

คำนำ

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้ออกข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ รวมทั้งให้ความเห็นชอบตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

ในการนี้ เพื่อให้องค์การสวัสดิการสังคมที่ประสงค์ขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นแนวทางการขอรับการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ปี พ.ศ.๒๕๕๒

คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

๑. ขอบข่าย

คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการปฏิบัติงานของ องค์การสวัสดิการสังคม ดำเนินการโดยสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม แห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และคณะอนุกรรมการพัฒนานุเคราะห์และมาตรฐาน ในฐานะคณะอนุกรรมการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

๒. นิยาม

๒.๑ **องค์การสวัสดิการสังคม** หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมและองค์กรสาธารณประโยชน์

๒.๒ **องค์กรสาธารณประโยชน์** หมายความว่า องค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ **มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม** หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตาม ประเมินผลและการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร

๒.๔ **สำนักงาน** หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

๓. ขั้นตอนการประเมิน

๓.๑ **ขั้นตอนการตรวจประเมินทั่วไป** ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอนดังนี้

๓.๑.๑ การประเมินเอกสารที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ (องค์การสวัสดิการสังคม) เพื่อประเมินความสอดคล้องกับ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

๓.๑.๒ การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอจะถูกรักษาเป็นความลับ เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจาก ผู้ยื่นคำขอให้เปิดเผยข้อมูลได้

๓.๒ การประเมินเอกสาร

๓.๒.๑ สำนักงานจะตรวจสอบว่าผู้ยื่นคำขอแต่ละรายมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและ ทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในคำขอ

๓.๒.๒ การทวนสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ เช่นเอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการทำงาน

๓.๓ การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการ โดยคณะผู้ประเมิน ที่ได้รับการ แต่งตั้งจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ตามความเห็นของ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร สวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม แห่งชาติ

๓.๓.๑ สำนักงานจะกำหนดกระบวนการในการคัดเลือกและ ฝึกอบรมผู้ประเมิน และ ขั้นตอนการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

๓.๓.๒ การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑) วิเคราะห์และพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒) ประเมินความสอดคล้องของเอกสาร การปฏิบัติ กับมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน

๓) ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

๓.๓.๓ ระหว่างการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน ผู้ประเมินต้องจดข้อมูลใน แต่ละหัวข้อ และจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งรายงานให้ สำนักงาน

๓.๔ การทบทวนเพื่อพิจารณาตัดสิน

๓.๔.๑ หลังจากจบขั้นตอนในการประเมินเอกสารและการประเมินองค์กรผู้ขอรับการ ประเมินแล้ว สำนักงานจะแต่งตั้งคณะผู้ทบทวนตามความเห็นของ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการ สังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ไม่น้อยกว่า ๓ คนและไม่เกิน ๕ คน ทำหน้าที่ทบทวนผลการประเมินก่อนนำเสนอ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการ สังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เพื่อ พิจารณาให้การรับรอง โดยคณะผู้ทบทวนต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นคำ ขอ และทบทวนด้วยความเป็นกลางและตรงตามวัตถุประสงค์

๓.๔.๒ สำนักงานต้องมั่นใจว่าคณะผู้ทบทวนมีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งได้รับการฝึกอบรม
ที่จำเป็นที่จะทำให้การตัดสินใจตัดสินความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน
การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีเหตุผล

๓.๔.๓ สำนักงานจะกำหนดวิธีการในการคัดเลือกและฝึกอบรมคณะผู้ทบทวนเป็นลาย
ลักษณ์อักษรเพื่อให้แน่ใจว่าคณะผู้ทบทวนมีความสามารถในการประเมิน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน

๔.๑.๑ สำนักงานซึ่งมีหน้าที่แต่งตั้งผู้ประเมิน และผู้ทบทวนตามความเห็นของ

คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการ
สังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ต้อง

๑) คัดเลือก และฝึกอบรม ผู้ประเมิน และผู้ทบทวน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้
ในการคัดเลือกผู้ประเมินและผู้ทบทวน

๒) กำหนดวิธีการสำหรับการคัดเลือกผู้ประเมินและขั้นตอนการทบทวนผู้สอบ
ประเมิน

๓) จัดเก็บบันทึกการรายงานของผู้ประเมิน

๔.๑.๒ เพื่อให้การประเมินผู้อื่นคำขอเป็นไปอย่างถูกต้อง สำนักงานซึ่งเป็นผู้แต่งตั้งผู้
ประเมิน และผู้ทบทวนต้องมั่นใจว่าผู้ประเมิน และผู้ทบทวน

๑) ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

๒) มีจุดมุ่งหมายและความเป็นกลางในการประเมิน

๔.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน

๔.๒.๑ ผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินเอกสาร และการประเมิน ณ
องค์กรผู้ขอรับการประเมิน และจัดทำรายงาน และข้อคิดเห็น เพื่อเสนอต่อคณะ
ผู้ทบทวน

๔.๒.๒ ในการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน ต้องปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณ

๔.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ทบทวน

๔.๓.๑ ทบทวนผลการตรวจประเมิน เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมิน
มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการ
สังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ตัดสินให้การรับรอง

๔.๓.๒ ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจประเมิน
มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการ
สังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

๕. รายงานการประเมิน

๕.๑ คณะผู้ประเมินจะเสนอรายงานการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะผู้ทบทวนก่อน
นำเสนอคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการ
สังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เพื่อพิจารณาให้
การอนุมัติ

๖. การอนุมัติการรับรอง

๖.๑ คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของ
องค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
๖.๒ สำนักงานจะแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ยื่นคำขอทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
๖.๓ ในกรณีที่ได้รับการรับรอง สำนักงานจะขึ้นทะเบียนผู้ได้รับการรับรอง ออกใบรับรอง
และเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน

๗. การอุทธรณ์

๗.๑ องค์การผู้ขอรับการประเมินสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่
สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์
ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงาน หากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียน
๗.๒ คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่
สำนักงานได้รับคำอุทธรณ์
๗.๓ ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้
อยู่
๗.๔ ผลการพิจารณาของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม
- ๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

๒. เกณฑ์การประเมิน

- ๒.๑ กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐาน ๓ ด้าน คือ
 - ๑) ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร
 - ๒) ด้านการให้บริการ
 - ๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๒ ผู้ได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้
 - ๑) คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า ๐
 - ๒) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
 - ๓) และผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง ๓ ด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

๓. องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต ก ฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต ก ฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รู้	๔
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต ก ฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่สอดคล้องกับขอบเขต ก ฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	๒
	- ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	๐
๑.๒ นโยบาย	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รู้	๔
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	๒
	- ไม่มีการกำหนดนโยบาย	๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๓ วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดวัตถุประสงค์ /เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง - ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๔ แผนงาน และ โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ /เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ /เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/ เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง - มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วนและไม่มีการประชุมชี้แจง - ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๕ การปฏิบัติ ตามแผนงาน และโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - นำแผนงานและโครงการ ไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - นำแผนงานและโครงการ ไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - นำแผนงานและโครงการ ไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ - นำแผนงานและโครงการ ไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ - ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๖ การติดตามประเมินผล		
๑.๖.๑ การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของการดำเนินการตามแผน - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของการดำเนินการตามแผน - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของการดำเนินการตามแผน - ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่ชัดเจน แต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง - ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๖.๒ การรับข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบ หรือกระบวนการ รับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน - มีระบบหรือกระบวนการ รับข้อร้องเรียน แต่นำข้อร้องเรียนบางส่วนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ แต่แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบไม่ครบถ้วน - มีระบบ หรือกระบวนการ รับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ - มีระบบ หรือกระบวนการ รับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ - ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
<p>๑.๗ โครงสร้างและบทบาทหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วนในบางส่วน และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - ไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร 	<p>๕</p> <p>๔</p> <p>๓</p> <p>๒</p> <p>๐</p>
<p>๑.๘ บุคลากรผู้ให้บริการ</p>		
<p>๑.๘.๑ คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ 	<p>๕</p> <p>๔</p> <p>๓</p> <p>๒</p> <p>๑</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
<p>๑.๘.๒ การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ - มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ - มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย - มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น - มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
<p>๑.๘.๓ การพัฒนาบุคลากร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนการพัฒนามูลฐาน การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพจิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน - มีแผนการพัฒนามูลฐาน การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพจิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของบุคลากร - ไม่มีแผนการพัฒนามูลฐาน แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพจิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน - ไม่มีแผนการพัฒนามูลฐาน แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพจิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของบุคลากร - ไม่มีแผนการพัฒนามูลฐาน และการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ 	<p>๕</p> <p>๔</p> <p>๓</p> <p>๒</p> <p>๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
<p>๑.๘.๔ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ - บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ - มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ - มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ - มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
<p>๑.๘ ระบบบัญชีและการเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี - มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร - มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน - มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน - มีการจัดทำงบประมาณประจำปี 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
<p>๑.๑๐ ระบบข้อมูลสารสนเทศ</p>		
<p>๑.๑๐.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขา สวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ - ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ 	<p>๕ ๓ ๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๐.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้ - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บที่ต้องการ ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๑๐.๓ การรักษาความลับของข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบหรือกระบวนการ การรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ และดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ - ไม่มีระบบ หรือกระบวนการ การรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือมีระบบ หรือกระบวนการ แต่ไม่ดำเนินการตามระบบ หรือกระบวนการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๑๐.๔ ระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้ - มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน ไม่ครบถ้วน และบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๐.๕ การป้องกันข้อมูลสูญหาย	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล - ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๑๑ การประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ - ไม่มีการประชาสัมพันธ์ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๑๒ อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ)		
๑.๑๒.๑ ความพอเพียง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน - มีพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอ - พื้นที่สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่แออัด - มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้ - มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่างๆ 	<p style="text-align: center;">ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด</p> <p style="text-align: center;">๕ ตัว</p> <p style="text-align: center;">แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
๑.๑๒.๒ ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งาน - มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน - ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
<p>๑.๑๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น - มีแสงสว่างที่เพียงพอ - มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ - มีราวจับตามทางเดิน - มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
<p>๑.๑๒.๔ สภาพแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย - มีความสะอาด - มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น - มีการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ - มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>
<p>๑.๑๓ เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนและการดำเนินการตามแผนใน การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ - ไม่มีแผน การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้และเพียงพอต่อการให้บริการ - มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพ ที่ดีใช้งานได้ แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ - ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 	<p>๕ ๔ ๓ ๑</p>

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๑๔ หลักปฏิบัติ ที่ดี	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	๕
	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร มีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้ บังคับใช้	๔
	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติแต่เพียง บางส่วน	๓
	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการ ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	๒
	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการ ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มี การปฏิบัติ	๐

ด้านที่ ๒ การให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๑ รูปแบบการ ให้บริการ	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการ ประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และปรับปรุง รูปแบบการให้บริการ	๕
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการ ประเมิน แต่ไม่มีความถี่ที่แน่นอน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๔
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ไม่มี การประเมิน และ ไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๓
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่มี การประเมิน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๒
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และ ไม่มีการประเมิน และ ไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๒ กระบวนการ ให้บริการ	- มีการกำหนด กระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๕
	- มีการกำหนด กระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๔
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร และกระบวนการ สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	๓
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร และ กระบวนการ สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน	๒
	- ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ	๐
๒.๓ การปฏิบัติงาน ตาม กระบวนการ ให้บริการ	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน และมีการ ประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และมี รายงานอย่างน้อย ๑ เรื่องต่อ ๑ ปี	๕
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน และมีการ ประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	๔
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน และมีการ ประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	๓
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน	๒
	- มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ	๑

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๔ การส่งเสริม และ สนับสนุน ให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน มีส่วนร่วมใน การจัด สวัสดิการ สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชุมปรึกษาหารือ กับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่อง - มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร - มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ - มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง - มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ 	ตัวชี้วัดนี้มี ทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน

ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๓.๑ การให้ บริการ ภายในกรอบ เวลาที่กำหนด	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการ ในกรณีปกติ อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๕
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการ ในกรณีปกติ อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๔
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการ ในกรณีปกติ อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๓
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการ ในกรณีปกติ อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๒
	- ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการ ในกรณีปกติ อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร	๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๒ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการติดตามผลการให้บริการ และ มีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุง หรือ ให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม - มีการติดตามผลการให้บริการ และ มีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป - ไม่มีการติดตามผลการให้บริการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๓ การให้บริการที่ทัน สถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๑</p>
๑.๔ ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ - ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 	<p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>
๑.๕ การให้บริการที่เป็น ประโยชน์ ในระดับ สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม - มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม - มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา - มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา - นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน</p>

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

๑. ตรวจสอบคุณสมบัติองค์การสวัสดิการสังคม

- หน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวง/ทบวง/กรมที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- องค์กรสาธารณประโยชน์ ได้แก่ มูลนิธิ สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมหรือองค์กรภาคเอกชน ที่มีผลงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

- องค์กรสวัสดิการชุมชน ได้แก่ องค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกในชุมชนหรือปฏิบัติงานด้านด้านการจัดสวัสดิการสังคมของเครือข่ายองค์กรสวัสดิการชุมชนและได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

(การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ จะเริ่มจากหน่วยงานของรัฐและองค์กรสาธารณประโยชน์)

๒. เตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรอง

๑) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจ)

๒) แผนที่ตั้งขององค์กรที่ขอรับการรับรอง

๓) สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์)

๔) เอกสาร หลักฐานประกอบการประเมินตามตัวชี้วัด

๕) เอกสารอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

๓. ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๑

การยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน

- องค์การสวัสดิการสังคมในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ยื่นที่สำนักพัฒนาสังคม

กรุงเทพมหานคร

- องค์การสวัสดิการสังคมที่ปฏิบัติงานในเขตท้องที่อื่น ยื่นที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร / สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รับคำขอ ตรวจสอบความถูกต้องและส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ภายในเจ็ดวันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติรับคำขอ และเมื่อมีหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ให้เสนอคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายในเก้าสิบวัน

ขั้นตอนที่ ๓

- คณะผู้ประเมินตรวจสอบคุณสมบัติตามข้อกำหนด
- คณะผู้ประเมินทวนสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ ได้แก่ เอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- คณะผู้ประเมินประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน
- คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานการประเมินและข้อคิดเห็นให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อส่งให้คณะผู้ทบทวน

ขั้นตอนที่ ๔

- คณะผู้ทบทวนพิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็น ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อส่งให้คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕

- คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร พิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็นจากคณะผู้ประเมินและความเห็นของคณะผู้ทบทวน และมีมติให้ความเห็นชอบการรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๖

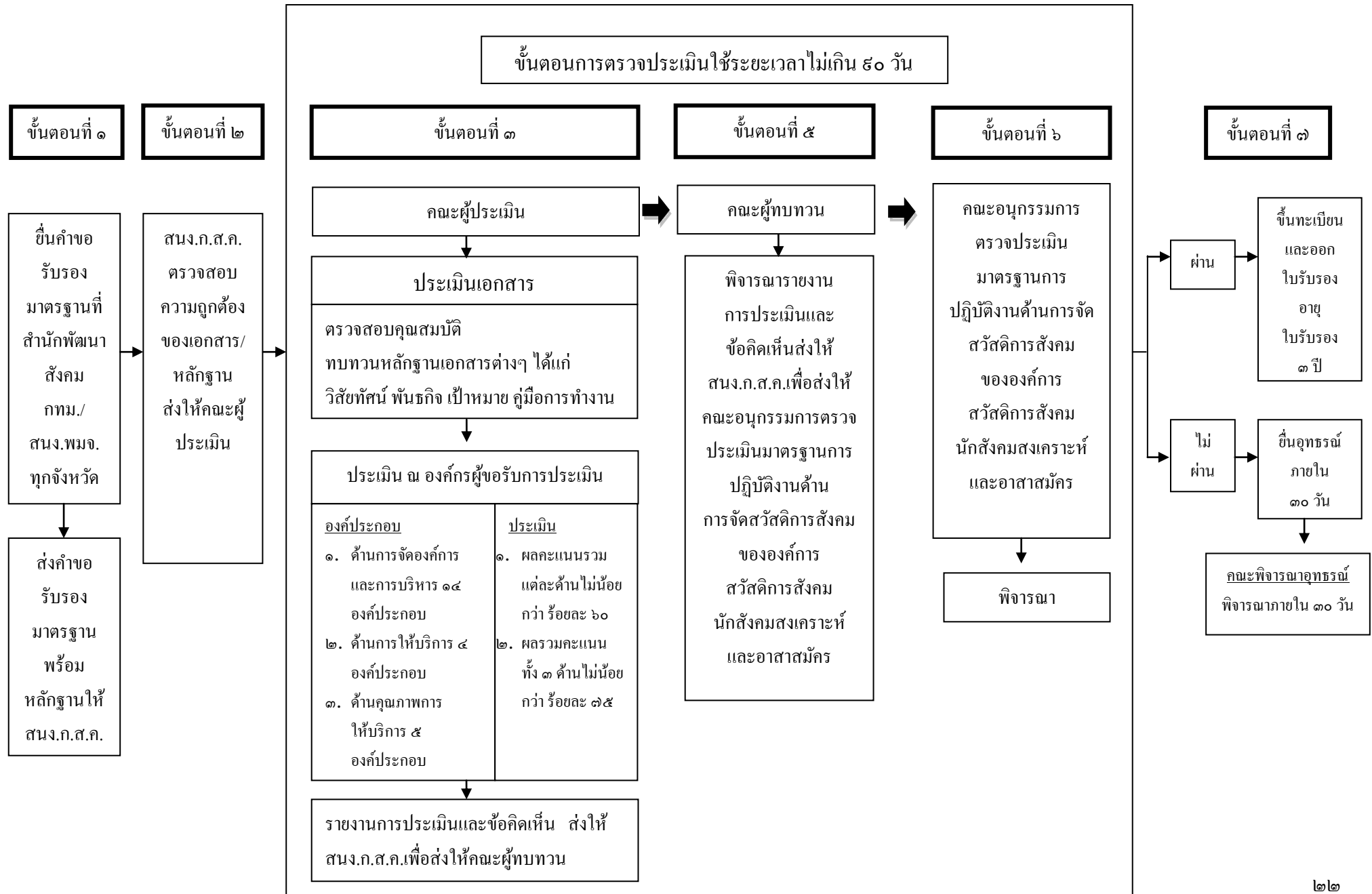
- กรณีที่ผ่านการรับรอง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ จะดำเนินการขึ้นทะเบียน ออกใบรับรองมาตรฐานและออกเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน เครื่องหมายการรับรองมาตรฐานมีอายุ ๓ ปี

ในกรณีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ซึ่งเชื่อว่าจะมีผลเสียหายต่อผู้รับบริการสวัสดิการสังคม และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้คำแนะนำและตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว หากยังไม่แก้ไข โดยไม่มีเหตุอันควร ให้ผู้อำนวยการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ให้การรับรองมีหนังสือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานได้

- กรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับการประเมินทราบ

- หากไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐาน สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์กรสวัสดิการสังคม



เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

เป็นเครื่องหมายแสดงการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของ
องค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ว่ามีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่
กำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครที่จะได้รับเครื่องหมายนี้
ต้องผ่านการตรวจประเมินจากคณะผู้ตรวจประเมิน และผ่านการพิจารณาทบทวนจากคณะทบทวน ว่ามี
คุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคมสามารถแสดง
เครื่องหมายนี้ปรากฏที่ป้ายชื่อองค์กร สำหรับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครสามารถแสดง
เครื่องหมายนี้บนเข็มก้นบัตรที่เสื้อ



มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของ
องค์การสวัสดิการสังคม (มสก.)
Standard of Social Welfare Organization (SSWO)



มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของ
นักสังคมสงเคราะห์ (มสค.)
Standard of Social Worker (SSW)



มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ของอาสาสมัคร (มสอ.)
Standard of Social Welfare Volunteer (SSWV)

ความหมาย

- เครื่องหมายสี่เหลี่ยมจัตุรัสวางตัวในแนว ทแยงแสดงถึงความมั่นคงอันเป็นมาตรฐานในการรับรองการปฏิบัติงาน
- แนวขอบด้านนอกสีน้ำเงินสลับขาวขอบโค้ง แสดงถึงการดำเนินการปฏิบัติงานด้านการจัดการสวัสดิการสังคมภายใต้การดูแลของหน่วยงานรัฐบาล
- แถบสีแดงสลับขาวที่วางซ้อนเหลื่อมกันอยู่ด้านใน แสดงถึง ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์การสวัสดิการสังคม อาสาสมัคร และนักสังคมสงเคราะห์

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ใบรับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม
๒. โล่รับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม
๓. นำใบรับรองมาตรฐานและตราสัญลักษณ์เผยแพร่ในสถานที่ต่างๆ
๔. สำนักงาน ก.ส.ค. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่รายชื่อองค์การสวัสดิการสังคมที่ได้รับรองมาตรฐานทางสื่อประเภทต่างๆ
๕. สิทธิประโยชน์อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กำหนด

คำขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

ข้าพเจ้า ขอยื่นคำขอ
เพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ตามมาตรา
๑๕ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย
พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ รายละเอียดต่อไปนี้

๑. ชื่อองค์กร

๒. ประเภทขององค์กร หน่วยงานของรัฐ

องค์กรสาธารณประโยชน์ ทะเบียนเลขที่

องค์กรสวัสดิการชุมชน ทะเบียนเลขที่

๓. ที่ตั้ง เลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย

ถนน ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต

จังหวัด โทรศัพท์ ต่อ

โทรสาร E – mail address

๔. ลักษณะงานโดยสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๕. ชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูล (ควรเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารหรือบุคคลที่เข้าใจ
ระบบขององค์กรฯ) ชื่อ/นามสกุล

ตำแหน่ง โทรศัพท์ ต่อ

โทรสาร E – mail address

๖. พร้อมคำขอนี้ได้แนบหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา
ดังต่อไปนี้

สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือ
มอบอำนาจ)

- แผนที่ตั้งของขององค์กรที่ขอรับการรับรอง
- สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์)
- เอกสาร และหลักฐานประกอบการชี้แจงตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดขององค์การสวัสดิการสังคม
- เอกสารอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

ลงชื่อ ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ

(.....)

วันที่

การตรวจสอบความถูกต้อง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานคำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุชื่อ)..... แล้ว มีความถูกต้อง สมควรส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบคำขอ

(.....)

ตำแหน่ง

...../...../.....

ความเห็นเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานคำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุชื่อ) แล้ว มีความถูกต้อง สมควรดำเนินการตามกระบวนการรับรองมาตรฐานต่อไป)

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบคำขอ

(.....)

ตำแหน่ง

...../...../.....