**แบบรายงานการประเมินตนเอง**

**(Self-Assessment Report; SAR)**

**ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ขั้นสูง**

**..............................ระบุชื่อองค์กร...............................**

**ประจำปี 2563-2564**

|  |
| --- |
| **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** |

1.1 ชื่อผู้รายงาน .....................................................................

1.2 ชื่อองค์กร .....................................................................

1.3 สถานที่ติดต่อ .....................................................................

 เบอร์โทรศัพท์………………………………………………..

 อีเมล์ .....................................................................

1.4 รายผลการดำเนินงานของมูลนิธิ สมาคม (ถ้ามี)

|  |
| --- |
| **ส่วนที่ 2 การประเมินตนเองตามเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคขั้นสูง** |

**แนวทางการพิจารณา เกณฑ์ขั้นสูง**

องค์กรผู้บริโภคที่ถือว่าเป็นขั้นสูง (Advanced) หรือ ขั้นพัฒนาดีแล้ว (Well-developed) ได้แก่องค์กรผู้บริโภคที่มีคุณสมบัติพื้นฐานครบถ้วน และยังมีคุณสมบัติ

เพิ่มเติมอีก 2 ประการ ได้แก่

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

|  |
| --- |
| **ประกอบด้วยเกณฑ์ 19 ข้อ** |
| 1. วัตถุประสงค์
2. สถานภาพ
3. วิสัยทัศน์
4. พันธกิจ
5. ค่านิยมร่วม
6. วัฒนธรรมองค์กร
7. นโยบาย
8. คำขวัญ
9. แผนงาน/โครงการ
10. พนักงาน/เจ้าหน้าที่
11. การเงิน การบัญชี วัสดุครุภัณฑ์
 | 1. การควบคุม
2. การติดตามกำกับงาน
3. การนิเทศน์ และระบบพี่เลี้ยง
4. การตรวจการ
5. การตรวจสอบ
6. การประเมินผล
7. รายงานประจำปี
8. ความยั่งยืน
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 1 | วัตถุประสงค์ มุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต |
| ความหมาย | ต้องมุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต |
| แนวทางพิจารณา | ต้องไม่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แอบแฝงทางธุรกิจ ที่จัดตั้งโดยธุรกิจ~~ยา~~ เพื่อมุ่งประโยชน์ทางการค้า แม้จะมีการแสดงวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมในลักษณะเพื่อประโยชน์บางประการของผู้บริโภคก็ตาม  |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| - ไม่มี | -**มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร** | -มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร และ**จัดเก็บในลักษณะที่ค้นหาได้ง่าย** | -มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บในลักษณะที่ค้นหาได้ง่าย และ**ผู้ทำงานต่างก็เข้าใจตรงกัน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง** *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)*

1.1..............................

1.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 2 | สถานภาพ  |
| ความหมาย | ควรเป็นนิติบุคคล เช่น สมาคม มูลนิธิ |
| แนวทางพิจารณา | ควรเป็นนิติบุคคล ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้* 1. เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นกิจลักษณะ มีระบบตรวจสอบที่เป็นไปตามหลักสากล หรือตามกฎหมาย
	2. เพื่อให้การดำเนินงานมีลักษณะเป็น “คณะบุคคล” มิใช่เป็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเอกเทศ
	3. เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งและยั่งยืนขององค์กร
 |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| - ไม่เป็นกลุ่ม | - เป็น**กลุ่มหรือชมรม** | - เป็น**นิติบุคคล** | - เป็นนิติบุคคลทำ**กิจกรรมต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 2 ปี** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

2.1..............................

2.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 3 | วิสัยทัศน์ (Vision) |
| ความหมาย | ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาว่ามีการกำหนดไว้หรือไม่ ถูกต้องตามหลักสากลหรือไม่ เป็นไปได้หรือไม่ เหมาะสมและสอดคล้องหรือไม่ |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ | **มีการกำหนดวิสัยทัศน์แสดงไว้ชัดเจน**  | มีการกำหนดวิสัยทัศน์แสดงไว้ชัดเจน และ**คนในองค์กรรับรู้** | **คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์**แสดงไว้ชัดเจน กระชับ คนในองค์กรรับรู้  |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

3.1..............................

3.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 4 | พันธกิจ (Mission) |
| ความหมาย | มีการแสดงพันธกิจขององค์กรไว้อย่างชัดเจน |
| แนวทางพิจารณา | พันธกิจ คือ เหตุผลแห่งการดำรงอยู่ขององค์กร หากสิ้นสุดพันธกิจแล้ว ความจำเป็นต้องมีองค์กรย่อมหมดไป หรือหากต้องการให้องค์กรดำรงอยู่ ก็ต้องกำหนดพันธกิจใหม่ พันธกิจเป็นสิ่งที่ทุกองคาพยพขององค์กรต้องทราบและเข้าใจ หากความเข้าใจกว้างขวางและลึกซึ้งเพียงใด ย่อมส่งเสริมให้คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพของตนทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กรได้มากเพียงนั้น องค์กรจึงควรทำความชัดเจนของพันธกิจองค์กรไว้ เพื่อเตือนใจหรือให้ทุกคนตระหนักรู้ การพิจารณาเรื่องนี้ควรพิจารณาว่าองค์กรมีการกำหนดพันธกิจไว้หรือไม่ เป็นที่รับรู้และเข้าใจของทุกฝ่าย / ทุกคนเพียงใด มีการทบทวนพันธกิจขององค์กรอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ และมีความถี่เพียงใด เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดพันธกิจ | **มีการกำหนดพันธกิจแสดงไว้ชัดเจน** | มีการกำหนดพันธกิจแสดงไว้ชัดเจน และ**เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร** | มีพันธกิจ เป็นที่รับรู้ของคนทำงาน และ**สอดคล้องกับวิสัยทัศน์** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

4.1..............................

4.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 5 | ค่านิยมร่วม (Core Value) |
| ความหมาย | มีการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์กร |
| แนวทางพิจารณา | ค่านิยมร่วมเป็นเครื่องมือหล่อหลอม และกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ว่าจะให้มุ่งใช้ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และทรัพยากรขององค์กรไปเพื่อสิ่งใด บางองค์กรกำหนดค่านิยมร่วมไว้อย่างชัดเจน เช่น ในฐานะหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่า ประโยชน์ของรัฐและประชาชนย่อมอยู่เหนือประโยชน์ขององค์กร ฉะนั้นเมื่อประโยชน์ของรัฐและขององค์กรขัดแย้งกันก็ต้องยึดประโยชน์ของรัฐเป็นหลัก องค์กรผู้บริโภคก็ควรมีค่านิยมร่วมมุ่งประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นเป้าหมายสูงสุด เป็นต้น จึงควรพิจารณาว่า องค์กรมีการกำหนดค่านิยมร่วมหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ และเหมาะสมกับพันธกิจขององค์กรหรือไม่ เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดค่านิยมร่วม | **มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน**  | มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน และ**เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร** | มีการกำหนดค่านิยมร่วมแสดงไว้ชัดเจน คนในองค์กรรับรู้ และ**ค่านิยมนั้นมีความเป็นไปได้** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

5.1..............................

5.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 6 | วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) |
| ความหมาย | มีการกำหนดหรือมีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร |
| แนวทางพิจารณา | วัฒนธรรมคือความเจริญงอกงาม องค์กรที่มีวัฒนธรรมจะมีเครื่องมือส่งเสริมให้องค์กรเจริญงอกงาม วัฒนธรรมตรงข้ามกับหายนธรรม ตัวอย่างวัฒนธรรมองค์กรเช่น การมุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ การทุ่มเทเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร การไม่ยอมแพ้หรือถอดใจง่ายๆ การทำงานเป็นทีม (Team Spirit) การมุ่งคุณภาพสูงสุด (Zero Defect) การมุ่งงานเหนืออื่นใด การพิจารณาเรื่องนี้อาจดูว่าองค์กรสนใจหรือให้ความสำคัญกับเรื่องนี้หรือไม่ มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นกิจลักษณะหรือไม่ มีกระบวนการสร้างหรือหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่ มีการเขียนวัฒนธรรมองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ เขียนออกมาแล้วมีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด มีการยึดถือหรือปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร ในระดับใด เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร | **มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจน** | มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจนและ**เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร** | มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจน คนในองค์กรรับรู้ และ**วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีความเป็นไปได้** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

6.1..............................

6.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 7 | นโยบาย (Policy) |
| ความหมาย | มีการกำหนดนโยบายขององค์กรไว้อย่างชัดเจน |
| แนวทางพิจารณา | นโยบายเปรียบเสมือนหางเสือของเรือ ที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของเรือให้แล่นไปในทิศทางที่ต้องการ นโยบายอาจกำหนดเป็นเป้าหมาย เช่น มุ่งประโยชน์ของผู้บริโภคเหนืออื่นใด หรือกำหนดแนวทางการทำงาน เช่น เน้นความซื่อสัตย์สุจริต ดังสุภาษิต ที่ว่า “ความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุด” (Honesty is the best policy.) หรือ นโยบายประหยัด การพิจารณาเรื่องนี้ ควรดูว่าองค์กรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรไว้หรือไม่ ชัดเจนเพียงใด เขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ แสดงไว้เด่นชัดเพียงใด เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดนโยบาย | **มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจน** | มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจนและ**เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร**  | มีการกำหนดนโยบายแสดงไว้ชัดเจน เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กรและ**นโยบายนั้นมีความเป็นไปได้** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

7.1..............................

7.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 8 | คำขวัญ[[1]](#footnote-1) (Slogan หรือ Motto) |
| ความหมาย | มีการกำหนดคำขวัญไว้ชัดเจน |
| แนวทางพิจารณา | คำขวัญเป็นเครื่องมือหล่อหลอมการทำงานในองค์กรให้มุ่งมั่นทำงานเพื่อบรรลุภารกิจสำคัญตามที่กำหนด โดยอาจกำหนดเป็นวิธีการสำคัญที่ต้องยึดถือ เช่น “ผู้บริโภคต้องมาก่อน” “ผู้บริโภคคือพระราชา” คำขวัญของลูกเสือสำรองคือ “ทำให้ดีที่สุด” คำขวัญของลูกเสือคือ “เสียชีพอย่าเสียสัตย์” คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมิใช่เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี การพิจารณาเรื่องนี้จึงอาจดูว่าองค์กรมีการกำหนดคำขวัญหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ มีพลังหรือไม่ ได้รับการยึดถือปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่ได้กำหนดคำขวัญ | **มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน** | มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน และ**เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กร** | มีการกำหนดคำขวัญแสดงไว้ชัดเจน เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กรและ**คำขวัญนั้นมีความเป็นไปได้** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

8.1..............................

8.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 9 | แผนงาน / โครงการ |
| ความหมาย | องค์กรมีการเขียนแผนงาน / โครงการ |
| แนวทางพิจารณา | แผนงานโครงการเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่ เพราะ “การทำแผนคือการคิดล่วงหน้าว่าจะทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมายใด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด” แผนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นที่องค์กรขั้นสูงจะต้องมี การพิจารณาเรื่องนี้ให้ดูว่า 1) มีการจัดทำแผนหรือไม่ 2) ให้ความสำคัญมากน้อยเพียงไรในกระบวนการจัดทำแผน 3) มีขั้นตอนการจัดทำอย่างไร 4) แผนมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ทั้งเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน / โครงการ วิธีดำเนินงาน งบประมาณ การติดตามประเมินผล เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีแผนงานขององค์กร/โครงการเป็นลายลักษณ์อักษร | **มีการจัดทำแผนงานขององค์กร/โครงการ** แต่ขั้นตอนในการจัดทำฯไม่ชัดเจน | มีการจัดทำแผนงานขององค์กรและ**กำหนดขั้นตอนในการจัดทำแผนงานขององค์กร/โครงการไว้อย่างชัดเจน** | มีการจัดทำแผนงานขององค์กรที่ผ่านขั้นตอนอันเหมาะสม **แผนงานมีคุณภาพ**[[2]](#footnote-2)**และมีการใช้ประโยชน์จากแผนงาน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

9.1..............................

9.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 10 | พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (Staff)[[3]](#footnote-3) |
| ความหมาย | นอกจากคณะกรรมการแล้ว องค์กรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงาน ทั้งด้านจำนวนและด้านคุณภาพสอดคล้องกับภารกิจมากน้อยเพียงใด(ด้านคุณภาพ เช่น ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ) |
| แนวทางพิจารณา | ควรพิจารณาจากระบบบริหารคนทั้งระบบ ตั้งแต่1. การบริหารงานบุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่ง / เงินเดือน / ความก้าวหน้า, การสรรหา, การบรรจุแต่งตั้ง, การปฐมนิเทศ, การพัฒนาบุคลากร, ระเบียบวินัย, การออกจากงาน, การสำรองเลี้ยงชีพ
2. ระบบการบริหารคนเป็นไปตามระบบคุณธรรม (Merit System) มากน้อยเพียงใด ระบบดังกล่าวแตกต่างจากระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบเชลย (Spoils System) โดยประกอบด้วย 4 หลัก ได้แก่ หลักความเสมอภาค (Equity), หลักความสามารถ (Competency), หลักความมั่นคง (Security) , หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality)
 |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ และไม่มีระบบบริหารงานบุคคล | **มีการกำหนด J.D. (Job Description)** ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ **และกรอบอัตราเงินเดือนที่เป็นลายลักษณ์อักษร**  | มีการกำหนด J.D.ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ **และมีแผนบุคลากร(Human Resource plan / HR plan)** | มีการกำหนด J.D.ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ มีแผนบุคลากรและ**แผนพัฒนาบุคลากร(HR development plan)** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

10.1..............................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 11 | การเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์ |
| ความหมาย | 11.1 มีระบบการเงินและการบัญชีที่เป็นสากล11.2 มีการตรวจสอบประจำปี |
| แนวทางพิจารณา | ควรพิจารณาในประเด็นสำคัญ ได้แก่* มีระบบบัญชีที่เป็นสากล
* ฝ่ายบัญชี และการเงิน แยกคนทำ
* มีระเบียบการใช้ / จ่าย / เก็บรักษาเงิน
* การเก็บหลักฐานการเงิน เป็นต้น

ต้องมีการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตเป็นประจำทุกปีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด และผลการตรวจสอบถูกต้องตามที่ควร ก่อนการตรวจสอบประจำปี อาจมีการตรวจสอบเป็นประจำสม่ำเสมอเป็นระยะๆ เช่น ทุกเดือน |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีระบบการเงินและการบัญชีที่ถูกต้อง | **มีระบบการเงิน**และ**การบัญชี**ที่ไม่แยกจากกัน | มีระบบการเงิน การบัญชีและ**พัสดุ ครุภัณฑ์**ที่ถูกต้อง **แยกจากกัน** และมีการ**จัดทำให้เป็นปัจจุบัน** | มีระบบการเงิน การบัญชีและพัสดุ ครุภัณฑ์ที่ถูกต้อง แยกจากกัน จัดทำไว้เป็นปัจจุบัน และ**มีการจัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

11.1..............................

11.2..............................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 12 | การควบคุม (Controlling) |
| ความหมาย | มีระบบการควบคุมงาน |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาจากระบบการควบคุม สั่งการ(Directing) เพื่อให้มีการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบ | **มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแล**และ**หน้าที่รับผิดชอบ**แต่ไม่ได้จัดทำเป็นแผนอย่างเป็นระบบ | มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบและ**มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน** | มีการกำหนดโครงสร้างการควบคุมดูแลและหน้าที่รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน **มีการประเมิน**และ**มีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

12.1..............................

12.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 13 | การติดตามกำกับงาน (Follow up and Monitoring) |
| ความหมาย | มีระบบการติดตามและกำกับ |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาจากระบบติดตาม (Follow up) และกำกับ (Monitoring ) ว่ามีหรือไม่ ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีแผนการติดตามกำกับงาน | **มีแผนการติดตามกำกับงาน** | มีแผนการติดตามกำกับงาน และ**มีการติดตามประเมินงาน** | มีแผนการติดตามกำกับงาน มีการติดตามประเมินงาน และ**มีการใช้ประโยชน์จากการประเมินงาน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

13.1..............................

13.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 14 | การนิเทศและระบบพี่เลี้ยง (Supervision and Coaching) |
| ความหมาย | มีระบบการนิเทศ และ/หรือระบบพี่เลี้ยง |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาจากระบบการนิเทศ ได้แก่ แผนการนิเทศ กำหนดผู้นิเทศ การฝึกอบรมผู้นิเทศ การนิเทศ การสรุปผล การใช้ประโยชน์จากการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ สำหรับระบบพี่เลี้ยงพิจารณาจาก การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง การพัฒนาพี่เลี้ยง การกำหนดหน้าที่พี่เลี้ยง การทำหน้าที่ของพี่เลี้ยง การติดตามประเมินผลของระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง | **มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง** แต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ | มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยงและ**มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน** | มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน **มีการประเมิน**และ**มีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

14.1..............................

14.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 15 | การตรวจการ (Inspection) |
| ความหมาย | มีระบบการตรวจการ |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาจากระบบการตรวจการ ได้แก่ การกำหนดแผนการตรวจการ การกำหนดผู้ตรวจการ การพัฒนาผู้ตรวจการ การตรวจการ การสรุปผลการตรวจการ การใช้ประโยชน์จากการตรวจการ การประเมินผลการตรวจการ เป็นต้น การตรวจการครอบคลุมทั้ง การตรวจการตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และการสอบสวนกรณีมีปัญหา |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีระบบการตรวจการ  | **มีระบบการตรวจการ**แต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ | มีระบบการตรวจการและ**มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน** | มีระบบการตรวจการ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน **มีการประเมิน**และ**มีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

15.1..............................

15.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 16 | การตรวจสอบ (Auditing) |
| ความหมาย | มีระบบการตรวจสอบ |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาว่ามีระบบตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) และระบบตรวจสอบภายนอก (External Auditing) อย่างถูกต้องหรือไม่ อย่างไร |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีระบบการตรวจสอบ  | **มีระบบการตรวจสอบ**แต่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ  | มีระบบการตรวจสอบและ**มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน** | มีระบบการตรวจสอบ มีการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบถ้วน **มีการประเมิน**และ**มีการใช้ประโยชน์จากการประเมิน** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

16.1..............................

16.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 17 | การประเมินผล (Evaluation) |
| ความหมาย | มีการประเมินผล |
| แนวทางพิจารณา | โดยพิจารณาว่า 1) มีการประเมินผลภายใน / ภายนอก หรือไม่ ผลเป็นอย่างไร 2) มีการนำผลการประเมินผลไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร เป็นต้นเช่น ประเมินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ว่าองค์กรผู้บริโภคมีระบบ กระบวนการ/ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้หรือไม่ ขณะเดียวกันสามารถสร้างสมดุลระหว่างผู้ที่เป็นจำเลยกับผู้บริโภคได้ คือทั้งผู้บริโภคได้ประโยชน์และเป็นธรรมกับจำเลย และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์อย่างไร |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีแผนการประเมินผล | **มีการจัดทำแผนการประเมินผล** | มีการจัดทำแผนการประเมินฯ และ**มีการประเมินผล** | มีการจัดทำแผนการประเมินฯ มีการประเมินผล และ**มีการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินฯ** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

17.1..............................

17.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 18 | รายงานประจำปี (Annual Report) |
| ความหมาย | มีการจัดทำรายงานประจำปี |
| แนวทางพิจารณา | ควรมีการพิจารณาว่า 1) มีการจัดทำรายงานประจำปีหรือไม่ 2) รายงานมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามหลักสากลหรือไม่ 3) จัดทำขึ้นทันเวลาตามที่สมควรหรือไม่ |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มี | **มีการจัดทำรายงานประจำปี**แต่ยังไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบถ้วน | มีการจัดทำ**รายงานประจำปีที่ถูกต้องครบถ้วนประกอบด้วย**วัตถุประสงค์ การดำเนินงานผลงาน รายการเงิน และรายงานการตรวจสอบประจำปี สารจากผู้บริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป็นต้น  | มีการจัดทำรายงานประจำปีที่ถูกต้องครบถ้วนประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การดำเนินงานผลงาน รายการเงิน และรายงานการตรวจสอบประจำปี สารจากผู้บริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป็นต้น และ**จัดทำขึ้นเสร็จสิ้นทันเวลาตามสมควร** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

18.1..............................

18.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อที่ 19 | ความยั่งยืน (Sustainability) |
| ความหมาย | มีสองความหมายได้แก่ 1) มีความมั่นคง ยั่งยืนในอุดมการณ์เพื่อผู้บริโภค 2) มีฐานะทางการเงินเข้มแข็ง มั่นคง |
| แนวทางพิจารณา | พิจารณาว่า1. องค์กรมีนโยบาย ค่านิยมร่วม วัฒนธรรมองค์กร และระบบงานที่เข้มแข็ง สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และมีพลัง
2. องค์กรมีฐานะทางการเงิน หรือมีแผนธุรกิจ(Business Plan) ที่แสดงความมั่นคงทางการเงิน รายได้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
 |

**เกณฑ์การประเมิน**

| **0** | **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- | --- |
| ไม่มี  | - **มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง**- **มีระบบงานที่เข้มแข็ง** | - มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง- มีระบบงานที่เข้มแข็ง- **มีค่านิยมชัดเจน** | - มีโครงสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง- มีระบบงานที่เข้มแข็ง- มีค่านิยมชัดเจน**- มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต** |

**อธิบายผลการดำเนินงาน**

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**ผลการประเมิน:** ได้คะแนนการประเมิน ................... คะแนน

**แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)***

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

**หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)***

19.1..............................

19.2 ................................

|  |  |
| --- | --- |
| **ส่วนที่ 3** | **สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคขั้นสูง** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **คะแนนประเมิน** | **คะแนนเต็ม** |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
|  |  | 3 |
| **รวม** |  | **57** |
| **คิดเป็นร้อยละ** |  | **100** |

1. คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมิใช่เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี [↑](#footnote-ref-1)
2. แผนงานมีคุณภาพ ประกอบด้วย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ วิธีดำเนินงาน งบประมาณ การติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัด [↑](#footnote-ref-2)
3. พิจารณาเรื่องความพอเพียง ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ [↑](#footnote-ref-3)