
คำแนะนำในการเขียนคำอธิบาย
และเตรียมเอกสารประกอบแบบ
รายงานการประเมินตนเอง ตาม
หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครูปภาพ
ชั้นสูง

โดย แผนงานพัฒนาวิชาการและสร้าง
ความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
สุขภาพ (คคส.)

30 มกราคม 2561

คำแนะนำในการเขียนคำอธิบายและเตรียมเอกสารประกอบ

แบบรายงานการประเมินตนเอง ตามหลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครุ่นสูง

โดย แผนงานพัฒนาวิชาการและสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

องค์กรผู้บริโภครุ่นสูงที่จะพิจารณาเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครุ่นสูงนั้น จะต้องผ่านเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครุ่นสูงพื้นฐานมาก่อน ดังนั้น องค์กรผู้บริโภครุ่นสูงที่จะรับการพิจารณาชั้นสูง ต้องทำการประเมินในระบบขององค์กรผู้บริโภครุ่นสูงพื้นฐาน เมื่อผู้ประเมินทำการประเมินว่าผ่านองค์กรผู้บริโภครุ่นสูงพื้นฐาน คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะออกไปประเมินตามแนวทางการพิจารณาเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครุ่นสูง

องค์กรผู้บริโภครุ่นสูง ได้แก่ องค์กรผู้บริโภครุ่นสูงที่มีคุณสมบัติพื้นฐานครบถ้วน และยังมีคุณสมบัติเพิ่มเติมอีก 2 ประการ คือมีระบบบริหารที่เข้มแข็งตามหลักการบริหารสมัยใหม่ และมีระบบธรรมาภิบาล โดยประกอบด้วยเกณฑ์ 19 ข้อ ดังนี้

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	วัตถุประสงค์ มุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภครโดยสุจริต
ความหมาย	ต้องมุ่งประโยชน์เพื่อผู้บริโภครโดยสุจริต
แนวทางพิจารณา	ต้องไม่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แอบแฝงทางธุรกิจ ที่จัดตั้งโดยธุรกิจ เพื่อมุ่งประโยชน์ทางการค้า แม้จะมีการแสดงวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมในลักษณะเพื่อประโยชน์บางประการของผู้บริโภครก็ตาม
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายวัตถุประสงค์ขององค์กรและแสดงเอกสารข้อความวัตถุประสงค์ เช่น “องค์กรมีวัตถุประสงค์...ข้อ คือข้อ 1 ... ข้อ 2 ... (เอกสารอ้างอิงหมายเลข 1.1)” จากนั้นอธิบายที่จัดเก็บเอกสารข้อความวัตถุประสงค์เพื่อแสดงว่า เอกสารสามารถค้นหาได้ง่าย เช่น “จัดเก็บไว้ในไฟล์ของคอมพิวเตอร์สำนักงาน” หรือ “จัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารเฉพาะ ในตู้ของสำนักงาน” ซึ่งสามารถแสดงได้โดยทันทีเมื่อผู้ตรวจประเมินขอดู และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงวัตถุประสงค์ ผู้ทำงานสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ได้หรือไม่

ข้อที่ 2	
สถานภาพ	ควรเป็นนิติบุคคล เช่น สมาคม มูลนิธิ
ความหมาย	ควรเป็นนิติบุคคล ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้
แนวทางพิจารณา	<ol style="list-style-type: none"> 1) เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นกิจลักษณะ มีระบบตรวจสอบที่เป็นไปตามหลักสากล หรือตามกฎหมาย 2) เพื่อให้การดำเนินงานมีลักษณะเป็น “คณะบุคคล” มิใช่เป็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเอกเทศ 3) เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งและยั่งยืนขององค์กร
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายว่า องค์กรเป็นกลุ่ม ชมรม สมาคม หรือมูลนิธิ โดยแสดงเอกสารประกอบที่เกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กร เช่น รายงานการประชุมคณะผู้ก่อตั้ง ธรรมนูญมูลนิธิ เอกสารการอนุญาตให้จัดตั้งสมาคม ฯ และต้องอธิบายว่า ในรอบ 2 ปี (หรือมากกว่า) ที่ผ่านมา มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อผู้บริโภครตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างไร โดยอาจจะบุชื่อโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ พร้อมระบุช่วงเวลา ดำเนินกิจกรรม รวมทั้งแสดงเอกสารรายงานสรุปโครงการ/กิจกรรม เช่น “องค์กรเป็นโดยมีเอกสารประกอบการจัดตั้งคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลข 2.1) มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อผู้บริโภครตามวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ... ถึง ปี พ.ศ. รวมจำนวน ปี โดยมีกิจกรรมที่ดำเนินการในรอบ 2 ปี คือ

ข้อที่ 2	สถานภาพ
	1) กิจกรรม..... วันที่..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลข 2.2)
	2) กิจกรรม..... วันที่..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลข 2.3)
	3)

ข้อที่ 3	วิสัยทัศน์ (Vision)
ความหมาย	ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่ามีการกำหนดไว้หรือไม่ ถูกต้องตามหลักสากลหรือไม่ เป็นไปได้หรือไม่ เหมาะสมและสอดคล้องหรือไม่
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายวิสัยทัศน์ขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงวิสัยทัศน์ในสำนักงาน และแสดงรายงานการประชุมคนในองค์กรที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร เช่น “วิสัยทัศน์ของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 3.1) และวิสัยทัศน์นี้ถูกกำหนดขึ้นในการประชุม.....โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน....คน. (เอกสารอ้างอิงหมายเลข 3.2)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงวิสัยทัศน์ ผู้ทำงานสามารถอธิบายวิสัยทัศน์ได้หรือไม่

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
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายพันธกิจขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงพันธกิจในสำนักงาน และแสดงรายงานการประชุมคนในองค์กรที่มีการกำหนดพันธกิจองค์กร เช่น “พันธกิจของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 4.1) และพันธกิจนี้ถูกกำหนดขึ้นในการประชุม.....โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน....คน.

ข้อที่ 4	พันธกิจ (Mission)
<p>(เอกสารอ้างอิงหมายเลข 4.2)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงพันธกิจ ผู้ทำงานสามารถอธิบายพันธกิจได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องตรวจสอบความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์</p>	

ข้อที่ 5	ค่านิยมร่วม (Core Value)
ความหมาย	มีการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์กร
แนวทางพิจารณา	ค่านิยมร่วมเป็นเครื่องมือหล่อหลอม และกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ว่าจะให้มุ่งใช้ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และทรัพยากรขององค์กรไปเพื่อสิ่งใด บางองค์กรกำหนดค่านิยมร่วมไว้อย่างชัดเจน เช่น ในฐานะหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่าประโยชน์ของรัฐและประชาชนย่อมอยู่เหนือประโยชน์ขององค์กร ฉะนั้นเมื่อประโยชน์ของรัฐและขององค์กรขัดแย้งกันก็ต้องยึดประโยชน์ของรัฐเป็นหลัก องค์กรผู้บริโภคร่วมค่านิยมมุ่งประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นเป้าหมายสูงสุด เป็นต้น จึงควรพิจารณาว่า องค์กรมีการกำหนดค่านิยมร่วมหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ และเหมาะสมกับพันธกิจขององค์กรหรือไม่ เป็นต้น
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายค่านิยมขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงค่านิยมในสำนักงาน และแสดงรายงานการประชุมคนในองค์กรที่มีการกำหนดค่านิยมขององค์กร เช่น “ค่านิยมของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 5.1) และค่านิยมนี้ถูกกำหนดขึ้นในการประชุม.....โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน....คน. (เอกสารอ้างอิงหมายเลข 5.2)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงค่านิยม ผู้ทำงานสามารถอธิบายค่านิยมได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องประเมินความเป็นไปได้ของค่านิยม

ข้อที่ 6	วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)
ความหมาย	มีการกำหนดหรือมีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
แนวทางพิจารณา	วัฒนธรรมคือความเจริญงอกงาม องค์กรที่มีวัฒนธรรมจะมีเครื่องมือส่งเสริมให้องค์กรเจริญงอกงาม วัฒนธรรมตรงข้ามกับหายนธรรม ตัวอย่างวัฒนธรรมองค์กรเช่น การมุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ การทุ่มเทเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร การไม่ยอมแพ้หรือถอดใจง่ายๆ การทำงานเป็นทีม (Team Spirit) การมุ่งคุณภาพสูงสุด (Zero Defect) การมุ่งงานเหนืออื่นใด การพิจารณาเรื่องนี้อาจดูว่าองค์กรสนใจหรือให้ความสำคัญกับเรื่องนี้หรือไม่ มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นทางการเป็นกิจลักษณะหรือไม่ มีกระบวนการสร้างหรือหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่ มีการเขียนวัฒนธรรมองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ เขียนออกมาแล้วมีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด มีการยึดถือหรือปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร ในระดับใด เป็นต้น
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายวัฒนธรรมขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงวัฒนธรรมในสำนักงาน เช่น “วัฒนธรรมของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 6.1)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงวัฒนธรรม ผู้ทำงานสามารถอธิบายวัฒนธรรมได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องประเมินความเป็นไปได้ของวัฒนธรรม

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
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายนโยบายขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงนโยบายในสำนักงาน เช่น “นโยบายของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 7.1)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงนโยบาย ผู้ทำงานสามารถอธิบายนโยบายได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องประเมินความเป็นไปได้ของนโยบาย

ข้อที่ 8	คำขวัญ (Slogan หรือ Motto)
ความหมาย	มีการกำหนดคำขวัญไว้ชัดเจน
แนวทางพิจารณา	คำขวัญเป็นเครื่องมือหล่อหลอมการทำงานในองค์กรให้มุ่งมั่นทำงานเพื่อบรรลุภารกิจสำคัญตามที่กำหนด โดยอาจกำหนดเป็นวิธีการสำคัญที่ต้องยึดถือ เช่น “ผู้บริโภครู้ก่อน” “ผู้บริโภครู้คือพระราชาราช” คำขวัญของลูกเสือสำรองคือ “ทำให้ดีที่สุด” คำขวัญของลูกเสือคือ “เสียชีพอย่าเสียสัตย์” คำขวัญเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่อาจมิใช่เครื่องมือที่จำเป็นต้องมี การพิจารณาเรื่องนี้จึงอาจดูว่าองค์กรมีการกำหนดคำขวัญหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ มีพลังหรือไม่ ได้รับการยึดถือปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เป็นต้น
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายคำขวัญขององค์กรคืออะไร บอก/แสดงภาพบริเวณที่แสดงคำขวัญในสำนักงาน เช่น “คำขวัญของ..... คือ โดยแสดงไว้ที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 8.1)” และเมื่อผู้ตรวจประเมินสอบถามผู้ทำงานในองค์กรถึงคำขวัญ ผู้ทำงานสามารถอธิบายคำขวัญได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องประเมินความเป็นไปได้ของคำขวัญ

ข้อที่ 9	แผนงาน / โครงการ
ความหมาย	องค์กรมีการเขียนแผนงาน / โครงการ
แนวทางพิจารณา	<p>แผนงานโครงการเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่ เพราะ “การทำแผนคือการคิดล่วงหน้าว่าจะทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมายใด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด” 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
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายสรุปสาระสำคัญโดยย่อของแผนงานและโครงการ อธิบายขั้นตอนการจัดทำแผนงานและโครงการขององค์กร และแสดงการนำไปใช้ประโยชน์โดยแสดงผลการนำแผนงาน/โครงการไปปฏิบัติ หรือผลจากการประเมินภายใน/ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน/โครงการ เช่น “สรุปสาระสำคัญโดยย่อของแผนงานและโครงการ คือ..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 9.1) และแผนงาน/โครงการมีกระบวนการจัดทำโดยมีการประชุม.....ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีผู้เข้าร่วมประชุม.....คน (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 9.2.1-9.2.....) โดยมีนำแผนไปใช้ประโยชน์คือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 9.3)” นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินต้องพิจารณาแผนงานว่ามีคุณภาพหรือไม่</p>

ข้อที่ 10	พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (Staff)
ความหมาย	<p>นอกจากคณะกรรมการแล้ว องค์กรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงาน ทั้งด้านจำนวนและด้านคุณภาพสอดคล้องกับภารกิจมากน้อยเพียงใด</p> <p>(ด้านคุณภาพ เช่น ความรู้ความสามารถ การสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร และการดูแลสุขภาพ)</p>
แนวทางพิจารณา	<p>ควรพิจารณาจากระบบบริหารคนทั้งระบบ ตั้งแต่</p> <p>ก. การบริหารงานบุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่ง / เงินเดือน / ความก้าวหน้า, การสรรหา, การบรรจุแต่งตั้ง, การปฐมนิเทศ, การพัฒนาบุคลากร, ระเบียบวินัย, การออกจากงาน, การสำรองเลี้ยงชีพ</p> <p>ข. ระบบการบริหารคนเป็นไปตามระบบคุณธรรม (Merit System) มากน้อยเพียงใด ระบบดังกล่าวแตกต่างจากระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบเชลย (Spoils System) โดยประกอบด้วย 4 หลัก ได้แก่ หลักความเสมอภาค (Equity), หลักความสามารถ (Competency), หลักความมั่นคง (Security) , หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality)</p>
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายผังโครงสร้างบุคลากรและกำหนดภารกิจงานที่รับผิดชอบรายบุคคล กำหนดเงินเดือนแต่ละบุคคล โดยอาจระบุอัตราเงินเดือนที่รับตามโครงการ หากไม่มีระบุว่า “ไม่มี” และอาจแจ้งเพิ่มเติมว่า รับค่าตอบแทนการทำงานแบบใด เช่น เหมาจ่ายตามโครงการ ค่าเบี้ยเลี้ยงเป็นครั้งคราว ฯ มีแผนเกี่ยวกับบุคลากร เช่น กำหนดจำนวนและทักษะความชำนาญด้านใด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินงานขององค์กร และควรมีแผนพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดการให้เจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะความชำนาญด้านที่ขาดไป หรืออบรมฟื้นฟู หรือเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนการทำงานกับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอื่นๆ การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</p> <p>“โครงสร้างบุคลากรขององค์กรประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จำนวน....คน คือ 1.....หัวหน้า 2.....เจ้าหน้าที่ 3.....เจ้าหน้าที่ (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 10.1) โดย 1. (ระบุชื่อ).....มีหน้าที่ความรับผิดชอบ...1. (ระบุชื่อ).....เงินเดือน....บาท มีหน้าที่ความรับผิดชอบ... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 10.2 และ 10.3) มีแผนบุคลากรซึ่งสรุปโดยย่อคือ.... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 10.4) มีแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งสรุปโดยย่อคือ.... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 10.5)”</p>

ข้อที่ 11	การเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์
ความหมาย	<p>11.1 มีระบบการเงินและการบัญชีที่เป็นสากล</p> <p>11.2 มีการตรวจสอบประจำปี</p>
แนวทางพิจารณา	<p>ควรพิจารณาในประเด็นสำคัญ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีระบบบัญชีที่เป็นสากล - ฝ่ายบัญชี และการเงิน แยกคนทำ - มีระเบียบการใช้ / จ่าย / เก็บรักษาเงิน - การเก็บหลักฐานการเงิน เป็นต้น <p>ต้องมีการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตเป็นประจำทุกปีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด และผลการตรวจสอบถูกต้องตามที่ควร ก่อนการตรวจสอบประจำปี อาจมีการตรวจสอบเป็นประจำสม่ำเสมอเป็นระยะๆ เช่น ทุกเดือน</p>
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายโดยสรุปย่อเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี โดยแจ้งบัญชีรายรับ-รายจ่ายที่เป็นปัจจุบัน สถานะเงินคงเหลือ (ผู้ตรวจประเมินอาจนับให้ถึงสิ้นเดือนก่อนวันที่ตรวจ) ระเบียบการเบิกจ่ายเงินขององค์กร เช่น วงเงินสดในมือ วงเงินยืม ข้อกำหนดการยืม/คืน แบบฟอร์มหรือหลักฐานประกอบต่างๆ ฯ และแสดงงบดุลรายปี ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย คงเหลือยกมาในปีที่ผ่านมา รายรับตลอดปี รายจ่ายตลอดปี และคงเหลือยกไปในปีต่อไป โดยผู้ตรวจประเมินอาจพิจารณารายงานการเงินว่าถูกต้องหรือไม่ หรือพิจารณา เชื่อว่าถูกต้อง จากการแจ้งในการประชุมประจำปีขององค์กร หากเป็นนิติบุคคลต้องพิจารณาจากรายงานการตรวจการเงินของผู้ตรวจสอบทางบัญชี กรณีที่องค์กรไม่มีรายได้ก็ต้องแสดงบัญชี เช่น การบริจาค ค่าสาธารณูปโภค ฯ สำหรับพัสดุหรือครุภัณฑ์ ต้องมีทะเบียนพัสดุหรือครุภัณฑ์ และมีการบันทึกรายละเอียดการเบิกจ่าย/บริจาค/จำหน่ายเพราะชำรุดหรือสูญหาย การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</p> <p>“องค์กรมีการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ สรุปบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำเดือน.....มียอดเงินคงเหลือยกมา.....บาท รายรับ.....บาท รายจ่าย.....บาท คงเหลือยกไปบาท (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.1) มีรายละเอียดการเบิกจ่ายตามแบบ.... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.2) มีระเบียบการเงินโดยมีข้อกำหนดที่สำคัญคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.3) มีงบดุลรายปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม คือ มียอดเงินคงเหลือยกมา.....บาท รายรับ.....</p>

ข้อที่ 11	การเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์
	บาท รายจ่าย.....บาท คงเหลือยกไปบาท (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.4) ทั้งนี้เอกสารการเงินข้างต้น ได้นำเสนอหรือได้รับการตรวจสอบจาก (ถ้ามี)..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.5).มีทะเบียนพัสดุหรือครุภัณฑ์และรายละเอียดการเบิกจ่ายตามแบบ.... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.6.1-11.6.2)”

ข้อที่ 12	การควบคุม (Controlling)
ความหมาย	มีระบบการควบคุมงาน
แนวทาง	พิจารณาจากระบบการควบคุม สั่งการ (Directing) เพื่อให้มีการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย
พิจารณา	
การอธิบาย/	ต้องอธิบายผังโครงสร้างการควบคุมดูแล เช่น ประกอบไปด้วยกี่ฝ่าย กี่ระดับ แต่ละฝ่ายทำหน้าที่ใดบ้าง มีบุคลากร
ตรวจสอบ	ให้ระบุผู้รับผิดชอบในโครงการ แผนขององค์กรระบุกิจกรรม เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม/โครงการ
เกณฑ์	ตามแผนหรือไม่ หากเป็นการประเมินแผนระหว่างทาง ควรมีการทบทวนและปรับแผน หากเป็นการประเมินเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ ผู้ตรวจประเมินควรตรวจทั้งแผนรอบที่ผ่านมาและแผนในรอบที่ประเมินนี้
	ปรับปรุงในการจัดทำแผนครั้งใหม่ ผู้ตรวจประเมินควรตรวจทั้งแผนรอบที่ผ่านมาและแผนในรอบที่ประเมินนี้
	ประเมินแผน เพื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์จากการประเมิน การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้
	“โครงสร้างการควบคุมดูแล ประกอบไปด้วย.....ฝ่าย คือ 1.ฝ่าย.....2.ฝ่าย.... โดยฝ่าย.....ทำหน้าที่..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.1) และมีโครงการ.....รับผิดชอบโดย..... ซึ่ง (ระบุชื่อองค์กร) ได้จัดทำแผน.....เพื่อสรุปแผนโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.2)
	มีการประเมินแผนงาน.....โดยผลการประเมินสรุปได้คือ มีการดำเนินการตามเป้าหมายในเรื่อง.....เรื่อง.....และมีข้อคิดเห็นให้ทบทวนหรือปรับปรุงแผนคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.3) ทั้งนี้ ยื่น
	เพื่อพิจารณานำไปปรับปรุงแผนเมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.4) ปรากฏในแผน.....(ฉบับปรับปรุง 12.5)”

ข้อที่ 13	การติดตามกำกับงาน (Follow up and Monitoring)
ความหมาย	มีระบบการติดตามและกำกับ
แนวทาง	พิจารณาจากระบบติดตาม (Follow up) และกำกับ (Monitoring) ว่ามีหรือไม่ ครบถ้วน
พิจารณา	ถูกต้องหรือไม่
การอธิบาย/	ต้องอธิบายระบบการติดตามและกำกับงานขององค์กร เช่น ประชุมติดตามและกำกับงาน
ตรวจสอบ	ประเมินภายใน สรุปรายงาน/กิจกรรมเสนอผู้บริหารเป็นระยะ และรายงานสรุปปิดโครงการ ฯ
เกณฑ์	นำผลที่ได้จากระบบติดตามและกำกับไปปรับปรุงองค์กรหรือโครงการต่างๆขององค์กร

คณะผู้ประเมินควรพิจารณาว่า ระบบการติดตามงาน ควรทำทุกโครงการหรืออย่างน้อย ร้อยละเท่าใดของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการอยู่ การเขียนอธิบายอาจเขียนใน ลักษณะนี้

“ระบบการติดตามและกำกับงานที่องค์กรได้ดำเนินการคือ.....รับผิดชอบโดย.....
สรุปการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 13.1)

มีการติดตามและกำกับองค์กร/โครงการ/กิจกรรม/งาน.....โดยผลการประเมินสรุป
ได้คือ..... และมีข้อคิดเห็นให้ทบทวนหรือปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิง
หมายเลขที่ 13.2) ทั้งนี้ องค์กรได้นำเอกสารการติดตามและกำกับเข้าประชุมเพื่อพิจารณ
นำไปปรับปรุงเมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 13.3) ปรากฏใน.....
(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 13.4)”

ข้อที่ 14	การนิเทศและระบบพี่เลี้ยง (Supervision and Coaching)
ความหมาย	มีระบบการนิเทศ และ/หรือระบบพี่เลี้ยง
แนวทาง พิจารณา	พิจารณาจากระบบการนิเทศ ได้แก่ แผนการนิเทศ กำหนดผู้นิเทศ การฝึกอบรมผู้นิเทศ การ นิเทศ การสรุปผล การใช้ประโยชน์จากการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ สำหรับ ระบบพี่เลี้ยงพิจารณาจาก การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง การพัฒนาพี่เลี้ยง การกำหนดหน้าที่ที่ เลี้ยง การทำหน้าที่ของพี่เลี้ยง การติดตามประเมินผลของระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น
การอธิบาย/ ตรวจตาม เกณฑ์	ต้องอธิบายระบบการนิเทศ และ/หรือระบบพี่เลี้ยง เช่น มีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง กว่าเป็นพี่เลี้ยง หรือมีนักวิชาการจากสถาบันวิชาการทำหน้าที่ให้คำแนะนำทางวิชาการ ฯ และมีการจัดทำแผนการนิเทศหรือมีการดูแลอย่างเป็นระบบ เช่น มีแผนการนิเทศ ชื่อผู้ นิเทศ สรุปผลการนิเทศ การใช้ประโยชน์จากการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ หรือ กำหนดชื่อบุคคล/องค์กรพี่เลี้ยง ภารกิจของบุคคล/องค์กรพี่เลี้ยง การใช้ประโยชน์จากพี่ เลี้ยง และการประเมินผล การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้ “ระบบการนิเทศ และ/หรือระบบพี่เลี้ยง ที่องค์กรได้ดำเนินการคือ.....โดยบุคคลหรือ องค์กรชื่อ..... สรุปแผนและการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 14.1) มีการนิเทศหรือประเมินระบบพี่เลี้ยง โดยผลการประเมินสรุปได้คือ..... และมี ข้อคิดเห็นให้ทบทวนหรือปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 14.2) ทั้งนี้ องค์กรได้ นำเอกสารการประเมินระบบนิเทศหรือระบบพี่เลี้ยงเข้าประชุมเพื่อพิจารณำไปใช้ ประโยชน์เมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 14.3) การใช้ประโยชน์ปรากฏใน เอกสาร..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 14.4)”

ข้อที่ 15	การตรวจการ (Inspection)
ความหมาย	มีระบบการตรวจการ
แนวทางพิจารณา	พิจารณาจากระบบการตรวจการ ได้แก่ การกำหนดแผนการตรวจการ การกำหนดผู้ตรวจการ การพัฒนาผู้ตรวจการ การตรวจการ การสรุปผลการตรวจการ การใช้ประโยชน์จากการตรวจการ การประเมินผลการตรวจการ เป็นต้น การตรวจการครอบคลุมทั้ง การตรวจการตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และการสอบสวนกรณีมีปัญหา
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายระบบการตรวจการ เช่น มีการจัดทำแผนการตรวจการอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนการตรวจการ ชื่อผู้ตรวจการ สรุปผลการตรวจการ การใช้ประโยชน์จากการตรวจการ และการประเมินผลการตรวจการ การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</p> <p>“ระบบการตรวจการ ที่องค์กรได้ดำเนินการคือ.....โดยบุคคลหรือองค์กรชื่อ.....สรุปแผนและการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 15.1)</p> <p>มีการตรวจการ โดยผลการประเมินสรุปได้คือ..... และมีข้อคิดเห็นให้ปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 15.2) ทั้งนี้ องค์กรได้นำเอกสารการประเมินการตรวจการเข้าประชุมเพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์เมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 15.3) การใช้ประโยชน์ปรากฏในเอกสาร.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 15.4)”</p>

ข้อที่ 16	การตรวจสอบ (Auditing)
ความหมาย	มีระบบการตรวจสอบ
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่ามีระบบตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) และระบบตรวจสอบภายนอก (External Auditing) อย่างถูกต้องหรือไม่ อย่างไร
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายระบบการตรวจสอบภายในและระบบการตรวจสอบภายนอกขององค์กร เช่น มีการจัดทำแผนการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนการตรวจสอบ ชื่อผู้ตรวจสอบ สรุปผลการตรวจสอบ การใช้ประโยชน์จากการตรวจสอบ และการประเมินผลการตรวจสอบ การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</p> <p>“ระบบการตรวจสอบภายใน ที่องค์กรได้ดำเนินการคือ.....โดยบุคคลหรือองค์กรชื่อ..... สรุปแผนและการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.1)</p>

มีการตรวจสอบภายใน โดยผลการประเมินสรุปได้คือ..... และมี
ข้อคิดเห็นให้ปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.2) ทั้งนี้ องค์กรได้นำ
เอกสารการประเมินการตรวจสอบภายในเข้าประชุมเพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์เมื่อ
วันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.3) การใช้ประโยชน์ปรากฏใน
เอกสาร..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.4)

ระบบการตรวจสอบภายนอก ที่องค์กรได้ดำเนินการคือ.....โดยบุคคลหรือองค์กร
ชื่อ..... สรุปแผนและการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.5)

มีการตรวจสอบภายนอก โดยผลการประเมินสรุปได้คือ..... และมี
ข้อคิดเห็นให้ปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.6) ทั้งนี้ องค์กรได้นำ
เอกสารการประเมินการตรวจสอบภายนอกเข้าประชุมเพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์
เมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.7) การใช้ประโยชน์ปรากฏใน
เอกสาร..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 16.8)”

ข้อที่ 17	การประเมินผล (Evaluation)
ความหมาย	มีการประเมินผล
แนวทางพิจารณา	<p>โดยพิจารณาว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการประเมินผลภายใน / ภายนอก หรือไม่ ผลเป็นอย่างไร 2) มีการนำผลการประเมินผลไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร เป็นต้น <p>เช่น ประเมินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ว่าองค์กรผู้บริโภคมีระบบกระบวนการ/ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้หรือไม่ ขณะเดียวกันสามารถสร้างสมดุลระหว่างผู้ที่เป็นจำเลยกับผู้บริโภคได้ คือทั้งผู้บริโภคได้ประโยชน์และเป็นธรรมกับจำเลย และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์อย่างไร</p>
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายระบบการประเมินผล เช่น มีการจัดทำแผนการประเมินผลอย่างเป็นระบบ โดย มีแผนการประเมินผล ชื่อผู้ประเมินผล สรุปประเมินผล และการใช้ประโยชน์จากการประเมินผล การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</p> <p>“องค์กรได้ดำเนินการประเมินผลเรื่องคือ.....โดยบุคคลหรือองค์กรชื่อ..... สรุปแผนและการดำเนินงานโดยย่อคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 17.1)</p> <p>มีการประเมินผล โดยผลการประเมินสรุปได้คือ..... และมีข้อคิดเห็นให้ปรับปรุงคือ.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 17.2) ทั้งนี้ องค์กรได้นำเอกสารการประเมินผลเข้าประชุมเพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์เมื่อวันที่.....(เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 17.3) การใช้ประโยชน์ปรากฏในเอกสาร..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 17.4)”</p>

ข้อที่ 18	รายงานประจำปี (Annual Report)
ความหมาย	มีการจัดทำรายงานประจำปี
แนวทางพิจารณา	<p>ควรมีการพิจารณาว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดทำรายงานประจำปีหรือไม่ 2) รายงานมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามหลักสากลหรือไม่ 3) จัดทำขึ้นทันเวลาตามที่สมควรหรือไม่
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	<p>ต้องอธิบายว่า มีการจัดทำรายงานประจำปี ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน รายงานการเงิน และรายงานการตรวจสอบประจำปี สารจากผู้บริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป็นต้น และจัดทำขึ้นภายในเดือนเมษายน <u>การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</u> “องค์กรมีรายงานประจำปี..... โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์คือ.....สรุปการดำเนินงานคือ.....สรุปผลงานคือ..... (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 18.1) สรุปรายงานการเงิน (งบดุล) และรายงานการตรวจสอบประจำปี (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 11.4)” และจัดทำขึ้นภายในเดือนเมษายน</p>

ข้อที่ 19	ความยั่งยืน (Sustainability)
ความหมาย	มีสองความหมายได้แก่ 1) มีความมั่นคง ยั่งยืนในอุดมการณ์เพื่อผู้บริโภค 2) มีฐานะทางการเงินเข้มแข็ง มั่นคง
แนวทางพิจารณา	พิจารณาว่า 1) องค์กรมีนโยบาย ค่านิยมร่วม วัฒนธรรมองค์กร และระบบงานที่เข้มแข็ง สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีพลัง 2) องค์กรมีฐานะทางการเงิน หรือมีแผนธุรกิจ(Business Plan) ที่แสดงความมั่นคงทางการเงิน รายได้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
การอธิบาย/ตรวจตามเกณฑ์	ต้องอธิบายว่า องค์กรมีโครงสร้างองค์กร ระบบงานที่เข้มแข็ง มีค่านิยมชัดเจน และมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร <u>การเขียนอธิบายอาจเขียนในลักษณะนี้</u> “องค์กรมีการกำหนดข้อตกลงที่สำคัญร่วมกัน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำงาน เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม วัฒนธรรมองค์กร นโยบาย และคำขวัญ (รายละเอียดตามเอกสารข้อที่ 3-8) องค์กรมีโครงสร้างการทำงานและ มีเจ้าหน้าที่ทำงานประจำ (รายละเอียดตามข้อ 10) มีแผนงานโครงการที่ชัดเจน (รายละเอียดตามข้อ 9) มีรายงานการเงิน การบัญชี และพัสดุครุภัณฑ์ที่ดี (รายละเอียดตามข้อ 11) มีระบบบริหารงานที่ดี (รายละเอียดตามข้อ 12-17) และสามารถรายงานผลงานได้ (รายละเอียดตามข้อ 18) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ ซึ่งมีสัดส่วนแยกออกมาชัดเจน มีเงินทุนสำรองขององค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างน้อย.....เดือน/ปี (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.1) และมีแนวทางทุนสนับสนุนในการดำเนินการในอนาคต โดย (เอกสารอ้างอิงหมายเลขที่ 12.2)