
หลักเกณฑ์ องค์กร ผู้บริโภคร คุณภาพ

Version 1, Oct 2015

แผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ

ความเป็นมา หลักการและเหตุผล

แม้หลักการ “คนเป็นที่พึ่งแห่งตน” จะเป็นหลักการที่พึงยึดถือ แต่กับการคุ้มครองผู้บริโภคจะใช้แต่หลักการให้ประชาชนพึ่งตนเองเพียงส่วนเดียวมิได้

สหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศที่บูชาเสรีภาพเป็นปณิธานสูงสุด ตั้งแต่การก่อตั้งประเทศ และเดิมที่ไม่มีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็งอย่างสำนักงานอาหารและยา เพราะฝ่ายผู้ผลิตยาอ้างว่า สหรัฐอเมริกาเป็นดินแดนแห่งเสรีภาพ ฝ่ายธุรกิจย่อมมีเสรีภาพในการผลิตยาจำหน่ายแก่ประชาชน และประชาชนย่อมมีเสรีภาพในการที่จะเลือกซื้อหรือไม่ซื้อยานั้น รัฐไม่มีหน้าที่เข้าไปเป็นตัวกลางคุ้มครองประชาชนในเรื่องดังกล่าวจนกระทั่งเกิดกรณียาซัลฟาน้ำที่นักเคมีใช้ไดเอทิลีน กลัยคอน เป็นตัวทำละลายในการผลิตยานั้น จนทำให้เด็กที่รับประทานยาดังกล่าวเสียชีวิตนับร้อยคนจากภาวะไตวาย เนื่องจากฤทธิ์อันไม่พึงประสงค์ที่ร้ายแรงของไดเอทิลีน กลัยคอน สหรัฐฯจึงยอมออกกฎหมายที่ก่อกำเนิดสำนักงานอาหารและยา ซึ่งพัฒนาเป็นองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารและยาที่เข้มแข็งที่สุดในโลกเวลานี้

กรณีของสหรัฐฯ สะท้อนว่า โลกปัจจุบันที่มีสินค้าและบริการอยู่มากมายนั้น มีความซับซ้อนทั้งทางเทคโนโลยีและการสื่อสารโฆษณาประชาสัมพันธ์มากมายจนผู้บริโภคในฐานะปัจเจกบุคคลย่อมไม่สามารถคุ้มครองตัวเองได้โดยเอกเทศ จำเป็นที่องค์กรระหว่างประเทศและรัฐต้องทำหน้าที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชนก็ต้องผนึกกำลังกันเป็นองค์กรผู้บริโภคที่เข้มแข็งด้วย

ต่อมาโลกได้พัฒนาเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ควบคู่กับการพัฒนาของระบอบทุนนิยมเสรีใหม่ (Neoliberalism) และเกิดฉันทมติวอชิงตัน (Washington Concensus) เพื่อส่งเสริมกลไกของทุนนิยมและเสรีนิยมให้พัฒนาได้อย่างแทบจะไร้ขอบเขต ฉันทมติดังกล่าวจึงมีข้อหนึ่งที่ให้ลดการควบคุมของภาครัฐ เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคต่อระบอบดังกล่าว ประเทศไทยได้เปิดรับและเข้าเป็นส่วนหนึ่งของโลกาภิวัตน์และระบอบทุนนิยมเสรีใหม่ จึงไม่อาจแข็งขืนต่อฉันทมติวอชิงตัน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐซึ่งมีขีดความสามารถจำกัดอยู่แล้ว จึงยากจะพัฒนาให้เข้มแข็งและเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างเต็มที่

ประสบการณ์จากการเปิดเสรีของตลาดเงิน (BIBF) ทำให้ไทยประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจอย่างร้ายแรงเมื่อ พ.ศ. 2540 รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 จึงได้สร้างกลไกที่เป็นเสมือนเขื่อนปกป้องตนเองจากพิบัติภัยจากการบ่าท่วมของโลกาภิวัตน์ หนึ่งในกลไกดังกล่าวคือ การกำหนดให้มีองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภคขึ้น และเมื่อมีการร่างรัฐธรรมนูญใหม่เป็นฉบับ พ.ศ. 2550 ก็ยังคงดำรงเจตนารมณ์เรื่ององค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57

กระแสของฉันทมติวอชิงตันทำให้รัฐไทยไม่ตราพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคออกมาแม้เวลาจะผ่านไปถึง 16 ปีแล้ว น่ายินดีที่ ณ ปัจจุบัน มีสัญญาณว่าอาจจะมีการประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเตรียมการให้สามารถรองรับพระราชบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งของภาคประชาชน จึงจำเป็นต้องสร้างกลไกเพื่อการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคขึ้น

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรและเพื่อสร้างความเข้มแข็งของการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
2. เพื่อส่งเสริมการขึ้นทะเบียนองค์กรผู้บริโภคที่มีสิทธิเสนอผู้แทนเข้ารับเลือกเป็นกรรมการองค์การอิสระฯ

หลักการ หลักเกณฑ์นี้จัดทำขึ้นโดยวางหลักการไว้ ดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นไปเพื่อสร้างความเข้มแข็ง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและภาคประชาชน
2. ต้องสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย และบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
3. ต้องมุ่งเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบทบาทและขีดความสามารถของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภค

ระดับของความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากหลักเกณฑ์ฯ

1. **ขั้นพื้นฐาน** เพื่อส่งเสริมการฝึกกำลังเป็นองค์กรผู้บริโภค
2. **ขั้นมีสิทธิ** เพื่อคัดเลือกองค์กรผู้บริโภคที่มีสิทธิเสนอผู้แทนเข้ารับเลือกเป็นกรรมการองค์การอิสระ
3. **ขั้นสูง(Advanced)** เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีระบบบริหารจัดการที่เข้มแข็งและมีธรรมาภิบาล

การให้คะแนนตามเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครูปภาพ

ก. เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
1. ชื่อ ความหมาย องค์กรมีชื่ออย่างเป็นทางการลักษณะ แนวทางพิจารณา มีป้ายชื่อถาวรและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	- ไม่มีป้ายชื่อ	- มีป้ายชื่อแต่ไม่ถาวร	- มีป้ายชื่อถาวร	- มีป้ายชื่อถาวรและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
2. วัตถุประสงค์ ความหมาย องค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคหรือเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค แนวทางพิจารณา มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ โดยอาจเขียนหรือพิมพ์ไว้ในสมุด สิ่งพิมพ์ กระดาษชาร์ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆก็ได้ และผู้ทำงานเข้าใจ	- ไม่มี	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย และผู้ทำงานเข้าใจ
3. ระเบียบหรือข้อบังคับหรือ ข้อตกลง หรือธรรมนูญองค์กร ความหมาย มีระเบียบหรือข้อบังคับหรือตราสารที่แสดงชื่อ ที่ตั้ง วัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ วิธีดำเนินงาน เป็นต้น แนวทางพิจารณา มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ โดยอาจเขียนหรือพิมพ์ไว้ในสมุด สิ่งพิมพ์ กระดาษชาร์ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆก็ได้	- ไม่มี	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ แต่ข้อมูลไม่ครบถ้วน(ชื่อที่ตั้ง วัตถุประสงค์ ฯลฯ)	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ - ข้อมูลครบถ้วน - ไม่สะดวกในการตรวจสอบ	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ - ข้อมูลครบถ้วน - สะดวกในการตรวจสอบ

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
4. สถานภาพ (หากเป็นนิติบุคคล ให้บันทึกไว้)	- ไม่เป็นกลุ่ม	- รวมกันเป็นครั้งคราว	- เป็นกลุ่มหรือชมรม	- เป็นกลุ่มหรือชมรมทำกิจกรรมต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ปี
ความหมาย	อาจเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ได้			
แนวทางพิจารณา	อาจเป็นองค์กรที่รวมตัวกันตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ เช่น เป็นกลุ่ม ชมรม สหพันธ์ สมาพันธ์ เครือข่าย หรือเป็นนิติบุคคล เช่น มูลนิธิ สมาคม เป็นกลุ่มหรือชมรมทำกิจกรรมต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ปี			
5. ที่ทำการ	- ไม่มีที่ทำการ	- มีสถานที่ทำการแต่ไม่แยกเป็นสัดส่วน	- มีสถานที่ทำการและแยกเป็นสัดส่วน	- มีสถานที่ทำการเป็นเอกเทศและติดต่อได้ง่าย (เช่น มีหมายเลขโทรศัพท์ประจำสำนักงาน)
ความหมาย	มีสถานที่ทำงาน			
แนวทางพิจารณา	อาจเป็นสถานที่ทำการเป็นเอกเทศ หรือ อยู่ในอาคารอื่น เช่น บ้าน สำนักงาน วัด หรือสถานที่ราชการก็ได้ โดยควรมีที่ทำงานเป็นสัดส่วน สามารถใช้ทำการหรือติดต่อได้โดยสะดวก และควรมีป้ายชื่อแสดงไว้			
6. คนทำงาน(หมายถึง สมาชิก กรรมการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่)	- 1 คน	- 2-3 คน	- 4-5 คน	- มากกว่า 5 คน
ความหมาย	ควรมีคนทำงานจำนวนที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และภารกิจ			
แนวทางพิจารณา	องค์กรที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะและไม่ต้องใช้คนทำงานมาก อาจจะมีคนทำงานจำนวนไม่มาก แต่อย่างน้อยควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการของท่านพุทธทาสภิกขุ เริ่มต้นมีคนร่วมงานเพียง 3 คน แต่สามารถทำงานจนก่อให้เกิดการปฏิรูปพระพุทธศาสนาได้อย่างมีพลังมาก แต่หากเป็นองค์กรที่มีกิจการหลากหลาย ก็ควรมีสมาชิกให้พอเพียงแก่ภารกิจ คนทำงาน หมายถึง สมาชิก กรรมการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
7. คณะกรรมการ	- ไม่มี	- มีคณะกรรมการแต่ไม่ครบ 5 คน	- มีคณะกรรมการครบ 5 คน	- มีคณะกรรมการครบ 5 คนตามองค์ประกอบพื้นฐาน
ความหมาย	ควรมีคณะกรรมการ เพื่อให้เป็นการทำงานในลักษณะองค์กร			
แนวทางพิจารณา	<p>ควรมีคณะกรรมการที่มีกรรมการอย่างน้อย 5 คน โดยมีตำแหน่งพื้นฐาน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประธาน หรือเทียบเท่าเช่น นายกสมาคม - รองประธาน หรือเทียบเท่าเช่น อุปนายกสมาคม - เลขานุการ - เภรัญญิก - นายทะเบียน <p>ทั้งนี้อาจมีการปรับตามความเหมาะสม เช่น เลขานุการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนด้วย และสำหรับองค์กรที่มีงานเกี่ยวข้องกับเรื่องเงินจำนวนมากหรือมีธุรกรรมเกี่ยวกับการเงินมาก อาจมีผู้ช่วยเธรัญญิกด้วย และควรให้ฝ่ายบัญชีและการเงินแยกจากกัน เป็นต้น</p>			
8. ทะเบียนและเอกสาร				
8.1 จัดทำทะเบียนต่างๆให้เป็นปัจจุบันเช่น	- ไม่มี	- มีข้อ 1 และ 2	- มีข้อ 1 และ 2 และข้ออื่นๆอีก 1 ข้อ	- มีครบทั้ง 4 ข้อ
1 ทะเบียนสมาชิก (กรณีมูลนิธิ กรรมการเทียบเท่าสมาชิก)				
2 บัญชีการเงิน				
3 ทะเบียนพัสดุ				
4 สมุดเยี่ยม/บัญชีรายชื่อองค์กร หน่วยงานที่มาดูงาน(มีรายละเอียดของประวัติการทำงาน ภาพการเยี่ยมขององค์กร				

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
ต่างๆ ข้อติชมการทำงานขององค์กรจากผู้มาเยี่ยมชม)				
8.2 เอกสารสามารถตรวจสอบ/อ้างอิงได้ เช่น - เอกสารการประชุม - เอกสารก่อตั้งองค์กร - เอกสารการเงิน - เอกสารโครงการ - ภาพกิจกรรม	- ไม่มี	- มีแต่ไม่ครบตามตัวอย่าง ในข้อ 8.2	- มี และครบตามตัวอย่างใน ข้อ 8.2	- มี และครบตามตัวอย่างใน ข้อ 8.2 และเป็นปัจจุบัน
ความหมาย	8.1 ควรมีการจัดทำทะเบียนต่างๆให้เป็นปัจจุบัน เช่น ทะเบียนสมาชิก, บัญชีการเงิน, ทะเบียนพัสดุ, สมุดเยี่ยม			
	8.2 ควรมีการจัดเก็บเอกสารสำคัญเข้าแฟ้มไว้ให้สามารถตรวจสอบอ้างอิงได้ เช่น เอกสารการประชุม, เอกสารการเงิน, เอกสารการก่อตั้ง, เอกสารโครงการ, ภาพกิจกรรม			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากเอกสารในประเด็นต่างๆ เช่น - มีหรือไม่มี - คุณภาพการจัดทำเอกสาร - การจัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถตรวจค้น ตรวจสอบ หรือใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนักน้อยเพียงใด			
9. การประชุม				
9.1 การประชุมเหมาะสมกับภารกิจและวัตถุประสงค์	- ไม่มี	- มีการประชุมแต่ไม่ครบ ตามระเบียบหรือข้อกำหนด หรือแผนงานที่องค์กร	- มีการประชุม ครบตาม ระเบียบหรือข้อกำหนดหรือ แผนงานที่องค์กรกำหนด	- มีการประชุม ครบตาม ระเบียบหรือข้อกำหนดหรือ แผนงานที่องค์กรกำหนด

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
		กำหนด		และสม่ำเสมอต่อเนื่องอย่างน้อย 2 ปีพร้อมเพรียงครบองค์ประชุม
9.2 บันทึกการประชุม	- ไม่มี	- มีแต่เนื้อหาไม่ครบถ้วน	- มีและเนื้อหาครบถ้วน	- มีและเนื้อหาครบถ้วน - มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ
9.3 การติดตามการดำเนินงานตามมติการประชุม	- ไม่มี	- มีการติดตามแต่ไม่ได้บันทึก	- มีการติดตามและบันทึกไว้	- มีการติดตามทุกเรื่องและบันทึกไว้อย่างครบถ้วน
ความหมาย	9.1 ควรมีการประชุมเป็นประจำสม่ำเสมอ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และภารกิจ เช่น การประชุมประจำปี, การประชุมประจำไตรมาส, การประชุมประจำเดือน, การประชุมปรึกษาหารือเฉพาะกิจ			
	9.2 ควรมีการบันทึกการประชุมให้เป็นกิจลักษณะ ประกอบด้วย วัน เวลาและสถานที่ประชุม, ผู้มาประชุม, ผู้ร่วมประชุม, เนื้อหาสาระ และมติหรือข้อสรุปของการประชุม, ผู้บันทึกการประชุม			
	9.3 ควรมีการติดตามการดำเนินการตามมติการประชุม			
แนวทางพิจารณา	หลักการบริหารนิยธรรม 7 ¹ ในพระพุทธศาสนากำหนดให้ สงฆ์หมั่นประชุมเนื่องนิตย์ เริ่มประชุมพร้อมเพรียงกัน เลิกประชุมพร้อมเพรียงกัน และพร้อมเพรียงกันทำกิจที่พึงกระทำ ฯลฯ การพิจารณาในเรื่องนี้ควรพิจารณาจากภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์พระสงฆ์ว่าควรจะมีการประชุมมาก-น้อย ถี่-ห่าง เพียงใด แต่โดยทั่วไปต้องมีการประชุมอย่างน้อยปีละครั้ง และควรส่งเสริมให้มีการประชุม “เนื่องนิตย์” โดยมีสมาชิกหรือกรรมการมาประชุมมากพอสมควร บันทึกการประชุม (Minute of the meeting) อาจเขียนไว้ในสมุดหรือจัดทำเป็นเอกสารแยกต่างหาก หรือพิมพ์ไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่ออื่นๆ เช่น เทป MP3 ก็ได้ โดยควรมีการจัดเก็บบันทึกการประชุมไว้อย่างเป็นกิจลักษณะ พิจารณาว่ามีการติดตามการดำเนินการตามมติที่ประชุมหรือไม่ เพียงใด โดยอาจพิจารณาจากบันทึกการประชุม หรือการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
10. แผนงานกิจกรรมและผลงาน				
10.1 กิจกรรม/ผลงาน	- ไม่มีกิจกรรมในรอบปี	- มีการทำกิจกรรมบางส่วน	- มีการทำกิจกรรมบางส่วน และมีการบันทึกไว้	- มีการทำกิจกรรมครบถ้วน และมีการบันทึกไว้
ความหมาย	ควรมีการบันทึกกิจกรรมและผลงานไว้ โดยควรบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และภาพกิจกรรม รวมทั้งวัตถุสิ่งของอื่นๆที่เป็นผลงาน			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> 1) วัตถุประสงค์ 2) แผนงานโครงการ 3) กิจกรรมการดำเนินงาน 4) ผลงานที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และภาพกิจกรรม รวมทั้งการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง 5) หนังสือขอบคุณ ผลงาน เช่น คะแนนประเมินจาก สป.สช., การลดปัญหาของพื้นที่, ความสำเร็จของการช่วยผู้ที่มีราย้อย, ผลักดันนโยบายสาธารณะ หรือ การยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น สคบ. หน่วยงานพื้นที่ ผู้ให้บริการ ประชาชน เป็นต้น 			
11. รางวัลที่ได้รับที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น โล่ เงินรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ รวมถึงหนังสือชมเชย (กรณีให้บุคคลต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเช่นกัน)	ไม่เคยได้	ได้ 1 ครั้ง	ได้ 2 ครั้ง	ได้ 3 ครั้งขึ้นไป
ความหมาย	รางวัลครอบคลุมทั้งสิ่งที่เป็นเงินและวัตถุสิ่งของ เช่น โล่ เงินรางวัล และที่มิใช่ตัวเงิน/วัตถุสิ่งของ เช่น ประกาศเกียรติคุณ หนังสือชมเชย			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาทั้งจากจำนวนและระดับของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับขนาดขององค์กร			

ทั้งนี้ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนี้ควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วม (Participation) ของสมาชิก เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง การมีพลังและความยั่งยืนขององค์กร

ข. เกณฑ์ชั้นมีสิทธิตาม ร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระผู้บริโภค พ.ศ.

ควรมีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์พื้นฐาน 11 ข้อและต้องผ่านคุณสมบัติ 4 ข้อ

หัวข้อ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	
1. มีคณะบุคคลที่ร่วมงานอย่างน้อย 10 คน	- ไม่ผ่าน	- ผ่าน
2. วัตถุประสงค์ มีการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่แสวงหากำไรและรายได้มาแบ่งปันกัน	- ไม่ผ่าน	- ผ่าน
3. เป็นอิสระ ไม่ถูกจัดตั้งหรือตกอยู่ภายใต้อำนาจหรือไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมของหน่วยงานของรัฐหรือผู้ประกอบการ	- ไม่ผ่าน	- ผ่าน
4. ดำเนินงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี (มีหลักฐานที่แสดงการทำงานต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 ปี)	- ไม่ผ่าน	- ผ่าน

หมายเหตุ ต้องผ่านทุกข้อจึงจะจัดได้ว่าผ่านเกณฑ์ชั้นมีสิทธิตาม พ.ร.บ.

ค. เกณฑ์ขั้นสูง

องค์กรผู้บริโภครู้สึกว่าเป็นขั้นสูง (Advanced) หรือ ขั้นพัฒนาดีแล้ว (Well-developed) ได้แก่องค์กรผู้บริโภครู้สึกว่ามีคุณสมบัติพื้นฐานครบถ้วน และยังมีคุณสมบัติเพิ่มเติมอีก 2 ประการ ได้แก่

1. มีระบบบริหารที่เข้มแข็ง ตามหลักการบริหารสมัยใหม่ (Modern Management)
2. มีระบบธรรมาภิบาล (Good Governance)

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
1. วัตถุประสงค์ มุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต	- ไม่มี	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย และผู้ทำงานเข้าใจ
ความหมาย แนวทางพิจารณา	ต้องมุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต ต้องไม่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แอบแฝงทางธุรกิจ เช่น องค์กรผู้ป่วย ที่จัดตั้งโดยธุรกิจยา เพื่อมุ่งประโยชน์ทางการค้า แม้จะมีการแสดงวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมในลักษณะเพื่อประโยชน์บางประการของผู้ป่วย หรือองค์กรผู้รับบริการที่จัดตั้งโดยธุรกิจยา หรือธุรกิจโรงพยาบาลที่มุ่งประโยชน์ของการค้ายา หรือรายได้ของโรงพยาบาล			
2. สถานภาพ ควรเป็นนิติบุคคล	- ไม่เป็นกลุ่ม	- เป็นกลุ่มหรือชมรม	- เป็นนิติบุคคล	- เป็นนิติบุคคลทำกิจกรรมต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ปี
ความหมาย แนวทางพิจารณา	ต้องมุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต ต้องไม่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แอบแฝงทางธุรกิจ เช่น องค์กรผู้ป่วย ที่จัดตั้งโดยธุรกิจยา เพื่อมุ่งประโยชน์ทางการค้า แม้จะมีการแสดงวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมในลักษณะเพื่อประโยชน์บางประการของผู้ป่วย หรือองค์กรผู้รับบริการที่จัดตั้งโดยธุรกิจยา หรือธุรกิจโรงพยาบาลที่มุ่งประโยชน์ของการค้ายา หรือรายได้ของโรงพยาบาล			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
3. วิสัยทัศน์ (Vision)	ไม่ได้กำหนดมีวิสัยทัศน์	มีการกำหนดวิสัยทัศน์แสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดวิสัยทัศน์แสดงไว้ชัดเจน และคนในองค์กรรับรู้	คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์แสดงไว้ชัดเจน กระชับ คนในองค์กรรับรู้
ความหมาย	ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่ามีการกำหนดไว้หรือไม่ ถูกต้องตามหลักสากลหรือไม่ เป็นไปได้หรือไม่ เหมาะสมและสอดคล้องหรือไม่			
4. พันธกิจ (Mission)	ไม่ได้กำหนดพันธกิจ	มีการกำหนดพันธกิจแสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดพันธกิจแสดงไว้ชัดเจน และเป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร	มีพันธกิจ เป็นที่รับรู้ของคนทำงาน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
ความหมาย	มีการแสดงพันธกิจขององค์กรไว้อย่างชัดเจน			
แนวทางพิจารณา	พันธกิจ คือ เหตุผลแห่งการดำรงอยู่ขององค์กร หากสิ้นสุดพันธกิจแล้ว ความจำเป็นต้องมีองค์กรย่อมหมดไป หรือหากต้องการให้องค์กรดำรงอยู่ ก็ต้องกำหนดพันธกิจใหม่ พันธกิจเป็นสิ่งที่ทุกองคาพยพขององค์กรต้องทราบและเข้าใจ หากความเข้าใจกว้างขวางและลึกซึ้งเพียงใด ย่อมส่งเสริมให้คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพของตนทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กรได้มากเพียงนั้น องค์กรจึงควรทำความชัดเจนของพันธกิจองค์กรไว้ เพื่อเตือนใจหรือให้ทุกคนตระหนักรู้ การพิจารณาเรื่องนี้ควรพิจารณาว่าองค์กรมีการกำหนดพันธกิจไว้หรือไม่ เป็นที่รับรู้และเข้าใจของทุกฝ่าย / ทุกคนอย่างน้อยเพียงใด มีการทบทวนพันธกิจขององค์กรหรือไม่ สม่าเสมอ / มาก-น้อย เพียงใด เป็นต้น			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
5. ค่านิยมร่วม (Core Value)	ไม่ได้กำหนดค่านิยมร่วม	มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับของคณาจารย์	มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน คณาจารย์รับรู้อย่างชัดเจน และเป็นไปได้
ความหมาย	มีการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์กร			
แนวทางพิจารณา	ค่านิยมร่วมเป็นเครื่องมือหล่อหลอม และกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรว่าจะให้มุ่งใช้ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และทรัพยากรขององค์กรไปเพื่อสิ่งใด บางองค์กรกำหนดค่านิยมร่วมไว้อย่างชัดเจน ในฐานะหน่วยงานของรัฐว่า ประโยชน์ของรัฐและประชาชนย่อมอยู่เหนือประโยชน์ขององค์กร ฉะนั้นเมื่อประโยชน์ของรัฐและขององค์กรขัดแย้งกันก็ต้องยึดประโยชน์ของรัฐเป็นหลัก องค์กรผู้บริหารก็ควรมีค่านิยมร่วมมุ่งประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นเป้าหมายสูงสุด เป็นต้น จึงควรพิจารณาว่า องค์กรมีการกำหนดค่านิยมร่วมหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ และเหมาะสมกับพันธกิจขององค์กรหรือไม่ เป็นต้น			
6. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	ไม่ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร	มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของคณาจารย์	มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจน คณาจารย์รับรู้อย่างชัดเจน และเป็นไปได้
ความหมาย	มีการกำหนดหรือมีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร			
แนวทางพิจารณา	วัฒนธรรมคือความเจริญงอกงาม องค์กรที่มีวัฒนธรรมจะมีเครื่องมือส่งเสริมให้องค์กรเจริญงอกงาม วัฒนธรรมตรงข้ามกับหาชนธรรม ตัวอย่างวัฒนธรรมองค์กร เช่น การมุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ การทุ่มเทเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร การไม่ยอมแพ้หรือถอดใจง่ายๆ การทำงานเป็นทีม (Team Spirit) การมุ่งคุณภาพสูงสุด (Zero Defect) การมุ่งงานเหนืออื่นใด เป็นต้น การพิจารณาเรื่องนี้อาจดูว่าองค์กรสนใจหรือให้ความสำคัญกับเรื่องนี้หรือไม่ มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นทางการลักษณะหรือไม่ มีกระบวนการสร้างหรือหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่ มีการเขียนวัฒนธรรมองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ เขียนออกมาแล้วมีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามอย่างน้อยเพียงใด มีการยึดถือหรือปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร ในระดับใด เป็นต้น			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
7. นโยบาย (Policy)	ไม่ได้กำหนดนโยบาย	มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจน เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กรและเป็นไปได้
ความหมาย	มีการกำหนดนโยบายขององค์กรไว้อย่างชัดเจน			
แนวทางพิจารณา	นโยบายเปรียบเสมือนทางเสือของเรือ ที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของเรือให้แล่นไปในทิศทางที่ต้องการ นโยบายอาจกำหนดเป็นเป้าหมาย เช่น มุ่งประโยชน์ของผู้บริโภคเหนืออื่นใด หรือกำหนดแนวทางการทำงาน เช่น เน้นความซื่อสัตย์สุจริต ดังสุภาษิตที่ว่า “ความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุด” (Honesty is the best policy.) หรือ นโยบายประหยัด เป็นต้น การพิจารณาเรื่องนี้ ควรดูว่าองค์กรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรไว้หรือไม่ ชัดเจนเพียงใด เขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ แสดงไว้เด่นชัดเพียงใด เป็นต้น			
8. คำขวัญ¹ (Slogan หรือ Motto)	ไม่ได้กำหนดคำขวัญ	มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน	มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กรและเป็นไปได้
ความหมาย	มีการกำหนดไว้ชัดเจน			
แนวทางพิจารณา	คำขวัญเป็นเครื่องมือหล่อหลอมการทำงานในองค์กรให้มุ่งมั่นทำงานเพื่อบรรลุภารกิจสำคัญตามที่กำหนด โดยอาจกำหนดเป็นวิธีการสำคัญที่ต้องยึดถือ เช่น “ผู้บริโภคต้องมาก่อน” “ผู้บริโภคคือพระราชา” คำขวัญของลูกเสือสำรองคือ “ทำให้ดีที่สุด” คำขวัญของลูกเสือคือ “เสียชีพอย่าเสียสัตย์” เป็นต้น คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมีใช้เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี การพิจารณาเรื่องนี้จึงอาจดูว่าองค์กรมีการกำหนดคำขวัญหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ มีพลังหรือไม่ ได้รับการยึดถือปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เป็นต้น			

¹ คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมีใช้เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
9. แผนงาน / โครงการ	ไม่มีแผนงาน/โครงการเป็นลายลักษณ์อักษร	มีการจัดทำแผนงาน/โครงการ แต่ขั้นตอนในการจัดทำไม่ชัดเจน	มีการจัดทำแผนงานและกำหนดขั้นตอนในการจัดทำแผนงาน/โครงการไว้อย่างชัดเจน	มีการจัดทำแผนงานที่ผ่านขั้นตอนอันเหมาะสม แผนงานมีคุณภาพ ² และมีการใช้ประโยชน์จากแผนงาน
ความหมาย	องค์กรมีการเขียนแผนงาน / โครงการ			
แนวทางพิจารณา	<p>แผนงานโครงการเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่ เพราะ “การทำแผนคือการคิดล่วงหน้าว่าจะทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมายใด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด”</p> <p>แผนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นที่องค์กรชั้นสูงจะต้องมี การพิจารณาเรื่องนี้ให้ดูว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดทำแผนหรือไม่ 2) ให้ความสำคัญมากน้อยเพียงไรในกระบวนการจัดทำแผน 3) มีขั้นตอนการจัดทำอย่างไร 4) แผนมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ทั้งเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน / โครงการ วิธีดำเนินงาน งบประมาณ การติดตามประเมินผล เป็นต้น 			

² แผนงานมีคุณภาพ ประกอบด้วย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ วิธีดำเนินงาน งบประมาณ การติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัด

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
10. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (Staff) ³	ไม่มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ และไม่มีระบบบริหารงานบุคคล	มีการกำหนด J.D.ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ และกรอบอัตราเงินเดือนที่เป็นลายลักษณ์อักษร	มีการกำหนด J.D.ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ และมีแผนบุคลากร(HR plan)	มีการกำหนด J.D.ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ มีแผนบุคลากรและแผนพัฒนาบุคลากร(HR development plan)
ความหมาย	นอกจากคณะกรรมการแล้ว องค์กรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงาน ทั้งจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับภารกิจอย่างน้อยเพียงใด ความพอเพียง ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ			
แนวทางพิจารณา	ควรพิจารณาจากระบบบริหารคนทั้งระบบ ตั้งแต่ ก. การบริหารงานบุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่ง / เงินเดือน / ความก้าวหน้า, การสรรหา, การบรรจุแต่งตั้ง, การปฐมนิเทศ, การพัฒนาบุคลากร, ระเบียบ วินัย, การออกจากงาน, การสำรองเลี้ยงชีพ ข. ระบบการบริหารคนเป็นไปตามระบบคุณธรรม (Merit System) มากน้อยเพียงใด ระบบดังกล่าวแตกต่างจากระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบเชลย (Spoils System) โดยประกอบด้วย 4 หลัก ได้แก่ หลักความเสมอภาค (Equality), หลักความสามารถ (Competency), หลักความมั่นคง (Security) , หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality)			

³ พิจารณาเรื่องความพอเพียง ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
11. การเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์	ไม่มีระบบการเงินและการบัญชี ที่ถูกต้อง	มีระบบการเงินและการบัญชีที่ ไม่แยกจากกัน	มีระบบการเงิน การบัญชีและ พัสดุครุภัณฑ์ที่ถูกต้อง แยกจาก กัน และมีการจัดทำให้เป็น ปัจจุบัน	มีระบบการเงิน การบัญชีและ พัสดุ ครุภัณฑ์ที่ถูกต้อง แยกจาก กัน จัดทำไว้เป็นปัจจุบัน และมี การจัดทำรายงานการเงินที่ ถูกต้อง
ความหมาย	11.1 มีระบบการเงินและการบัญชีที่เป็นสากล 11.2 มีการตรวจสอบประจำปี			
แนวทางพิจารณา	<p>ควรพิจารณาในประเด็นสำคัญ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีระบบบัญชีที่เป็นสากล - ฝ่ายบัญชี และการเงิน แยกคนทำ - ระเบียบการใช้ / จ่าย / เก็บรักษา เงิน - การเก็บหลักฐานการเงิน <p>เป็นต้น</p> <p>ต้องมีการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตเป็นประจำทุกปีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด และผลการตรวจสอบถูกต้องตามที่ควร ก่อนการตรวจสอบประจำปี อาจมีการตรวจสอบเป็นประจำสม่ำเสมอเป็นระยะๆ เช่น ทุกเดือน</p>			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
12. การควบคุม (Controlling)	ไม่มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบ	มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบแต่ไม่ได้จัดทำเป็นแผนอย่างเป็นระบบ	มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบและมีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน	มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน มีการประเมินและมีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน
ความหมาย	มีระบบการควบคุมงาน			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากระบบการควบคุม สั่งการ(Directing) เพื่อให้มีการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย			
13. การติดตามกำกับงาน (Follow up and Monitoring)	ไม่มีแผนการติดตามกำกับงาน	มีแผนการติดตามกำกับงาน	มีแผนการติดตามกำกับงาน และมีการติดตามประเมินงาน	มีแผนการติดตามกำกับงาน มีการติดตามประเมินงาน และมีการใช้ประโยชน์จากการประเมินงาน
ความหมาย	มีระบบการนิเทศ และ/หรือระบบพี่เลี้ยง			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากระบบการนิเทศ ได้แก่ แผนการนิเทศ กำหนดผู้นิเทศ การฝึกอบรมผู้นิเทศ การนิเทศ การสรุปผล การใช้ประโยชน์จากการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ สำหรับระบบพี่เลี้ยงพิจารณาจาก การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง การพัฒนาพี่เลี้ยง การกำหนดหน้าที่พี่เลี้ยง การทำหน้าที่ของพี่เลี้ยง การติดตามประเมินผลของระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
14. การนิเทศและระบบพี่เลี้ยง (Supervision and Coaching)	ไม่มีระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง	มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง แต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ	มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยงและมีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน	มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน มีการประเมินและมีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน
ความหมาย	มีระบบการติดตามและกำกับ			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากระบบติดตาม (Follow up) และกำกับ (Monitoring) ว่ามีหรือไม่ ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่			
15. การตรวจการ (Inspection)	ไม่มีระบบการตรวจการ	มีระบบการตรวจการแต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ	มีระบบการตรวจการและมีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน	มีระบบการตรวจการ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน มีการประเมินและมีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน
ความหมาย	มีระบบการตรวจการ			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากระบบการตรวจการ ได้แก่ การกำหนดแผนการตรวจการ การกำหนดผู้ตรวจการ การพัฒนาผู้ตรวจการ การตรวจการ การสรุปผลการตรวจการ การใช้ประโยชน์จากการตรวจการ การประเมินผลการตรวจการ เป็นต้น การตรวจการครอบคลุมทั้ง การตรวจการตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และการสอบสวนกรณีมีปัญหา			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
16. การตรวจสอบ (Auditing)	ไม่มีระบบการตรวจสอบ	มีระบบการตรวจสอบแต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ	มีระบบการตรวจสอบและมีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน	มีระบบการตรวจสอบ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน มีการประเมินและมีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน
ความหมาย	มีระบบการตรวจสอบ			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่ามีระบบตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) และตรวจสอบภายนอก (External Auditing) อย่างถูกต้องหรือไม่ อย่างไร			
17. การประเมินผล (Evaluation)⁴	ไม่มีแผนการประเมินผล	มีการจัดทำแผนการประเมิน	มีการจัดทำแผนการประเมิน และมีการประเมินผล	มีการจัดทำแผนการประเมิน มีการประเมินผล และมีการใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน
ความหมาย	มีการประเมินผล			
แนวทางพิจารณา	โดยพิจารณาว่า <ul style="list-style-type: none"> 1) มีการประเมินผลภายใน / ภายนอก หรือไม่ ผลเป็นอย่างไร 2) มีการนำผลการประเมินผลไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร เป็นต้น เช่น ประเมินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ว่าองค์กรผู้บริโภคมียุทธศาสตร์/ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้หรือไม่ ขณะเดียวกันสามารถสร้างสมดุลระหว่างผู้ที่เป็นจำเลยกับผู้บริโภคได้ คือทั้งผู้บริโภคได้ประโยชน์และเป็นธรรมกับจำเลย และนำผลการประเมินนำมาใช้ประโยชน์อย่างไร			

⁴ เช่น ประเมินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ว่าองค์กรผู้บริโภคมียุทธศาสตร์/ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้หรือไม่ ขณะเดียวกันสามารถสร้างสมดุลระหว่างผู้ที่เป็นจำเลยกับผู้บริโภคได้ คือทั้งผู้บริโภคได้ประโยชน์และเป็นธรรมกับจำเลย และนำผลการประเมินนำมาใช้ประโยชน์อย่างไร

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
18. รายงานประจำปี (Annual Report) ปรพก	ไม่มี	มีการจัดทำรายงานประจำปี	มีการจัดทำรายงานประจำปีที่ต้องครบถ้วนประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน รายการเงิน และรายงาน การตรวจสอบประจำปี สารจาก ผู้บริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป็นต้น	มีการจัดทำรายงานประจำปีที่ต้องครบถ้วนประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน รายการเงิน และรายงาน การตรวจสอบประจำปี สารจาก ผู้บริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป็นต้น
ความหมาย	มีการจัดทำรายงานประจำปี			
แนวทางพิจารณา	ควรมีการพิจารณาว่า 1) มีการจัดทำรายงานประจำปีหรือไม่ 2) รายงานมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามหลักสากลหรือไม่ 3) จัดทำขึ้นทันเวลาตามที่สมควรหรือไม่			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
19. ความยั่งยืน (Sustainability)	ไม่มี	<ul style="list-style-type: none"> - มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง - มีระบบงานที่เข้มแข็ง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง - มีระบบงานที่เข้มแข็ง - มีค่านิยมชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต - มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง - มีระบบงานที่เข้มแข็ง - มีค่านิยมชัดเจน
ความหมาย	มีสองความหมายได้แก่			
	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความมั่นคง ยั่งยืนในอุดมการณ์เพื่อผู้บริโภค 2) มีฐานะทางการเงินเข้มแข็ง มั่นคง 			
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่า			
	<ol style="list-style-type: none"> 1) องค์กรมีนโยบาย ค่านิยมร่วม วัฒนธรรมองค์กร และระบบงานที่เข้มแข็ง สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีพลัง 2) องค์กรมีฐานะทางการเงิน หรือมีแผนธุรกิจ(Business Plan) ที่แสดงความมั่นคงทางการเงิน รายได้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต 			

ภาคผนวก

ⁱ อปริหานิยธรรม 7 ของกษัตริย์วัชชี หรือ วัชชีอปริหานิยธรรม 7 (ธรรมอันไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญฝ่ายเดียว สำหรับหมู่ชนหรือผู้บริหารบ้านเมือง — things leading never to decline but only to prosperity; conditions of welfare)

1. หมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ (to hold regular and frequent meetings)

2. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันทำกิจที่พึงทำ (to meet together in harmony, disperse in harmony, and do their business and duties in harmony)

ข้อนี้แปลอีกอย่างหนึ่งว่า : พร้อมเพรียงกันลุกขึ้นป้องกันบ้านเมือง พร้อมเพรียงกันทำกิจทั้งหลาย

3. ไม่บัญญัติสิ่งที่มีได้บัญญัติไว้ (อันขัดต่อหลักการเดิม) ไม่ล้มล้างสิ่งที่บัญญัติไว้ (ตามหลักการเดิม) ถือปฏิบัติมั่นตามวัชชีธรรม (หลักการ) ตามที่วางไว้เดิม (to introduce no revolutionary ordinance, or break up no established ordinance, but abide by the original or fundamental Vajjian norm and principles)

4. ท่านเหล่าใดเป็นผู้ใหญ่ในชนชาววัชชี เคารพนับถือท่านเหล่านั้น เห็นถ้อยคำของท่านว่าเป็นสิ่งอันควรรับฟัง (to honor and respect the elders among the vijjians and deem them worthy of listening to)

5. บรรดากุลสตรีกุลกุมารีทั้งหลาย ให้อยู่ดีโดยมิถูกข่มเหง หรืออุดคร่าขึ้นใจ (the women and girls of the families are to dwell without being forced or abducted)

6. เคารพสักการบูชาเจดีย์ (ปูชนียสถานและปูชนียวัตถุ ตลอดจนอนุสาวรีย์ต่างๆ) ของวัชชี (ประจำชาติ) ทั้งหลาย ทั้งภายในและภายนอก ไม่ปล่อยให้ธรรมิกพิธีที่เคยให้เคยทำแก่เจดีย์เหล่านั้นเสื่อมทรามไป (to honor and worship the Vajjian shrines, monuments and objects of worship, both central and provincial, and do not neglect those righteous ceremonies held before for them)

7. จัดให้ความอารักขา ค้ำครอง ปกป้อง อันชอบธรรม แก่พระอรหันต์ทั้งหลาย (ในที่นี้กินความกว้าง หมายถึงบรรพชิตผู้ดำรงธรรมเป็นหลักใจของประชาชนทั่วไป) ตั้งใจว่า ขอพระอรหันต์ทั้งหลายที่ยังมิได้มา พึงมาสู่แคว้นแคว้น ที่มาแล้วพึงอยู่ในแคว้นแคว้นโดยผาสุก (to provide the rightful protection, shelter and support for the Arahants and wish that the Arahants who have not come may enter the realm and those who have entered may dwell pleasantly therein)

อ้างอิง: พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)