้ ปัจจัยที่ใช้ประเมินการนำแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติประกอบด้วย

- การใช้แนวทางในการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อองค์กร
- การใช้แนวทางเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในทุกส่วนงาน หรือภารกิจขององค์กรที่ควรใช้

3) ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลของการบรรลุวัตถุประสงค์ในหมวดที่ 7 ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ประกอบด้วย

- ผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในปัจจุบันขององค์กร
- ผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือเกณฑ์เปรียบเทียบที่เหมาะสม
- อัตรา และความมากน้อยของการปรับปรุงผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร
- การเชื่อมโยงการวัดผลลัพธ์กับข้อกำหนดด้านผู้รับบริการหลัก และสภาพแวดล้อมการบริการ กระบวนการ และผลของแผนปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญๆ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร รวมทั้งแนวทาง และการนำปฏิบัติการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในแต่ละหัวข้อ

4.2 การจำแนกหัวข้อ และมิติการให้คะแนน

หัวข้อต่างๆ จำแนกตามประเภทของสารสนเทศ และ/หรือข้อมูลเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่องค์กรต้องเสนอตามมิติการประเมินทั้งสามมิติดังกล่าวข้างต้น หัวข้อแบ่งเป็นสองประเภทคือแนวทาง และการนำไปปฏิบัติ และผลลัพธ์

แนวทาง และการนำไปปฏิบัติเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม มีความเชื่อมโยงกันเพื่อเน้นว่าคำอธิบาย แนวทาง ควรระบุการนำไปปฏิบัติด้วย ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะของหัวข้อนั้น ถึงแม้ว่าแนวทางจะเชื่อมโยงกับการนำไปปฏิบัติก็ตามรายงานป้อนกลับที่ส่งให้แก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมินให้การรับรองการเป็นองค์กรที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ จะสะท้อนจุดแข็ง และ/หรือโอกาสที่จะปรับปรุง แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

ผลลัพธ์ต้องมีข้อมูลที่แสดงระดับของผลการดำเนินการ การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมข้อมูลเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้อง และแนวโน้มการปรับปรุงของตัวชี้วัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร รวมถึงข้อมูลที่แสดงความครอบคลุมของการปรับปรุงผลการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เช่น ผลลัพธ์ของการปรับปรุงแพร่กระจายไปเพียงใด ข้อมูลนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการนำไปปฏิบัติ ถ้ามีการปรับปรุงกระบวนการอย่างกว้างขวาง ก็ควรจะมีผลลัพธ์

ที่สอดคล้องกัน คะแนนของผลลัพธ์ นี้จึงเป็นส่วนประกอบของผลการดำเนินการโดยรวม โดยพิจารณาถึงอัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงดังกล่าว

การประเมินใน 3 มิติดังที่กล่าวมาแล้วมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประเมิน และการป้อนข้อมูล กลับ อย่างไรก็ตามความสำคัญของแนวทางการนำไปปฏิบัติ และผลลัพธ์ขององค์กรในการเสริมสร้างคุณธรรม ในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่ชุมชน สังคม จะเกิดขึ้นจากกระบวนการในการค้นหาหลักฐานเชิงประจักษ์การตรวจประเมินองค์กร ณ พื้นที่จริงเป็นสำคัญ และอาจหมายถึงความรวมถึงการทวนสอบกับความ ต้องการหลักของผู้รับบริการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม หรือปัจจัยอื่นๆ ก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

4.3 การให้คะแนนในการตรวจประเมิน

การให้คะแนนคำตอบแต่ละหัวข้อ ผู้ตรวจประเมินควรยึดแนวทางดังต่อไปนี้

- ในการค้นหาคำตอบของแต่ละหัวข้อขณะตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินควรอธิบาย ประเด็นที่ ควรจะพิจารณาทั้งหมด และควรสะท้อนสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร

- ในการให้คะแนนแต่ละหัวข้อต้องเริ่มด้วยการกำหนดช่วงคะแนน (เช่น ร้อยละ 50 ถึง 60) ที่เหมาะสมที่สุดกับคำตอบ โดยรวมของแต่ละประเด็นการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละหัวข้อ ซึ่งผลของ การค้นหาหลักฐานเชิงประจักษ์จนได้มาซึ่งคำตอบการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังกล่าวไม่จำเป็นต้องตรงกับข้อความทั้งหมดที่ระบุไว้ในช่วงคะแนนนั้นๆ การที่จะตัดสินใจว่าจะให้คะแนนจริง เท่าไร ต้องอาศัยการประเมินว่าคำตอบในหัวข้อนั้นๆ โคลงเคียงกับข้อความในช่วงคะแนนที่สูงขึ้นไปหรือต่ำลงมา

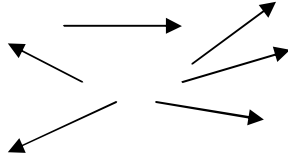
- แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ ที่ได้คะแนนร้อยละ 50 แสดงว่าแนวทางนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยรวมของหัวข้อนั้น และมีการนำไปปฏิบัติในกิจกรรมหลัก และใน หน่วยงานต่างๆ ภายใต้อำนาจนั้นๆ ถ้าได้คะแนนสูงกว่านี้แสดงว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (มีวงจรของ การปรับปรุง) มีการบูรณาการอย่างกว้างขวาง

- ผลลัพธ์ ที่ได้คะแนนร้อยละ 50 แสดงว่ามีการบ่งชี้ที่ชัดเจนถึงแนวโน้ม ในการปรับปรุง และ/หรือ มีผลการดำเนินการที่ดีในผลลัพธ์หลักที่กำหนดไว้ในหัวข้อนั้นๆ ถ้าได้คะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีอัตราการปรับปรุง และ/หรือระดับการปฏิบัติงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกว่า มีผลการดำเนินการเชิงเปรียบเทียบที่ดีกว่า มีความครอบคลุมที่กว้างกว่า และมีการบูรณาการการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกับความต้องการขององค์กรที่ ดีกว่า

4.4 ขั้นตอนสู่ความสมบูรณ์แบบของ “แนวทาง”

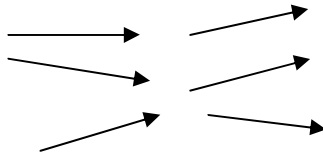
สิ่งที่ช่วยผู้ตรวจประเมินองค์กรในการให้คะแนนหัวข้อประเภท แนวทาง และการปฏิบัติเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

1) มีลักษณะแบบแก้ปัญหา (0-20%)



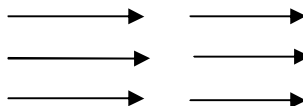
การปฏิบัติงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรมีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า

2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ (30-40%)



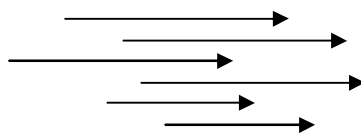
องค์กรอยู่ในระยะด้านของการปฏิบัติงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างเป็นทางการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และมีการประสานงานบ้างระหว่างส่วนงานต่างๆ ในองค์กร

3) แนวทางมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน (50-60%)



การปฏิบัติงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กัน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร

4) แนวทางที่มีบูรณาการกัน (70-100%)



การปฏิบัติงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมมีลักษณะเป็นกระบวนการ และที่ทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงด้วยความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบซึ่งต้องอาศัยการทำงานข้ามหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

4.5 การให้คะแนน

1) การให้คะแนนแนวทาง และการนำไปปฏิบัติ (หมวด 1-6)

คะแนน	แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ
0%	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมมีข้อมูลหรือสารสนเทศน้อย และไม่ชัดเจน
1-20%	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์พื้นฐานของหัวข้อ - การนำไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความคืบหน้าที่จะบรรลุจุดประสงค์พื้นฐานของหัวข้อ - เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการแก้ไขปัญหา เป็นการปรับปรุงทั่วไป
21-40%	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผลในการตอบสนองต่อจุดประสงค์พื้นฐานของหัวข้อ - มีการนำแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนจะเพิ่งเริ่มดำเนินการปฏิบัติก็ตาม - เริ่มมีแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างเป็นระบบในการประเมิน และปรับปรุงของกระบวนการพื้นฐานของหัวข้อ
41 –60 %	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมเป็นระบบ และมีประสิทธิผลในการสนองตอบต่อจุดประสงค์โดยรวมของหัวข้อ และความต้องการที่สำคัญขององค์กร - มีการนำแนวทางการไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้ว่าการนำไปปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางครั้ง บางพื้นที่ บางส่วนงาน - มีการประเมิน และการปรับปรุงกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการหลักแนวทางสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กรที่ระบุไว้ในเกณฑ์ต่างๆ
61 -80%	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผลตอบสนองต่อมาตรฐานในหัวข้อนั้นๆ และความต้องการที่สำคัญขององค์กรในปัจจุบัน และความเปลี่ยนแปลง - มีการนำแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติอย่างดีโดยไม่มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่สำคัญ - มีการใช้การประเมิน และการปรับปรุงกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง รวมทั้งการใช้การเรียนรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นเครื่องมือหลักในการจัดการ การวิเคราะห์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กร และนำมาซึ่งการบูรณาการที่กลมกลืน และดีขึ้น

คะแนน	แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการบูรณาการของแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกับความต้องการขององค์กรอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์มาตรฐานหมวดอื่นๆ
81 -100%	<ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผลตอบสนองต่อมาตรฐานในหัวข้ออื่นๆ และความต้องการที่สำคัญขององค์กรในปัจจุบัน และความเปลี่ยนแปลง - มีการนำแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมไปปฏิบัติอย่างดีโดยไม่มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่สำคัญ - มีการใช้การประเมิน และการปรับปรุงกระบวนการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง รวมทั้ง การใช้การเรียนรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นเครื่องมือหลักในการจัดการ การวิเคราะห์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และนำมาซึ่งการบูรณาการที่กลมกลืน และเป็นเลิศ - มีการบูรณาการของแนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกับความต้องการขององค์กรอย่างสมบูรณ์ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์มาตรฐานหมวดอื่นๆ

2) การให้คะแนนผลลัพธ์ (หมวด 7)

คะแนน	แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ
0%	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีผลลัพธ์ หรือมีผลลัพธ์การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่ไม่ดี
1-20%	<ul style="list-style-type: none"> - มีการปรับปรุงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมบ้าง และ/หรือเริ่มมีผลการดำเนินงานที่ดีเพียงบางหัวข้อ - ไม่มีการรายงานผลลัพธ์การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในหลายหัวข้อ ไปจนถึงหัวข้อส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร
21-40%	<ul style="list-style-type: none"> - มีรายงานถึงการปรับปรุงต่างๆ และ/หรือมีผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในหลายหัวข้อที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร - เริ่มมีการพัฒนา<u>แนวโน้ม</u> และการหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม - มีการรายงานผลลัพธ์การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในหลายหัวข้อไปจนถึงหัวข้อส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร

คะแนน	แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ
41 –60 %	<ul style="list-style-type: none"> - มีรายงานถึงการปรับปรุงต่างๆ และ/หรือมีผลการดำเนินงานที่ดีในหลายหัวข้อที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร - ไม่มีลักษณะ<u>แนวโน้ม</u>การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในทางลบ และไม่มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดีในหัวข้อที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร - มี<u>แนวโน้ม</u> และ/หรือผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในปัจจุบันที่แสดงจุดแข็ง และ/หรือผลการดำเนินงานที่ดีถึงดีมาก เมื่อประเมินโดยการเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ หรือเกณฑ์เปรียบเทียบ - ผลลัพธ์การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และกระบวนการหลักเกือบทุกข้อ
61 -80%	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมถึงดีเยี่ยมในหัวข้อที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร - สามารถรักษา<u>แนวโน้ม</u>การปรับปรุง และ/หรือผลการดำเนินงานหลักการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยส่วนใหญ่ในปัจจุบันไว้ได้ - มี<u>แนวโน้ม</u> และหรือผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยส่วนใหญ่ในปัจจุบันที่แสดงถึงภาวะผู้นำ และผลการดำเนินงานที่ดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ หรือเกณฑ์เปรียบเทียบ - ผลลัพธ์ของการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ กระบวนการหลัก และแผนปฏิบัติการเกือบทุกข้อ
81 -100%	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมถึงดีเยี่ยมในหัวข้อที่มีความสำคัญต่อความต้องการหลักของการดำเนินงานองค์กร - สามารถรักษา<u>แนวโน้ม</u>การปรับปรุง และ/หรือผลการดำเนินงานหลักในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยส่วนใหญ่ในปัจจุบันไว้ได้เกือบทุกข้อ - มีหลักฐานว่าเป็นองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นแหล่งเรียนรู้แก่องค์กรอื่นๆ ในด้านการยึดคุณธรรม จริยธรรมเป็นหลัก - ผลลัพธ์ของการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ กระบวนการหลัก และแผนปฏิบัติการเกือบทุกข้อ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่านิยมและแนวคิดหลักขององค์กรที่มีคุณธรรม

ค่านิยมและแนวคิดหลักขององค์กรที่มีคุณธรรม

เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ ได้กำหนดค่านิยม และแนวคิดหลักของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ โดยใช้แนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและบริบทของคุณธรรม จริยธรรมงามของสังคมของประเทศไทยเป็นฐาน และพัฒนาจาก ความเชื่อ และพฤติกรรมที่พบว่าฝังลึกอยู่ในองค์กร ที่มีผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสังคม ค่านิยมและแนวคิดหลักจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติ ที่เกี่ยวเนื่องกันระหว่างผลการดำเนินการทางคุณธรรม จริยธรรม ที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์เชิงคุณธรรม ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่างๆ 11 ประเด็น ดังนี้

- มุมมองการเสริมสร้างองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมเชิงระบบ
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์เชิงคุณธรรม
- ความสำเร็จในการที่สร้างคุณธรรม จริยธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการ ประชาชน ชุมชน
- การให้ความสำคัญกับคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร
- การเรียนรู้ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง
- การมุ่งเน้นความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร
- การจัดการเพื่อสร้างสรรคนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม
- การจัดการการเสริมสร้าง - คุณธรรม จริยธรรมโดยใช้ข้อมูลจริง
- การแสดงความรับผิดชอบต่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน และสังคม
- การมีจริยธรรมและความโปร่งใสขององค์กร
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้า ประชาชน ชุมชน และสังคมใน

ภาพกว้าง

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มุมมองการเสริมสร้างองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมเชิงระบบ

❖ **มุมมองในเชิงระบบ** หมายถึง การจัดการกับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กรให้เป็นองค์กรหนึ่งเดียว เพื่อบรรลุพันธกิจ ความสำเร็จการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศในการพัฒนาเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม

การจัดการผลการดำเนินการด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยรวมขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการตระหนักรู้ว่าเป็นระบบที่มีการปฏิบัติที่เชื่อมโยงกัน การสังเคราะห์ในประเด็นเฉพาะของแต่ละภารกิจขององค์กรสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการเป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ

❖ **การสังเคราะห์** หมายถึง การมองภาพรวมขององค์กร โดยใช้ความต้องการที่สำคัญของภารกิจ และการบริการขององค์กร รวมถึง สมรรถนะหลักขององค์กร และของคณะกรรมการองค์กร รวมทั้ง วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และระบบงานในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร

❖ **ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน** หมายถึง การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกันระดับองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติต่างๆ ในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

การบูรณาการเป็นการต่อยอดจากความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละ ส่วนของระบบการจัดการ ผลการดำเนินการขององค์กร มีการปฏิบัติอย่างเชื่อมโยงกันเต็มที่แบบครบวงจร และเป็นประโยชน์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงคุณธรรมที่ต้องการ

มุมมองเชิงระบบครอบคลุมถึงการที่ผู้นำระดับสูงขององค์กร ให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ซึ่งหมายความว่าผู้นำระดับสูงของ องค์กรต้องตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข และจัดการผลการดำเนินการขององค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม โดยอาศัยผลลัพธ์เป็นพื้นฐาน

2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์เชิงคุณธรรม

ผู้นำระดับสูงขององค์กรควรกำหนด วิสัยทัศน์ด้านคุณธรรม จริยธรรม และสร้างบรรยากาศที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการอย่างมีคุณธรรม สร้างค่านิยมทางคุณธรรม และจริยธรรมขององค์กร ที่มีความชัดเจน และเป็น รูปธรรม รวมทั้งกำหนดความคาดหวังที่สูงสำหรับบุคลากร วิสัยทัศน์ ค่านิยม และความคาดหวังในด้าน คุณธรรม จริยธรรมขององค์กร ควรมีความสมดุล ระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำ องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสร้างกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่างๆ เพื่อการสร้างความรู้ และขีดความสามารถ ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม มีภาวะความรับผิดชอบ บรรลุผลการดำเนินการในการเสริมสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ขององค์กร ค่านิยมและกลยุทธ์ทางด้านคุณธรรมจริยธรรมที่ผู้นำได้กำหนดไว้ ควรช่วยชี้นำการดำเนินกิจกรรม และการตัดสินใจขององค์กร ผู้นำระดับสูงต้องสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีการพัฒนา และเรียนรู้ มีนวัตกรรมใน ด้านการเสริมสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม และการส่งเสริมคุณธรรมแก่ผู้รับบริการ และสังคม

นอกจากนี้มุมมองเชิงระบบยังหมายรวมถึงการใช้ตัวชี้วัด สมรรถนะหลักทางด้านคุณธรรมของ องค์กร และความรู้ขององค์กร เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เหล่านั้นเข้ากับระบบงาน และกระบวนการตามภารกิจ บริการที่สำคัญ อีกทั้งจัดสรรทรัพยากรให้ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยรวม และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

ผู้นำระดับสูงต้องมีความรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติ และผลการดำเนินการของคณะกรรมการและบุคลากรการกำกับดูแลองค์กร โดยคณะกรรมการขององค์กรต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรมการปฏิบัติ รวมทั้งผลการดำเนินการขององค์กรและของผู้นำระดับสูงด้วย

ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และมีส่วนร่วมด้วยตนเองในเรื่องดังต่อไปนี้ ทั้งการวางแผนงานด้านคุณธรรม จริยธรรม การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม การสื่อสาร การสอนงาน และสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการพัฒนาเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรมในอนาคต การทบทวนผลการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรมงาม นอกจากนี้ในเรื่องการเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำระดับสูงสามารถเสริมสร้าง คุณธรรม ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กร ไปพร้อมๆกับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิดริเริ่มเชิงคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

3. ความสำเร็จในการสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

เนื่องจากผู้รับบริการขององค์กรจะเป็นผู้ตัดสินใจ ผลการดำเนินการ และคุณภาพของภารกิจ และบริการ ว่ามีคุณธรรม จริยธรรมหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องคำนึงถึง คุณลักษณะ และลักษณะทั้งหมดของภารกิจ และบริการ รวมทั้งช่องทางในการเข้าถึง และสนับสนุนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการส่งมอบคุณค่าที่สมบูรณ์ด้วยการมีคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้รับบริการเหล่านี้ ซึ่งจะนำไปสู่การได้ผู้รับบริการใหม่ ความพึงพอใจ ความนิยม ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของผู้รับบริการ การกล่าวถึงในทางที่ดี รวมทั้งความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของภารกิจขององค์กรในที่สุด ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ประกอบด้วยส่วนที่เป็นปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจถึงความปรารถนาทางคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ ถึงความปรารถนาทางคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการ และโอกาสขององค์กรในอนาคตด้วย

คุณค่า และความพึงพอใจต่อการมีคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ที่มาจากประสบการณ์ ทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีกับองค์กร ปัจจัยดังกล่าว รวมถึงการจัดการความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กรกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความยอมรับของผู้รับบริการว่า องค์กร เป็นองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมที่ถึงพร้อม

ความสำเร็จในการสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ มีความหมายมากกว่าการลดขั้นตอน การสร้างความพึงพอใจ การทำตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือการลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเหล่านี้ เป็นสิ่งที่มีผลต่อมุมมองของทางคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องความเป็นเลิศทางคุณธรรมที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการมีคุณธรรมแก่ผู้รับบริการอีกด้วย นอกจากนี้ ความสำเร็จขององค์กรในการแก้ปัญหาคความผิดพลาดจากการไม่มีคุณธรรม จริยธรรมที่เกิดขึ้น ทั้งขององค์กร และผู้รับบริการ ลูกค้ำขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาความเชื่อมั่น ศรัทธาของ ผู้รับบริการ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว

ความสำเร็จในการที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการ ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อลักษณะของภารกิจ และบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะ และลักษณะที่ทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรหรือองค์กรอื่นๆ ความแตกต่างนั้น อาจเกิดจากการที่องค์กรนำเสนอสิ่งใหม่หรือสิ่งที่ปรับปรุงใหม่ให้แก่การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้รับบริการ การนำเสนอภารกิจ พร้อมบริการที่มาพร้อมกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมตามความต้องการของผู้รับบริการ เฉพาะราย กลไกที่หลากหลายในการเข้าถึงของผู้รับบริการ และการสื่อสารถึงผู้รับบริการ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หรือความสัมพันธ์พิเศษกับผู้รับบริการ

ความสำเร็จในการที่สร้างคุณธรรม จริยธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการ จึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการให้ได้ผู้รับบริการใหม่ที่มีคุณธรรม การรักษาผู้รับบริการเดิมที่มีคุณธรรม และการทำให้ผู้รับบริการมีคุณธรรม จริยธรรม มีระดับการรับรู้ต่อการมีคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร นอกจากนี้องค์กรต้องมีความไวต่อความต้องการทางคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการ ที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความมีคุณธรรม จริยธรรมของผู้รับบริการ องค์กรต้องรับฟังเสียงของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ และต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในภารกิจ ในด้านคุณธรรม จริยธรรมได้อย่างแม่นยำ

4. การให้ความสำคัญกับคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรขององค์กร

ความสำเร็จขององค์กรขึ้นกับบุคลากรหรือกรรมการที่มีความผูกพัน มุ่งมั่น ศรัทธาต่อการมีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเกิดจากการได้ทำงานที่มีความหมายต่อตนเอง ทิศทางการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรที่ชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้ ความรับผิดชอบในผลการดำเนินการที่มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีคุณธรรม จริยธรรม มีความทุ่มเท และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม องค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีวัฒนธรรม ที่ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของภูมิหลัง ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจ ของบุคลากรหรือกรรมการ และพันธมิตรต่างๆ ขององค์กร สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร

องค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะให้ความสำคัญแก่บุคลากรหรือกรรมการทุกคนที่มีส่วนร่วมในองค์กร เช่นเดียวกับที่ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ สังคม และคนอื่นๆ ที่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานขององค์กร

การให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างการมีคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากรหรือกรรมการ หมายถึง ความมุ่งมั่นต่อการสร้างความผูกพัน ความศรัทธา ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งอาจต้องอาศัย การออกแบบวิธีปฏิบัติในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่มีความยืดหยุ่น และมีผลการดำเนินการในด้านคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสมกับความต้องการ ความท้าทายที่สำคัญในการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร มีดังนี้

- 1) การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำองค์กร ที่มีต่อความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรหรือกรรมการ
- 2) การสร้างระบบจูงใจ และยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่นอกเหนือไปจากระบบการให้ผลตอบแทน

ตามปกติแก่บุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรม

3) ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าทางคุณธรรม จริยธรรม ของบุคลากรที่มีในองค์กร

4) การแบ่งปันความรู้ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรหรือกรรมการ สามารถให้บริการหรือร่วมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้รับบริการ และช่วยให้องค์กรมีการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางคุณธรรม จริยธรรมได้ดียิ่งขึ้น

5) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรหรือกรรมการมีความกล้าในการยื่นหยัดถึงการมีคุณธรรม จริยธรรม

6) การสร้างระบบความรับผิดชอบในผลการดำเนินการของบุคลากรหรือกรรมการ และองค์กร และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนบุคลากร ที่มีความหลากหลายทางการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความสำเร็จของบุคลากรหรือกรรมการรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับการที่บุคลากรหรือกรรมการมีโอกาสที่จะเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม การเรียนรู้ หมายรวมถึง การเตรียมบุคลากร หรือกรรมการสำหรับสมรรถนะหลักทางคุณธรรม จริยธรรมในอนาคตขององค์กรด้วยการสอนงานที่จะหนุนนำการมีคุณธรรม จริยธรรมในขณะปฏิบัติงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรหรือกรรมการที่มีความคุ้มค่า โดยเชื่อมโยงกับเรื่องการฝึกอบรมทางคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กรที่มีอาสาสมัคร การพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมของอาสาสมัครแต่ละคนถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาเช่นกัน องค์กรต้องสร้างความร่วมมือ ทั้งภายใน และภายนอกทั้งกับบุคลากร และองค์กรอื่น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ทางคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมได้ดีขึ้น ความร่วมมือเพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมภายในองค์กร อาจรวมถึงความร่วมมือระหว่างบุคลากรหรือกรรมการ และผู้บริหาร การสร้างความร่วมมือภายในองค์กร อาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรหรือกรรมการแต่ละคนขององค์กร หรือกับอาสาสมัครต่างๆ เพื่อให้ทำให้เกิดความยืดหยุ่นมากขึ้น การตอบสนอง และการแบ่งปันความรู้ ความร่วมมือภายนอกองค์กร อาจเป็นความร่วมมือกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ สถาบันการศึกษา หรือองค์กรต่างๆ คนเหล่านี้ทั้งหมดสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง

5. การเรียนรู้ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สังคม ในภาวะปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการเกิดขึ้นของภาวะคุกคามต่อคุณธรรม จริยธรรม จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีความคล่องตัว ซึ่งหมายถึง ชีตความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ หลายองค์กรต้องลดระยะเวลาในการนำภารกิจ หรือบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงรูปแบบการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมใหม่ๆ เข้าสู่บริการและการดำเนินงาน ที่ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็ว ต่อประเด็นปัญหาสังคมใหม่ๆ หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะชะงักทางคุณธรรม จริยธรรมบ่อยครั้ง ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากการเกิดขึ้นของนวัตกรรม เทคโนโลยีหรือการเกิดภารกิจ บริการใหม่ขององค์กร วิฤตเศรษฐกิจ เหตุการณ์รุนแรงทางสังคม เหตุการณ์จากสภาพภูมิอากาศ

หรือเสียงเรียกร้องจากสังคม ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีความสามารถ ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงแบบพลิก โฉมที่กระทบต่อคุณธรรม จริยธรรม ด้วยรอบเวลาที่สั้นลง

การปรับปรุงเรื่องเวลาในการตอบสนองการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม มักต้องอาศัยระบบงานใหม่ การปรับโครงสร้าง ของ กระบวนการทำงาน ให้เรียบง่ายขึ้น หรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนจาก กระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่ง หรือ จากสถานที่หนึ่งไปสู่อีกสถานที่หนึ่งได้อย่าง รวดเร็ว

ดังนั้น บุคลากรหรือกรรมการที่ได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการเอื้ออำนาจในการ ตัดสินใจอย่างเหมาะสม ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งการจัดการองค์ความรู้ทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร ให้ทันสมัยและมีประสิทธิผล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในบรรยากาศการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวการเรียนรู้ระดับองค์กรประกอบด้วย การ ปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่องและการ เปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือการสร้างนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม

ที่นำไปสู่จุดประสงค์ใหม่ แนวทางใหม่ ภารกิจ และผู้รับบริการใหม่ ในการเรียนรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมที่ ต้องถูกปลูกฝังลงไป ในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมควรเป็น

- 1) การเรียนรู้ที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันที่ทำ จนเป็นกิจวัตร
- 2) การเรียนรู้ในสิ่งที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุของการไม่มีคุณธรรม จริยธรรมโดยตรง
- 3) การเรียนรู้ในการเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปัน ความรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมทั่วทั้งองค์กร
- 4) การเรียนรู้ในสิ่งที่เกิดจากการมองเห็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้าน คุณธรรม จริยธรรม และมีความหมาย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมในการเสริมสร้างองค์กรให้มีคุณธรรม จริยธรรม

แหล่งการเรียนรู้ทางด้านคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร ได้แก่ ความคิดของกรรมการ ผู้บริหารบุคลากร ทุกระดับ และอาสาสมัคร ผลการวิจัย และพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม หรือข้อมูลจากผู้รับบริการ หรือการ แบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมกับองค์กรอื่นๆ การเรียนรู้ทางคุณธรรม จริยธรรมในระดับองค์กร ส่งผลดังนี้

- 1) การเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้รับบริการ ลูกค้าผ่านภารกิจ บริการใหม่เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่เข้มแข็ง
- 2) การสร้างโอกาสใหม่ๆ ทางภารกิจในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
- 3) การสร้าง และปรับปรุงกระบวนการใหม่ หรือรูปแบบทางภารกิจใหม่ๆ หรือที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
- 4) การลดความผิดพลาด ความสูญเสียที่เกี่ยวข้องการไม่มีคุณธรรม จริยธรรม
- 5) การปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ และการลดปัญหาการทำงานที่จะทำให้ เกิดความเสียหายต่อคุณธรรม จริยธรรมงาม
- 6) การเพิ่มผลิตภาพ และประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรทั้งหมดขององค์กร เพื่อการขับเคลื่อนองค์กร ที่มีคุณธรรม

- 7) การเพิ่มความสามารถในการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- 8) มีความคล่องตัวอย่างสูงในการจัดการการเปลี่ยนแปลง และภาวะชะงักงัน ที่เป็นผลเสียทางคุณธรรม

6. การมุ่งเน้นความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร

การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ในปัจจุบัน และอนาคตต้องอาศัยความเข้าใจ ปัจจัยต่างๆ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวที่มีผลกระทบต่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และภารกิจ

เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องจัดการกับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่จะกระทบต่อคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร รวมถึงการสร้างสมดุล ระหว่างความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มกับความจำเป็นขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ในการดำเนินงานตามภารกิจ บริการ ในระยะยาว เพื่อความสำเร็จสำคัญอื่นๆ เช่น การปรับปรุงการดำเนินงานจะส่งผลต่อการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร คุณภาพ ภารกิจ คุณภาพบริการ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม ที่ทำทลายไปพร้อมๆ กัน

การเรียนรู้ระดับองค์กรด้านคุณธรรม จริยธรรม สามารถประสบความสำเร็จ โดยผ่านพันธมิตร จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีสมรรถนะหลักที่เติมเต็มให้แก่องค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถเข้าสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมในระดับประเทศ หรือในระดับแนวปฏิบัติที่ดี

นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรจะช่วยผสมผสาน และเสริมความแข็งแกร่ง และสมรรถนะหลักทางคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรหรือขีดความสามารถของผู้นำของทั้งสององค์กรในประเด็นคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นความสนใจร่วมกัน ความร่วมมือเช่นนี้นำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กรอีกด้วยใน การสร้างความยั่งยืน และเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการสร้างองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม โดยต้องมีแนวทางที่มุ่งเน้นอนาคตอย่างชัดเจน และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร กรรมการ ประชาชน ผู้ส่งมอบ พันธมิตร สาธารณชน ขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยความมุ่งมั่น และความศรัทธาต่อการมีคุณธรรม จริยธรรมในการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์ที่คุกคามต่อคุณธรรม จริยธรรม

การวางแผนงานขององค์กร และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อการเสริมสร้าง และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม จึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่างๆ กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ลูกค้ำ องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โอกาสในการสร้างภารกิจ บริการใหม่ที่จะไม่เป็นการทำให้สูญเสียความมีคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และความร่วมมือทางภารกิจด้านภาวะวิกฤติทางคุณธรรม จริยธรรม ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การมุ่งเน้นความสำเร็จในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร ครอบคลุมถึงการพัฒนาผู้นำ กรรมการ หรือบุคลากรแต่ละประเภทขององค์กร และผู้ส่งมอบ การวางแผนสี่บทอรรถา ตำแหน่งที่มีคุณธรรม จริยธรรมที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรรมการหรือผู้นำ รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความกล้าเสี่ยง กล้ายืนหยัดในความถูกต้อง ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในการเสริมสร้างและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ตลอดทั้งการคาดการณ์ถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และความกังวลของสังคม

7. การจัดการเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม

❖ **นวัตกรรม** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงภารกิจ บริการ แผนงาน กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบทางด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมทางคุณธรรม จริยธรรม ควรนำองค์กรไปสู่มิติใหม่ ในการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรมจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน กระบวนการในการระบุโอกาสท้าทาย จากภายนอก และความกล้าเสี่ยงที่จะยืนหยัดอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ผ่านการประเมินผลได้ผลเสีย อย่างรอบด้าน นวัตกรรม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดที่แตกต่างกันแต่เสริมซึ่งกันและกัน องค์กรที่ประสบความสำเร็จ ใช้ทั้ง 2 แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และผู้นำองค์กร เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด

นวัตกรรมทางคุณธรรม จริยธรรมเกิดจากการสั่งสมความรู้ขององค์กร และบุคลากร และ นวัตกรรมขององค์กรอื่นๆ นวัตกรรมทางคุณธรรมอาจเป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากร ซึ่งปกติไม่ได้ทำงาน ด้วยกันและอยู่ในหน่วยงานที่แตกต่างกันในองค์กร

ดังนั้น ความสามารถในการเผยแพร่ และใช้ประโยชน์จากความรู้ใหม่ที่จะส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและที่สั่งสมมาเหล่านี้ อย่างรวดเร็ว จึงมีความสำคัญต่อการผลักดัน นวัตกรรมคุณธรรม จริยธรรม ขององค์กร

8. การจัดการการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยใช้ข้อมูลจริง

การจัดการการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยใช้ข้อมูลจริง ต้องมีการวัด และการวิเคราะห์ผลการ ดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

การวัดผลควรพัฒนามาจากความต้องการ และแผนงานการพัฒนาทางภารกิจ และควรสื่อถึงข้อมูล และสารสนเทศที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์สำคัญ ขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินการขององค์กรอื่นๆ การบริหารผล การดำเนินการ ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพเชิงคุณธรรมต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศ หลากหลายรูปแบบประกอบกัน

ข้อมูลและสารสนเทศทางคุณธรรม จริยธรรมอาจอยู่ในหลาย รูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือ ข้อมูลเชิง คุณภาพ และมาจากหลายแหล่ง ทั้งกระบวนการ ภายใน ผลสำรวจ และสื่อสังคมออนไลน์ระบบการ วัดผลการดำเนินการควรครอบคลุมถึง

- 1) ผลลัพธ์ด้านภารกิจหลักขององค์กรบนฐานคุณธรรม จริยธรรม
- 2) ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมแก่ประชาชน และสังคม
- 3) ผลลัพธ์ด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่คณะกรรมการ ลูกค้าและบุคลากร
- 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรที่มีคุณธรรม และการกำกับดูแลองค์กรของผู้บริหารองค์กร
- 5) ผลลัพธ์ด้านการสร้างสรรค์การพัฒนา และนวัตกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง องค์กรควรให้ความสำคัญกับ การเลือก และใช้ตัววัดหรือตัวชี้วัด ผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

ทั้งนี้ ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่เลือกมาต้องเป็นตัวที่ดีที่สุดในการสะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินการทางคุณธรรม จริยธรรมขึ้นในด้านผู้รับบริการ การปฏิบัติการ การเงิน และสังคม กลุ่มตัววัด หรือตัวชี้วัดควรผ่านการคัดเลือกอย่างรอบคอบ โดยต้องเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผลการดำเนินการขององค์กรจึงจะช่วยให้กระบวนการทั้งหมด สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ขององค์กร และสอดคล้องกับระดับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นๆ

องค์กรอาจจำเป็นต้องใช้ตัววัดและตัวชี้วัด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการติดตามจะทำให้องค์กรสามารถประเมิน และปรับเปลี่ยนตัววัด หรือตัวชี้วัดเหล่านั้น เพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

❖ **การวิเคราะห์** หมายถึง การสกัดสาระสำคัญของข้อมูล และสารสนเทศออกมา เพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ การปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรม ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม แก่องค์กร ในการวิเคราะห์ขององค์กร จำเป็นต้องใช้ข้อมูล เพื่อกำหนดแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนจนความเป็นเหตุเป็นผลกัน ซึ่งโดยปกติแล้วอาจไม่เห็นเด่นชัด การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การบรรลุผล การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับระดับเทียบเคียงขององค์กรอื่นๆ หรือของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

9. การแสดงความรับผิดชอบต่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม

ผู้นำองค์กรควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อที่มีต่อการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่สังคม และการคำนึงถึงความผาสุก และประโยชน์ของประชาชนในสังคม ผู้นำองค์กรควรเป็นแบบอย่าง ที่ดีทางคุณธรรม จริยธรรมแก่องค์กรและบุคลากรในการคุ้มครองป้องกันการไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงผลกระทบจากการปฏิบัติการขององค์กร และวงจรกิจ หรือการบริการ นอกจากนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ สิ่งที่ดีงามทางคุณธรรม จริยธรรม ประเพณี สิ่งที่มีคุณค่าขององค์กร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การร่วมลด หรือป้องกันมิให้เกิดปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างตรงไปตรงมา และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็นเพื่อให้สาธารณชนมีความตระหนักในเรื่องดังกล่าวอยู่เสมอ รวมทั้งรักษาความมีคุณธรรม จริยธรรม และความเชื่อมั่นของสาธารณชน

องค์กรควรปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่น จังหวัด หรือประเทศหรืออารยะประเทศที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์กรหรือหน่วยงานในเชิงนโยบาย และควรถือเอาข้อบังคับเหล่านั้นเป็นโอกาสในการทำให้การดำเนินการเหนือกว่าสิ่งที่จำเป็น ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ

❖ **การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม**" หมายถึง การแสดงภาวะผู้นำ รวมทั้งการสนับสนุนความต้องการที่สำคัญเพื่อการร่วมเสริมสร้างสังคมคุณธรรมแก่ประเทศไทย (เท่าที่ทำได้ ตามข้อจำกัดทางทรัพยากรขององค์กร) ในเรื่อง สิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจในขอบข่ายที่องค์กรสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้ ภาวะผู้นำ และการสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรมงามแก่ชุมชน สังคมและประเทศ ดังกล่าวอาจรวมถึงการปรับปรุง ด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล การดูแลองค์กร และบริการอื่นขององค์กร การสร้างความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม การเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมในประเด็นที่มีความสำคัญ การอนุรักษ์ทรัพยากร การให้บริการองค์กร และกิจกรรมเพื่อการกุศล ทั้งนี้การแสดงภาวะผู้นำ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีคุณธรรมต้นแบบสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเจตจำนงดังกล่าวด้วย

ในการจัดการความรับผิดชอบต่อคุณธรรม จริยธรรมของสังคม องค์กรต้องใช้ตัววัดที่เหมาะสม และผู้นำต้อง รับผิดชอบต่อตัววัดดังกล่าว

10. การมีจริยธรรมและความโปร่งใสขององค์กร

องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อการทำธุรกรรม การดำเนินภารกิจ การบริการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม คณะกรรมการ องค์กรต้องมีจริยธรรมสูง และตรวจติดตามการดำเนินการทั้งหมด ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว

แนวปฏิบัติเรื่องการประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรมขององค์กรเป็นพื้นฐานสำหรับวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่แยกแยะ "ความถูกต้อง" ออกจาก "ความไม่ถูกต้อง"

11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ทางคุณธรรม จริยธรรม

การส่งมอบคุณค่าทางคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญจะช่วยให้เรื่องการสร้างความรัก ความศรัทธา ความเชื่อมั่นต่อองค์กร มีส่วนร่วมในการเติบโตทางภารกิจหรือตามเจตนารมณ์การจัดตั้งองค์กร และช่วยเหลือสังคมด้วย ในการตอบสนองต่อเป้าหมายทางคุณธรรม จริยธรรมที่เปลี่ยนแปลง และขัดแย้งกันในบางครั้ง เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจหมายถึงว่ากลยุทธ์หรือแผนงานหรือมาตรการขององค์กร ต้องระบุความต้องการทางคุณธรรม จริยธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าแผน และการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้าง และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สามารถสนองความต้องการของทุกฝ่าย โดยหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

การสื่อสารถึงจุดเน้นสำคัญในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในระยะสั้น และระยะยาวขององค์กร การตรวจติดตามผลการดำเนินการจริง และเป็นพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์ การวัดผล การดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งนำไปใช้เพื่อสร้างคุณค่า และรักษาความสมดุลของคุณค่าทางภารกิจคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร สาธารณะ เป็นต้น

ดังนั้น ผลลัพธ์จึงต้องประกอบด้วยตัววัดต่างๆ ที่ไม่ใช่ตัววัดเฉพาะด้านความสำเร็จเชิงภารกิจ แต่รวมถึงด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมด้วยนั่นเอง

ภาคผนวก ข

อภิธานศัพท์

อภิธานศัพท์

เป็นคำจำกัดความและคำอธิบายอย่างย่อของคำต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในเกณฑ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่ชุมชน สังคม ผู้อ่านอาจสังเกตเห็นถึงคำศัพท์ที่สำคัญซึ่งปรากฏในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์นี้ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากคำศัพท์เหล่านี้จะมีการขีดเส้นใต้ เพื่อเป็นการระบุว่าคุณศัพท์ดังกล่าวมีสารสนเทศเพิ่มเติม ซึ่งสามารถดูเพิ่มเติมได้ในอภิธานศัพท์

แผนปฏิบัติการ : Action Plans

“แผนปฏิบัติการ” หมายถึง แผนการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทั้งระยะสั้น และระยะยาวในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร แผนปฏิบัติการต้องระบุรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และกรอบเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จการจัดการจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนหลังจากที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีความเข้าใจ และนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพในเกณฑ์นี้การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติครอบคลุมถึงการสร้างตัววัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอาจจำเป็นต้องให้การฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงแก่พนักงานบางคน หรือคณะกรรมการองค์กร หรือมีการสรรหาบุคลากรใหม่ขององค์กรด้วย

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน : Alignment

“ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน” หมายถึง ความสอดคล้องของแผนงานกระบวนการสารสนเทศการตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากรการปฏิบัติการ ผลลัพธ์และการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความเข้าใจร่วมกันในเจตจำนง และเป้าประสงค์รวมทั้งต้องใช้ตัววัด และสารสนเทศที่เสริมกัน เพื่อช่วยในการวางแผนการติดตามการวิเคราะห์และการปรับปรุงใน 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับกระบวนการที่สำคัญในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และระดับกิจกรรมหรือภารกิจย่อยๆ ขององค์กร

การวิเคราะห์ : Analysis

“การวิเคราะห์” หมายถึง การสกัดสาระสำคัญของข้อมูล และสารสนเทศออกมา เพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ การปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรม ในการเสริมสร้างคุณธรรมแก่องค์กร ในการวิเคราะห์องค์กร จำเป็นต้องใช้ข้อมูล เพื่อกำหนดแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนความเป็นเหตุเป็นผลกัน ซึ่งโดยปกติแล้วอาจไม่เห็นเด่นชัด การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น การวางแผน

การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การบรรลุผล การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับระดับเทียบเคียงขององค์กรอื่นๆ หรือของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

แนวทาง : Approach

“แนวทาง” หมายถึง การออกแบบ และการเลือกกระบวนการ วิธีการในการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กร และตัววัดที่มีประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร

ระดับเทียบเคียง : Benchmarks

“ระดับเทียบเคียง” หมายถึง กระบวนการ และผลลัพธ์ ซึ่งมีผลการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรม และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันจากภายในหรือภายนอกองค์กรเข้าร่วมการจัดระดับเทียบเคียง เพื่อให้เข้าใจถึงผลการดำเนินการระดับที่เป็นเลิศในปัจจุบัน และเพื่อให้บรรลุผลการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด ระดับเทียบเคียงเป็นรูปแบบหนึ่งของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอื่นๆ รวมถึงข้อมูลธุรกิจ ซึ่งรวบรวมโดยบุคคลที่สามข้อมูลผลการดำเนินการของคู่แข่ง และการเปรียบเทียบกับองค์กรที่คล้ายคลึงกันที่อยู่ในพื้นที่ภูมิศาสตร์เดียวกันหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการคล้ายกันในพื้นที่ภูมิศาสตร์อื่น

การเปรียบเทียบ : comparison

“การเปรียบเทียบ” หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กร เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสม เช่น องค์กรที่คล้ายคลึงกัน และองค์กรอื่นๆ ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าโดดเด่นทางด้านส่งเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร

ผู้ให้ความร่วมมือ: Collaborators

“ผู้ให้ความร่วมมือ” หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร หรือการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ชุมชน สังคม กับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันโดยทั่วไปความร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

สมรรถนะหลักขององค์กร : Core Competency

“สมรรถนะหลักขององค์กร” หมายถึง เรื่องที่องค์กรมีความชำนาญที่สุดสมรรถนะหลักขององค์กร เป็นขีดความสามารถที่สำคัญเชิงกลยุทธ์เป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจ ซึ่งสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน เพื่อการเสริมสร้างคุณธรรมให้แก่องค์กรหรือสภาพแวดล้อมของการบริการสมรรถนะหลักขององค์กร มักเป็นสิ่งที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและพันธมิตรลอกเลียนแบบได้ยาก และสมรรถนะหลักขององค์กร อาจสร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืนในการแข่งขันการไม่กำหนดสมรรถนะหลักที่ต้องการขององค์กร อาจส่งผลต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญหรือการเสียเปรียบในการบริการ สมรรถนะหลักขององค์กรอาจเกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักในเทคโนโลยีการเสนอบริการที่ไม่เหมือนใคร การดำเนินงานขององค์กรที่เหมาะสมของตนเอง

ผู้รับบริการ : Client

“ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคคลที่เข้ารับบริการขององค์กรเกณฑ์นี้กล่าวถึงผู้รับบริการอย่างกว้างๆ ครอบคลุมถึงผู้รับบริการในปัจจุบันผู้รับบริการในอนาคต เช่น ลูกค้าขององค์กร ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจขององค์กร และผู้รับบริการของคู่แข่งด้วยความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ เป็นค่านิยมหลักประการหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติที่ฝังอยู่ในความเชื่อและพฤติกรรมองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดีการมุ่งเน้นลูกค้ามีผลกระทบและควรบูรณาการในทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กรระบบงานและกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ และบุคคลอื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ (สินค้า บริการ ภารกิจ) โปรแกรมหรือบริการขององค์กร

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ : Deployment

“การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ” หมายถึงการนำแนวทางการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ทั่วทั้งองค์กร

ความหลากหลาย : Diversity

“ความหลากหลาย” หมายถึง การให้คุณค่า และการใช้ประโยชน์จากความแตกต่างของบุคลากรลูกค้าขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่างๆ รวมทั้งความแตกต่างทางความคิดความเห็น และทางมุมมอง

ประสิทธิผล : Effective

“ประสิทธิผล” หมายถึงการประเมินว่ากระบวนการหรือมาตรการที่ใช้ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมสามารถตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใดการประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่า

(1) แนวทางนั้นมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรและองค์กรสามารถถ่ายทอดเพื่อนำแนวทางสู่การปฏิบัติได้ดีเพียงใด

(2) ประเมินผลลัพธ์ของมาตรการที่ใช้

จริยธรรม : Ethical

“จริยธรรม” หมายถึง กรอบหรือแนวทางอันดีงามที่พึงปฏิบัติ ซึ่งกำหนดไว้สำหรับสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยงดงาม ความสงบร่มเย็นเป็นสุข ความรักสามัคคี ความอบอุ่น มั่นคง และปลอดภัย ในการดำรงชีวิต

การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม : Ethical Behavior

“การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม” หมายถึง วิธีการที่องค์กรทำให้มั่นใจว่าทุกการตัดสินใจ การปฏิบัติการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณขององค์กร และหลักการด้านภารกิจที่ตั้งองค์กรขึ้นมา หลักการเหล่านี้ควรสนับสนุนกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้ทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งจะตัดสิน “ความถูกต้อง” และ “ความผิด” ผู้นำระดับสูงควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม หลักการนี้ประยุกต์ใช้กับทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กรตั้งแต่บุคลากรชั่วคราว พนักงาน คณะกรรมการ ลูกค้า จนถึง คณะกรรมการบริหาร และจำเป็นต้องมีการสื่อสาร และส่งเสริมอย่างสม่ำเสมอแม้ว่าเกณฑ์ไม่ได้กำหนดว่าทุกองค์กรควรใช้รูปแบบเดียวกัน เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมผู้นำระดับสูงควรทำให้มั่นใจว่า วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรมมีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดรวมทั้งบุคลากร ลูกค้าขององค์กร พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และชุมชนท้องถิ่น องค์กรตั้งอยู่การกำหนดหลักจริยธรรมที่ออกแบบเป็นอย่างดีและชัดเจนจะเอื้ออำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น บางองค์กรอาจมองว่าหลักจริยธรรมเป็นกรอบที่ทำให้มีการจำกัดพฤติกรรมแต่ในทางตรงกันข้ามการไม่มีหลักจริยธรรมอาจทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อองค์กรและ/หรือชุมชน สังคม

เป้าประสงค์ : Goals

“เป้าประสงค์” หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลของการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่องค์กรต้องการหรือปรารถนาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเป้าประสงค์เป็นจุดหมายปลายทางที่ชี้แนะการปฏิบัติการเป้าประสงค์เชิงปริมาณที่แสดงค่าเป็นจุดหรือเป็นช่วงที่เป็นตัวเลข มักเรียกว่า “เป้าหมาย” เป้าหมายอาจเป็นการคาดการณ์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหรือข้อมูลเชิงแข่งขัน “เป้าหมายที่ท้าทายอย่างยิ่ง (Stretch Goals)” หมายถึง การปรับปรุงที่สำคัญหรือการปรับปรุงอย่าง “ก้าวกระโดด” ในเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กรประโยชน์ของเป้าประสงค์รวมถึง

- การทำให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมมีความชัดเจน เพื่อให้สามารถวัดความสำเร็จได้

- การสนับสนุนการทำงานด้านเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นทีมด้วยการมุ่งเน้นจุดหมายปลายทางร่วมกัน
- การสนับสนุนให้มีความคิดนอกกรอบ (Out-of-the-box) (นวัตกรรม) เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายอย่างยิ่งในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
- การเป็นพื้นฐานสำหรับวัดความก้าวหน้าและเร่งให้บรรลุผลการเป็นองค์กรคุณธรรม

การกำกับดูแลองค์กร : Governance

“การกำกับดูแลองค์กร” หมายถึง ระบบของการบริหารจัดการ และการควบคุมต่างๆ ในการปกครององค์กรรวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของคณะกรรมการบริหารและผู้นำระดับสูงขององค์กร กฎบัตรองค์กร (Corporate Charters) กฎระเบียบที่บังคับใช้ (By-laws) และนโยบายขององค์กรจะระบุเป็นลายลักษณ์อักษรถึงสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มรวมทั้งอธิบายถึงวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้าน

- (1) ความรับผิดชอบต่อภารกิจ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น
- (2) ความโปร่งใสของการปฏิบัติการและ
- (3) การปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

กระบวนการต่างๆ ด้านการกำกับดูแลองค์กรอาจรวมถึงการอนุมัติทิศทางเชิงกลยุทธ์ การตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร การกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของระดับบริหาร การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง การตรวจสอบทางการเงิน การจัดการความเสี่ยง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการรายงานการดำเนินการแก่หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบการทำให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลองค์กรมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวมตลอดจนต่อประสิทธิผลขององค์กร

นวัตกรรมด้านการเสริมสร้างคุณธรรม : Innovation

“นวัตกรรมด้านการเสริมสร้างคุณธรรม” หมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือกระบวนการหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมด้านการเสริมสร้างคุณธรรมเป็นการรับเอาความคิดกระบวนการหรือแนวทางในการดำเนินการในการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กร ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้เพื่อการใช้เป็นรูปแบบในการได้มาเพื่อผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ นวัตกรรมด้านการเสริมสร้างคุณธรรมเป็นการฉีกแนวหรือการเปลี่ยนอย่างก้าวกระโดดในด้านผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการแบ่งปันความรู้การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การดำเนินการ การประเมินผลและการเรียนรู้ แม้วานวัตกรรมมักเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีแต่นวัตกรรมสามารถเกิดได้ในทุกระบวนการที่สำคัญขององค์กร ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการ

ปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดหรือการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลผลิตนวัตกรรมอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของโครงสร้างองค์กรหรือรูปแบบบริการเพื่อให้บรรลุงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การสร้างนวัตกรรมในการติดตามการชำระเงินของลูกค้าโดยใช้ Internet หรือ Social Media เป็นต้น

การบูรณาการ : Integration

“การบูรณาการ” หมายถึงความสอดคล้องระหว่างแนวทางกับความจำเป็นขององค์กรการทำให้มั่นใจว่าการวัดผลสำเร็จ ของการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างคุณธรรมขององค์กร การมีสารสนเทศและระบบการปรับปรุง เพื่อการเสริมสร้างการมีคุณธรรมขององค์กร เสริมซึ่งกันและกันระหว่าง กระบวนการในแต่ละกระบวนการหรือในแต่ละกิจกรรมขององค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก ได้สร้างความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของการมีคุณธรรม และคุณธรรมเป็นส่วนหนึ่งในวิธีการปฏิบัติขององค์กร

ระบบการนำองค์กร : Leadership System

“ระบบการนำองค์กร” หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้นำระดับสูงนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและวิธีที่ใช้ตัดสินใจที่สำคัญการสื่อสารและการนำไปปฏิบัติรวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจการสื่อสาร 2 ทิศทางการเลือกและการพัฒนาผู้นำและผู้จัดการรวมทั้งการหนุนเสริมค่านิยมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทิศทางและความคาดหวังต่อผลการดำเนินการระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผลต้องคำนึงถึงความสามารถและความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นและต้องตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูง ระบบการนำองค์กรสร้างความภาคภูมิใจและการทำงานเป็นทีมโดยขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และค่านิยมรวมทั้งการมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ร่วมขององค์กร ระบบการนำองค์กรกระตุ้นและสนับสนุนความคิดริเริ่มในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงแก่คุณธรรมและจริยธรรมที่ดั่งงาม ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผลต้องมีกลไกที่ผู้นำใช้ในการตรวจประเมินตนเองการรับข้อมูลป้อนกลับและการปรับปรุง

การเรียนรู้ : Learning

“การเรียนรู้” หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าในการเสริมสร้างการมีคุณธรรม และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งการเสาะหาโอกาส สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือนวัตกรรม หรือสิ่งที่เป็นการริเริ่มในการส่งเสริมคุณธรรมที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร บริบทภารกิจ และสภาพการณ์ขององค์กร

ระดับ : Levels

“ระดับ” หมายถึงผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม ปัจจุบันในตัวชี้วัดในแต่ละระดับที่เหมาะสม

ตัววัดและตัวชี้วัด : Measures and Indicators

“ตัววัดและตัวชี้วัด” หมายถึง สารสนเทศเชิงตัวเลขที่บอกผลการดำเนินการการส่งเสริมคุณธรรมของกระบวนการโครงการบริการและผลการดำเนินการขององค์กร โดยรวมตัววัดและตัวชี้วัดอาจเป็นแบบง่าย ๆ (ได้จากการวัดแต่ละครั้ง) หรือแบบหลายตัวประกอบกันเกณฑ์ไม่ได้แบ่งแยกอย่างชัดเจนระหว่างตัววัดและตัวชี้วัดอย่างไรก็ตามบางคนชอบใช้คำว่า “ตัวชี้วัด” เช่น จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมด้านคุณธรรมขององค์กร ร้อยละของลูกค้าขององค์กรที่ปฏิบัติตามอย่างมีจริยธรรมตามจรรยาบรรณขององค์กร

(1) เมื่อการวัดนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินการแต่ไม่ใช่ตัววัดโดยตรงของผลการดำเนินการนั้น (เช่นจำนวนข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดของความไม่พึงพอใจในการบริหารคณะกรรมการองค์กรแต่ไม่ใช่ตัววัดโดยตรงของความไม่พึงพอใจต่อองค์กร)

(2) เมื่อการวัดนั้นเป็นตัวทำนาย (ตัวชี้วัดนำ - Leading Indicator) ของผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญมากกว่า (เช่นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอาจเป็นตัวชี้วัดนำของการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการบริหารองค์กรคุณธรรมของคณะกรรมการ)

พันธกิจ : Mission

“พันธกิจ” หมายถึง หน้าที่โดยรวมขององค์กร พันธกิจเป็นการตอบคำถามว่า “องค์กรพยายามบรรลุอะไร” พันธกิจอาจกำหนดผู้รับบริการหรือภารกิจที่องค์กรให้บริการ สมรรถนะหลักขององค์กร (core competencies) หรือเทคโนโลยีที่องค์กรใช้

คุณธรรม : Moral

“คุณธรรม” หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่า มีประโยชน์ เป็นความดีงาม เป็นมโนธรรม เป็นเครื่องประดับประดาใจให้เกลียดความชั่วกลัวบาป ใฝ่ความดี เป็นเครื่องกระตุ้นผลักดันให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ เกิดจิตสำนึกที่ดี มีความสงบเย็นภายใน เป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดขึ้นและเหมาะสมกับความต้องการในสังคมไทย

พันธมิตร : Partners

“พันธมิตร” หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันหรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมโดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือในลักษณะที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือเจตจำนงเฉพาะเจาะจงเช่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ลูกค้าหรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะอย่างโดยปกติ

พันธมิตรมักมีกำหนดช่วงเวลาและพันธมิตรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน

ผลการดำเนินการ : Performance

“ผลการดำเนินการ” หมายถึงผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กร ซึ่งทำให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบผลลัพธ์กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการมาตรฐานผลลัพธ์ที่ผ่าน มาเป้าประสงค์และผลลัพธ์ขององค์กรอื่นๆ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการ : Performance Projections

“การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” หมายถึง การคาดคะเนผลการดำเนินการส่งเสริมคุณธรรมของ องค์กรในอนาคต การคาดการณ์ควรอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาอัตราการปรับปรุง และสมมติฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในและนวัตกรรมในอนาคตรวมทั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายใน ดังนั้นการคาดการณ์ผลการ ดำเนินการสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการ ทั้งการปฏิบัติการและการพัฒนา และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การคาดการณ์ผลการดำเนินการด้านคุณธรรมเป็นการแถลงถึงผลการดำเนินการ ในอนาคตที่คาดหมายไว้เป้าประสงค์เป็นการแถลงผลการดำเนินการในอนาคตที่ปรารถนา การคาดการณ์ผล การดำเนินการของคู่แข่งหรือองค์กร ในระดับที่เทียบเคียงกันได้อาจชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่องค์กรเผชิญอยู่ และเรื่องที่ต้องมีผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่ก้าวกระโดดหรือนวัตกรรมเมื่อมุ่งหวังผลการ ดำเนินการที่ก้าวกระโดดหรือนวัตกรรมคาดการณ์ผลการดำเนินการและเป้าประสงค์อาจหล่อมซ้อนกันได้

บุคลากร : Personnel

“บุคลากร” หมายถึง ประธานองค์กร รองประธานองค์กร คณะกรรมการ และบุคคลที่องค์กรว่าจ้าง ให้มาปฏิบัติงาน และที่ปรึกษา ทั้งนี้ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างขององค์กร

กระบวนการ : Process

“กระบวนการ” หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันโดยมีเจตจำนงเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม ให้แก่องค์กร กระบวนการเป็นขั้นตอนหรือกิจกรรมในการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่มีลำดับชัดเจนซึ่งเกิด จากการผสมผสานระหว่างคนและการปรับปรุงมาทำงานร่วมกัน แทบจะไม่มีกระบวนการใดเลยที่สามารถ ดำเนินงานได้โดยลำพังดังนั้นจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นที่ส่งผลกระทบกัน รวมทั้งการวัด และขั้นตอนการควบคุมที่ชัดเจน ในกรณีที่เป็นบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้รับบริการเกี่ยวข้องโดยตรง กับการให้บริการนั้นคำว่า“กระบวนการ” จะมีความหมายที่กว้างมากขึ้น (เช่นอาจต้องขยายความว่าต้องทำ อะไรซึ่งรวมถึงลำดับขั้นตอนก่อนหลังที่พึงประสงค์หรือคาดหวังไว้)

การส่งเสริม : Promote

“การส่งเสริม” หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือนโยบายร่วมกัน และร่วมมือกันอำนวยความสะดวกหรือผลักดันให้เกิดการดำเนินการหรือการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

เจตจำนง : Purpose

“เจตจำนง” หมายถึง เหตุผลพื้นฐานที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ บทบาทหลักของเจตจำนงคือการกระตุ้นและชี้นำองค์กร ในการกำหนดค่านิยม และการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ โดยปกติเจตจำนงมักจะกว้างและไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง องค์กรต่างกันอาจมีเจตจำนงคล้ายคลึงกันใน ขณะที่องค์กรเดียวกันอาจมีเจตจำนงต่างกัน

ผลลัพธ์ : Results

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิต และผลลัพธ์ขององค์กรที่ได้จากการดำเนินการตามข้อกำหนดของหัวข้อในเกณฑ์มาตรฐานคุณธรรมแห่งชาติ การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาจากผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรมในปัจจุบันผลการดำเนินการเสริมสร้างคุณธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสม รวมทั้งอัตราความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัววัดผลลัพธ์กับข้อกำหนดด้านผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร

ผู้นำระดับสูง : Senior Leaders

“ผู้นำระดับสูง” หมายถึง กลุ่มหรือทีมผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ในหลายๆ องค์กร ผู้นำระดับสูงประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร และผู้ที่รายงานตรงต่อผู้บริหารสูงสุด เช่น ประธานองค์กร รองประธานองค์กร เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: Stakeholders

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรวมถึงผู้รับบริการ บุคลากร พันธมิตร ลูกค้า ผู้ให้ความร่วมมือ คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้ส่งมอบ ผู้กำหนดนโยบาย ฯลฯ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : Strategic Objectives

“วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร หรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญความสามารถในการดำเนินงานในการเสริมสร้างคุณธรรมหรือประเด็นทางสังคมโดยทั่วไปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะมุ่งเน้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเกี่ยวข้องกับโอกาสและความท้าทายที่สำคัญในด้านการส่งเสริมคุณธรรม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวของ

องค์กรและผู้นำในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร เพื่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมภายในองค์กร และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่ชุมชน สังคม

แนวโน้ม : Trends

“แนวโน้ม” หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่แสดงให้เห็นทิศทาง และอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ขององค์กรหรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินงานการเสริมสร้างคุณธรรม ในช่วงเวลาหนึ่ง แนวโน้มแสดงผลการดำเนินงานขององค์กร ตามลำดับช่วงเวลาที่ย้อนไป โดยทั่วไปการแสดงผลแนวโน้มต้องมีข้อมูลในอดีตอย่างน้อยสามจุด (ที่มีใช้การคาดการณ์) ทั้งนี้อาจจำเป็นต้องแสดงข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลในเชิงสถิติช่วงเวลาที่ใช้ เพื่อให้เห็นแนวโน้มจะสามารถกำหนดได้จากรอบเวลาในการวัดกระบวนการรอบเวลาที่สั้นขึ้นทำให้ต้องมีการวัดบ่อยขึ้น ในขณะที่รอบเวลาที่ยาวกว่าอาจต้องใช้ช่วงเวลานานกว่าจึงจะทราบแนวโน้มที่สื่อความหมายได้ชัดเจนตัวอย่างของแนวโน้มที่ต้องตอบในเกณฑ์ได้แก่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร เช่น แนวโน้มของการไม่ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และจริยธรรมของลูกค้าขององค์กร

ค่านิยม : Values

“ค่านิยม” หมายถึง หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กร และบุคลากรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อน และหนุนเสริมวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ค่านิยมสนับสนุน และชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคนและช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ทางด้านคุณธรรม จริยธรรมด้วยวิธีการที่เหมาะสมตัวอย่างของค่านิยมอาจรวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความมีคุณธรรม และความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ในทุกระดับ การทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ การให้คุณค่าต่อแต่ละบุคคลและต่อความหลากหลายของบุคลากร การพิทักษ์สิ่งแวดล้อมและความมานะบากบั่นให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศด้านคุณธรรม จริยธรรมในทุกวัน

วิสัยทัศน์ : Vision

“วิสัยทัศน์” หมายถึง สภาวะทางคุณธรรม จริยธรรมที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่องค์กรจะมุ่งไป สิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นหรือภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ในอนาคตถึงการเป็นองค์กรคุณธรรม เช่น กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ดำเนินกิจกรรมบนฐานคุณธรรมจนเป็นต้นแบบที่ตีระดับประเทศ เป็นต้น

กระบวนการทำงาน : Work Processes

“กระบวนการทำงาน” หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในองค์กร ซึ่งอาจรวมถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์ (สินค้า บริการ ภารกิจด้านการเสริมสร้างคุณธรรม) และการส่งมอบการสนับสนุนและ ปรับปรุงกระบวนการทำงานการเสริมสร้างคุณธรรม การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กรที่โดดเด่นหรือ ได้รับการยอมรับว่ามีคุณธรรมมาใช้ในการเสริมสร้างคุณธรรม เพื่อปรับปรุงภารกิจบริการ และผลการ ดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางคุณธรรมขององค์กร และกำหนดวิธีการลดความเสี่ยงทางคุณธรรม ของกระบวนการที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ระบบงาน : Work System

“ระบบงาน” หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้ในการทำงานในการเสริมสร้างคุณธรรมให้สำเร็จซึ่งเกี่ยวข้องกับ บุคลากรขององค์กรผู้ส่ง มอบและพันธมิตรที่สำคัญ คู่สัญญา ผู้ให้ความร่วมมือ และส่วนอื่นๆ ในห่วงโซ่ อุปทานที่จำเป็นต่อการผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ (สินค้า บริการ ภารกิจ) รวมทั้งกระบวนการสนับสนุน ระบบ งานจะประสานกระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่างๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา ส่งมอบผลิตภัณฑ์ (สินค้า บริการ ภารกิจ) ให้แก่ผู้รับบริการและทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จการตัดสินใจ เกี่ยวกับระบบงานเป็นเรื่องเชิงกลยุทธ์ ซึ่งครอบคลุมถึงการปกป้อง และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ องค์กร (Core competencies) และการตัดสินใจว่าสิ่งใดที่องค์กรไม่ต้องดำเนินงานเองหรือให้หน่วยงาน ภายนอกเข้ามาดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความยั่งยืนในการเป็นองค์กรคุณธรรม

ขีดความสามารถ : Workforce Capability

“ขีดความสามารถ” หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะทำงานให้สำเร็จตามกระบวนการทำงาน การเสริมสร้างคุณธรรมด้วยความรู้ทักษะความสามารถ และสมรรถนะ (Competencies) ของบุคลากรขีด ความสามารถอาจรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างนวัตกรรม และการปรับเปลี่ยนสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาความรู้ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างคุณธรรม รวมทั้งการตอบสนอง การศึกษาภารกิจและความต้องการของกฎระเบียบข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไปที่จะกระทบต่อการเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม

อัตรากำลังบุคลากร : Workforce Capacity

“อัตรากำลังบุคลากร” หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กร มีจำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ (สินค้าบริการ ภารกิจ) ไปสู่ผู้รับบริการได้สำเร็จรวมทั้งความสามารถในการตอบสนองในแต่ละระดับ ในการเสริมสร้าง คุณธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมแก่ชุมชน สังคม

สื่อสังคมออนไลน์ : Social Network

“สื่อสังคมออนไลน์” หมายถึง สื่อหรือช่องทางในการติดต่อในลักษณะของการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้านคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร ออกสู่สาธารณะโดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารประเภทต่างๆ โดยในปัจจุบันมีแหล่งให้บริการเครือข่ายทางสังคมเกิดขึ้นบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น Facebook, Twitter, LinkedIn, Google ,YouTube, Line ฯลฯ เพื่อรับฟังผู้รับบริการถึงการมีคุณธรรมขององค์กร และองค์กรมีวิธีการในการค้นหาข้อมูล ป้อนกลับจากผู้รับบริการอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ต่อได้ในเรื่อง การเสริมสร้างคุณธรรมของภารกิจ การบริการ การสนับสนุนผู้รับบริการ และการเสริมสร้างคุณธรรมแก่องค์กร และการส่งเสริมคุณธรรมแก่ชุมชน สังคม

การเสริมสร้าง : Strengthening

“การเสริมสร้าง” หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดคุณธรรม โดยการที่ทุกคนทุกฝ่ายสามารถดำเนินการได้และร่วมมือกันดำเนินการได้ ในขณะที่บางคนหรือบางฝ่ายไม่สามารถดำเนินการได้ เพียงลำพังจึงต้องอาศัยการส่งเสริมจากคนอื่นหรือฝ่ายอื่นด้วย

การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง : Succession Planning

“การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง” หมายถึง แผนที่องค์กรจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อความมั่นใจในความต่อเนื่องของผู้นำในตำแหน่งสำคัญทุกตำแหน่ง โดยการพัฒนากิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความสามารถโดยเฉพาะกรรมการหรือผู้นำ เป็นกระบวนการในการทำแผนสืบทอดตำแหน่ง ภายในองค์กรซึ่งแต่ละขั้นตอนจะต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถเชิงการบริหาร และการมีคุณธรรม ที่จะต้องสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานการประเมินศักยภาพ และการหาตำแหน่งงานหลัก ภายในองค์กร จากโครงสร้างขององค์กร ในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการวางแผนงาน และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา ในกรณีที่จะต้องหาผู้สืบทอดที่มีคุณธรรม เพื่อดำรงตำแหน่งจริงๆ ถ้าองค์กรใดมีการพัฒนา และวางแผนองค์กรไว้ทั้งหมด ก็จะสามารถบอกบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งเชื่อได้ว่าการทำการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารที่มีคุณธรรมนั้น จะต้องใช้เวลา และอาศัยความร่วมมือคณะกรรมการลูกค้ำเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนด้วยเช่นกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น

ห่วงโซ่อุปทาน : Supply Chain Management

“ห่วงโซ่อุปทาน” หมายถึง ในการเชื่อมโยงการทำงานทางการเสริมสร้างคุณธรรมขององค์กรต่างๆ เข้าด้วยกันนั้น เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน นั่นคือความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งหมายความรวมถึงความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งถ้ามีการร่วมมือกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรแล้ว จะทำให้เกิดความสามารถทางการเสริมสร้างองค์กรคุณธรรมเชิงยุทธศาสตร์มาก ทำให้การดำเนินงานทางด้านคุณธรรมขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ความล่าช้าความเสื่อมทางคุณธรรมและความไม่แน่นอนลดน้อยลง ดังนั้นการที่จะจัดการห่วงโซ่อุปทาน และกิจกรรมดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ควรเริ่มจัดการห่วงโซ่อุปทานจากหน่วยย่อยในองค์กรตั้งแต่ระดับเล็กที่สุด

ผู้ส่งมอบ : Suppliers

“ผู้ส่งมอบภาครัฐ” หมายถึง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

“ผู้ส่งมอบขององค์กร” หมายถึง ผู้ที่ส่งมอบงาน/บริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานขององค์กร หรืออาจจะเป็นผู้รับจ้างจากองค์กรที่ต้องส่งมอบงานตามสัญญาที่ให้ไว้



ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)