คู่มือระบบประเมิน
องค์กรผู้บริโภคคุณภาพขั้นสูง

(ฉบับ องค์กรผู้บริโภค)

แผนงานพัฒนาวิชาการและสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

จุฬาฯ– สสส.

สารบัญ

ความเป็นมา หลักการและเหตุผล	1
ขั้นตอนการประเมินโดย คคส.	2
องค์ประกอบเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ขั้นสูง	5
แบบรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report; SAR) **ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ขั้นสูง**	7

หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรและเพื่อสร้างความเข้มแข็งของการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
2. เพื่อส่งเสริมการขึ้นทะเบียนองค์กรผู้บริโภคที่มีสิทธิเสนอผู้แทนเข้ารับเลือกเป็นกรรมการองค์การอิสระฯ

หลักการ หลักเกณฑ์นี้จัดทำขึ้นโดยวางหลักการไว้ ดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นไปเพื่อสร้างความเข้มแข็ง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและภาคประชาชน
2. ต้องสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย และบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
3. ต้องมุ่งเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบทบาทและขีดความสามารถของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภค

ระดับของความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากหลักเกณฑ์ฯ

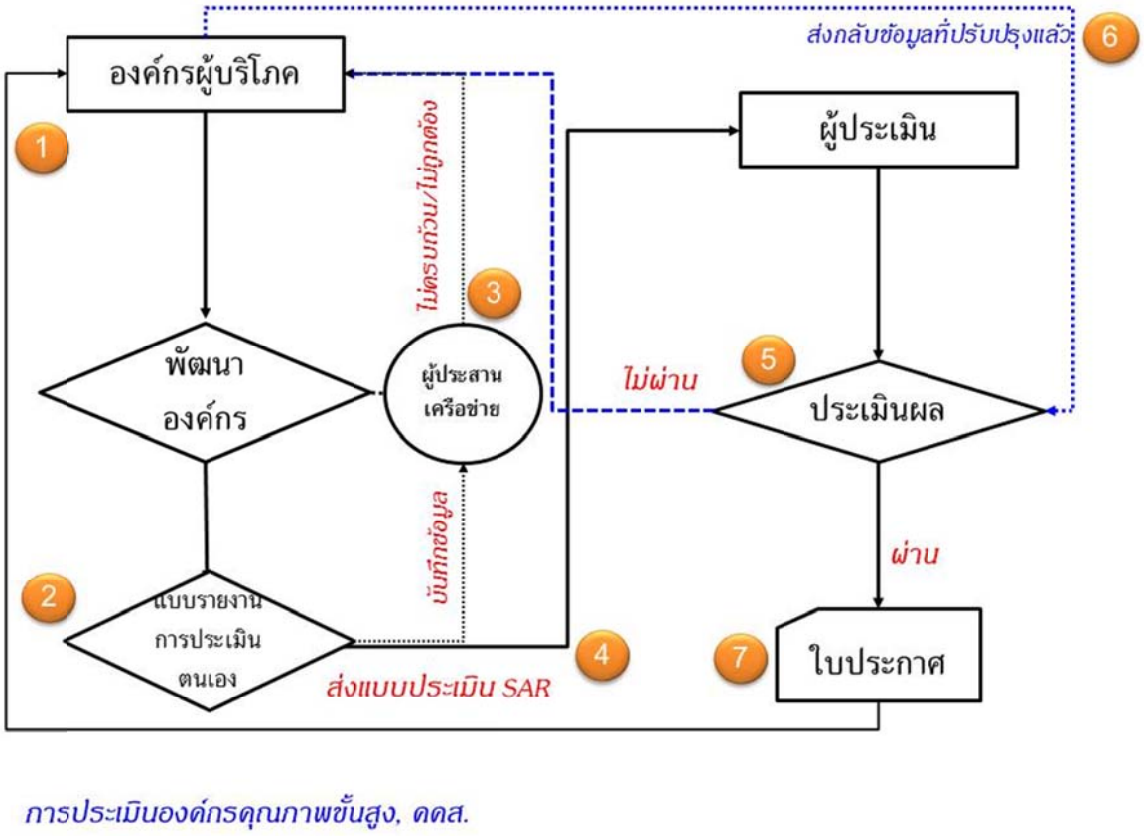
1. **ขั้นพื้นฐาน** เพื่อส่งเสริมการผนึกกำลังเป็นองค์กรผู้บริโภค
2. **ขั้นมีสิทธิ** เพื่อคัดเลือกองค์กรผู้บริโภคที่มีสิทธิเสนอผู้แทนเข้ารับเลือกเป็นกรรมการองค์การอิสระฯ
3. **ขั้นสูง(Advanced)** เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีระบบบริหารจัดการที่เข้มแข็งและมีธรรมาภิบาล

นิยามศัพท์

“องค์กรผู้บริโภค” หมายถึง องค์กรที่มุ่งดำเนินงานเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของผู้บริโภค และมิใช่องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในทางธุรกิจหรือจัดตั้งโดยองค์กรธุรกิจเพื่อประโยชน์ในทางธุรกิจ

“องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ” หมายถึง องค์กรผู้บริโภคที่มีระบบบริหารจัดการที่เข้มแข็งและมีธรรมาภิบาล

ขั้นตอนการประเมินโดย คคส.



ภาพแสดงการประเมินองค์กรคุณภาพขั้นสูง โดย คคส.

ขั้นตอนการประเมินองค์กรคุณภาพขั้นสูง โดย คคส.

ขั้นตอนการประเมินองค์กรคุณภาพขั้นสูง เป็นการแสดงลำดับของการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งตัวองค์กรผู้บริโภค และ หน่วยที่ทำหน้าที่ในการประเมินและรับรององค์กรผู้บริโภค ตามแผนภูมิ ภาพแสดงการประเมินองค์กรคุณภาพขั้นสูง ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

(1) **พัฒนาองค์กร** โดย องค์กรผู้บริโภค ประสานงานกับ ผู้ประสานเครือข่ายขององค์กรผู้บริโภค และติดต่อมายัง คคส แจ้งความจำนงค์เพื่อขึ้นทะเบียนในระบบ ที่จะดำเนินการพัฒนาองค์กรตามหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพ โดย ทาง คคส จะได้มอบรหัสผ่านระบบ เพื่อสามารถเข้าไปดำเนินการในระบบข้อมูลองค์กรคุณภาพออนไลน์ในเว็บต์ของ คคส องค์กรผู้บริโภคจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกณฑ์ในข้อต่างๆ ทั้งด้านความหมาย และ การหาหลักฐานในการสนับสนุนตามหลักเกณฑ์ ตลอดจนการเลือกระดับคะแนนในแต่ละข้อ และ การบันทึกข้อมูลและเอกสารอ้างอิงประกอบตาม “แบบรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report; SAR) ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภค

คุณภาพขั้นสูง” นอกจากนั้นจึงจะหาหลักฐานอื่นมาสนับสนุน ทั้งการสัมภาษณ์โดยตรงกับองค์กร หรือ ผู้เกี่ยวข้อง หรือ การเยี่ยมพื้นที่ ถ้าจำเป็น เมื่อได้ขึ้นทะเบียนและรับรหัสผ่านระบบข้อมูลออนไลน์แล้ว ถือว่าเสร็จขั้นตอนที่ 1 และสามารถดำเนินการในการประเมินตนเองต่อไปในขั้นที่ 2

(2) **องค์กรประเมินตนเอง** โดย องค์กรผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพ การดำเนินการประเมินตนเองได้มีการชี้แจงไว้ใน คู่มือระบบประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพขั้นสูง ประกอบด้วย คำแนะนำทั่วไป ความเป็นมา ขั้นตอนการประเมิน องค์ประกอบเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพขั้นสูง แบบรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report; SAR) ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ขั้นสูงเป็นต้น การศึกษาเนื้อหาในคู่มือฯ จะทำให้องค์กรผู้บริโภคมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพ การพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ การลงบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง และ การจัดทำเอกสารประกอบเพื่อการตรวจรับรององค์กร ทั้งนี้จะทำให้การประเมินตนเองเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(3) **ผู้ประสานเครือข่าย** เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรผู้บริโภคในแต่ละเครือข่ายขององค์กรผู้บริโภค มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างผู้รับการประเมิน คือ องค์กรผู้บริโภคกับ ผู้ทำการประเมินและรับรอง คือ คคส. ทั้งนี้ ผู้ประสานเครือข่าย มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมองค์กรผู้บริโภค ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพ การพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ การลงบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง และ การจัดทำเอกสารประกอบเพื่อการตรวจรับรององค์กร ในขั้นตอนที่ 3 นี้ องค์กรควรมีการดำเนินการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องกับผู้ประสานเครือข่าย เนื่องจากผู้ประสานเครือข่ายมีโอกาสในการพบปะกับผู้ประเมินเป็นระยะในการประชุมพัฒนาระบบองค์กรคุณภาพ

(4) **องค์กรส่งแบบประเมิน SAR** มายัง คคส. เมื่อองค์กรผู้บริโภคได้ทำการประเมินตนเอง ตามขั้นตอนที่ 2 และ ปรึกษาหารือกับผู้ประสานเครือข่าย ตามขั้นตอนที่ 3 จนมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพเป็นอย่างดี และมีการพัฒนาตนเองตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนได้ทำการการลงบันทึกข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และ มีการจัดทำเอกสารประกอบเพื่อการตรวจรับรององค์กรเรียบร้อยแล้ว ก็ให้ดำเนินการส่งแบบประเมินองค์กรในระบบข้อมูลองค์การคุณภาพ ของ คคส เพื่อรับการประเมินผล ดดย คคส ในขั้นตอนที่ 5 ต่อไป

(5) **ประเมินผล** โดย คคส. ว่าข้อมูลที่บันทึกและส่งมาให้นั้น สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ขององค์กรคุณภาพในแต่ละขั้นที่เลือกให้ทำการรับรองหรือไม่ มีการลงบันทึกข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้ หากองค์กรที่รับการประเมินยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพ คคส. จะมีการสื่อสารกลับไปยังองค์กรผู้บริโภคโดยตรง หรือ สื่อสารไปยังผู้ประสานเครือข่าย ที่ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมองค์กรผู้บริโภค ทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพในข้อที่การประเมินของ คคส ยังแตกต่างจากการประเมินตนเองขององค์กรผู้บริโภค เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อองค์กรผู้บริโภค ได้รับข้อมูลการประเมินจาก คคส และ มีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว หรือ ไม่ประสงค์ที่จะแก้ไขแล้ว ก็ให้ดำเนินการส่งกลับข้อมูลที่ปรับปรุงแล้ว ในขั้นตอนต่อไป

(6) **องค์กรส่งกลับข้อมูลที่ปรับปรุงแล้ว** เมื่อองค์กรผู้บริโภคได้รับข้อแนะนำและดำเนินการปรับปรุงจนถึงที่สุดและถึงกำหนดเวลาที่จะต้องส่งข้อมูลที่ได้บันทึก ให้ดำเนินการส่งข้อมูล ให้ คคส. เพื่อดำเนินการออกใบประกาศ

(7) **คคส.ออกใบประกาศรับรอง**องค์กรคุณภาพ โดย คคส ทั้งนี้ คคส จะได้นำข้อมูลผลการประเมินตนเองขององค์กรผู้บริโภคที่ส่งมาในข้อ 6 มาพิจารณาสรุปในขั้นตอนสุดท้าย โดยทำการสรุปผลคะแนน และ การออกรายงานสรุปผล เพื่ออนุมัติ การออกประกาศรับรองต่อไป เฉพาะองค์กรที่ผ่านคะแนนที่ตั้งไว้สำหรับการประเมินในขั้นนั้นๆ ทั้งนี้ องค์กรที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้ ให้ขอรับการประเมินในรอบต่อไปตามที่จะได้มีประกาศ ในขณะนี้กำลังมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่ยินดีร่วมมือกับ คคส ในการออกประกาศรับรองตามหลักเกณฑ์องค์กรคุณภาพที่กำหนด เมื่อมีการตกลงกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว การออกใบประกาศรับรองสามารถทำได้โดยความร่วมมือกันระหว่าง คคส. กับ หน่วยงานนั้นๆ

องค์ประกอบเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพขั้นสูง

ภาพแสดง องค์ประกอบเกณฑ์ขั้นสูง

ประกอบด้วยเกณฑ์ 19 ข้อ	
1. วัตถุประสงค์	12. การควบคุม
2. สถานภาพ	13. การติดตามกำกับงาน
3. วิสัยทัศน์	14. การนิเทศน์ และระบบพี่เลี้ยง
4. พันธกิจ	15. การตรวจการ
5. ค่านิยมร่วม	16. การตรวจสอบ
6. วัฒนธรรมองค์กร	17. การประเมินผล
7. นโยบาย	18. รายงานประจำปี
8. คำขวัญ	19. ความยั่งยืน
9. แผนงาน/โครงการ	
10. พนักงาน/เจ้าหน้าที่	
11. การเงิน การบัญชี วัสดุครุภัณฑ์	

แบบรายงานการประเมินตนเอง

(Self-Assessment Report; SAR)

ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ขั้นสูง

.....ระบุชื่อองค์กร.....

ประจำปี 2560 – 2562

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) ได้แก่ องค์กรผู้บริโภคที่มีคุณสมบัติพื้นฐานครบถ้วน และยังมีคุณสมบัติ

เพิ่มเติมอีก 2 ประการ ได้แก่

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

ประกอบด้วยเกณฑ์ 19 ข้อ	
1. วัตถุประสงค์	12. การควบคุม
2. สถานภาพ	13. การติดตามกำกับงาน
3. วิสัยทัศน์	14. การนิเทศน์ และระบบพี่เลี้ยง
4. พันธกิจ	15. การตรวจการ
5. ค่านิยมร่วม	16. การตรวจสอบ
6. วัฒนธรรมองค์กร	17. การประเมินผล
7. นโยบาย	18. รายงานประจำปี
8. คำขวัญ	19. ความยั่งยืน
9. แผนงาน/โครงการ	
10. พนักงาน/เจ้าหน้าที่	
11. การเงิน การบัญชี วัสดุครุภัณฑ์	

ข้อที่ 1	วัตถุประสงค์ มุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต
ความหมาย	ต้องมุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภคโดยสุจริต
แนวทางพิจารณา	ต้องไม่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แอบแฝงทางธุรกิจ ที่จัดตั้งโดยธุรกิจ~~ห~~ 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 ในฐานะหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่าประโยชน์ของรัฐและประชาชนย่อมอยู่เหนือประโยชน์ขององค์กร 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**	มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรแสดงไว้ชัดเจน และ**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 ดังสุภาษิตที่ว่า “ความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุด” (Honesty is the best policy.) หรือนโยบายประหยัด 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] (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 .....

[1] คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมิใช่เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี

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]และมีการใช้ประโยชน์จากแผนงาน**

อธิบายผลการดำเนินงาน

.....

.....

ผลการประเมิน: ได้คะแนนการประเมิน ..... คะแนน

แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป *(ถ้ามี)*

.....

หลักฐานอ้างอิง *(ระบุชื่อเอกสาร และลำดับเอกสารที่แนบ)*

9.1.....

9.2 .....

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

ข้อที่ 10	พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (Staff)[3]
ความหมาย	นอกจากคณะกรรมการแล้ว องค์กรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงาน ทั้งด้านจำนวนและด้านคุณภาพสอดคล้องกับภารกิจมากน้อยเพียงใด (ด้านคุณภาพ เช่น ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ)
แนวทางพิจารณา	ควรพิจารณาจากระบบบริหารคนทั้งระบบ ตั้งแต่ ก. การบริหารงานบุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่ง / เงินเดือน / ความก้าวหน้า, การสรรหา, การบรรจุแต่งตั้ง, การปฐมนิเทศ, การพัฒนาบุคลากร, ระเบียบวินัย, การออกจากงาน, การสำรองเลี้ยงชีพ ข. 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.....

[3] พิจารณาเรื่องความพอเพียง ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ

ข้อที่ 11	การเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์
ความหมาย	11.1 มีระบบการเงินและการบัญชีที่เป็นสากล 11.2 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 การบัญชี และ**พัสดุ ครุภัณฑ์**ที่ถูกต้อง **แยกจากกัน** และมีการ**จัดทำให้เป็นปัจจุบัน**	มีระบบการเงิน การบัญชี และพัสดุ 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 ครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่

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	มีการกำหนดระบบการนิเทศและระบบพี่เลี้ยง และ**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 เป็นต้น เช่น ประเมินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ว่าองค์กรผู้บริโภคมีระบบกระบวนการ/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	พิจารณาว่า 1) 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
1.		3
2.		3
3.		3
4.		3
5.		3
6.		3
7.		3
8.		3
9.		3
10.		3
11.		3
12.		3
13.		3
14.		3
15.		3
16.		3
17.		3
18.		3
19.		3
รวม		57
คิดเป็นร้อยละ		100