

## บทที่ 8 จรรยาบรรณของการทำ Benchmarking (Code of Conduct)

จรรยาบรรณของการทำ Benchmarking นอกจากจะช่วยให้การทำ Benchmarking มีความชอบธรรมมากขึ้นแล้ว ยังช่วยให้การทำ Benchmarking มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอีกด้วย

**หลักจรรยาบรรณของการทำ Benchmarking ประกอบด้วย 8 หัวข้อ ดังนี้**

### 1. หลักการด้านกฎหมาย (Principle of Legality)

- 1.1 หากมีข้อสงสัยว่าการดำเนินการจะถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ ให้ปรึกษาที่ปรึกษาด้านกฎหมายก่อน
- 1.2 หลีกเลี่ยงการสนทนาหรือกิจกรรมใดๆ ที่อาจนำไปสู่ผลประโยชน์จากการกีดกันทางธุรกิจ การวางแผนการตลาด การหาลูกค้า การกำหนดราคา การตกลงซื้อขาย การประมูลหรือการให้สินบน และไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลในเรื่องต้นทุนกับคู่แข่งหากต้นทุนดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดราคา
- 1.3 ละเว้นการใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมในการได้มาซึ่งความลับทางธุรกิจ ซึ่งรวมทั้งการเปิดเผยความลับ หรือการทำให้ความลับถูกเปิดเผยและจะต้องไม่เปิดเผย หรือใช้ความลับทางธุรกิจที่ได้มาอย่างไม่ถูกต้องด้วย
- 1.4 ในฐานะที่ปรึกษาหรือองค์กรที่ทำ Benchmarking จะต้องปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลก่อนจึงจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำ Benchmarking ไปเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบได้

### 2. หลักการด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Principle of Exchange)

- 2.1 เต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบและชนิดเดียวกันกับที่ขอจากคู่เปรียบเทียบ
- 2.2 ต้องซื่อสัตย์และสื่อวัตถุประสงค์และความคาดหวังให้ชัดเจนตั้งแต่ต้น เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดและเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- 2.3 แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นจริงและสมบูรณ์

### 3. หลักการด้านความลับ (Principle of Confidentiality)

- 3.1 รักษาข้อมูลที่ได้รับจากการทำ Benchmarking เป็นความลับ และจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำ Benchmarking นั้นๆ ก่อนได้รับการยินยอมจากองค์กรที่ให้ข้อมูล
- 3.2 ไม่เปิดเผยชื่อขององค์กรที่ทำ Benchmarking ด้วย ให้ผู้อื่นทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากองค์กรนั้นๆ ก่อน

#### 4. หลักการด้านการใช้ข้อมูล (Principle of Use)

- 4.1 ใช้ข้อมูลที่ได้จากการทำ Benchmarking ตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่คู่เปรียบเทียบ
- 4.2 การใช้สื่อข้อมูลหรือวิธีปฏิบัติที่มีชื่อคู่เปรียบเทียบอยู่ด้วยนั้น จะต้องได้รับอนุญาตจากคู่เปรียบเทียบก่อน
- 4.3 ไม่นำรายชื่อบุคคลที่ติดต่อหรือข้อมูลในการติดต่อที่ได้จาก International Benchmarking Clearinghouse ไปใช้ เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการทำ Benchmarking และสร้างเครือข่าย

#### 5. หลักการด้านการติดต่อ (Principle of Contact)

- 5.1 เคารพวัฒนธรรมองค์กรของคู่เปรียบเทียบ และดำเนินการตามขั้นตอนที่ตกลงร่วมกัน
- 5.2 ติดต่อฝ่ายบุคคล หรือช่องทางที่คู่เปรียบเทียบกำหนดให้ ถ้าคู่เปรียบเทียบต้องการ
- 5.3 ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการติดต่อ จะต้องได้รับการยินยอมจากคู่เปรียบเทียบด้วย
- 5.4 ไม่เปิดเผยชื่อของบุคคลที่ติดต่อก่อนได้รับการยินยอมจากบุคคลดังกล่าว
- 5.5 หลีกเลี่ยงการเปิดเผยชื่อบุคคลที่ติดต่อในที่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคคลดังกล่าว

#### 6. หลักการด้านการเตรียมตัว (Principle of Preparation)

- 6.1 ต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนติดต่อกับคู่เปรียบเทียบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการทำ Benchmarking อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6.2 เตรียมตัวให้พร้อมล่วงหน้าก่อนแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อจะได้ใช้เวลาของคู่เปรียบเทียบอย่างคุ้มค่าที่สุด
- 6.3 ส่งกำหนดการและคำถามให้คู่เปรียบเทียบก่อนการไปเยี่ยมชม เพื่อช่วยให้คู่เปรียบเทียบมีเวลาเตรียมตัว

#### 7. หลักการด้านการทำให้สำเร็จ (Principle of Completion)

- 7.1 ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำกับคู่เปรียบเทียบให้ทันเวลา
- 7.2 ทำ Benchmarking ให้เสร็จเรียบร้อยตามที่ตกลงร่วมกับคู่เปรียบเทียบ

#### 8. หลักการด้านความเข้าใจและการปฏิบัติ (Principle of Understanding and Action)

- 8.1 เข้าใจถึงสิ่งที่คู่เปรียบเทียบต้องการให้เราปฏิบัติต่อเขา
- 8.2 ปฏิบัติต่อคู่เปรียบเทียบตามที่เขาต้องการ

### 8.3 เข้าใจและใช้ข้อมูลตามวิธีการที่คู่เปรียบเทียบเทียบต้องการให้ใช้