



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



คู่มือการรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



คู่มือการรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
พิมพ์ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔

คำนำ

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้ออกข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ รวมทั้งให้ความเห็นชอบตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร

ในการนี้ เพื่อให้องค์การสวัสดิการสังคมที่ประสงค์ขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นแนวทางการขอรับการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

พิมพ์ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม	
- ขอบข่าย	๒
- นิยาม	๒
- ขั้นตอนการประเมิน	๓
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
- รายงานการประเมิน	๕
- การพิจารณารับรองมาตรฐาน	๖
- การอุทธรณ์	๖
๒. ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน	๗
การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม	
ขององค์การสวัสดิการสังคม	
- วัตถุประสงค์	๘
- เกณฑ์การประเมินมาตรฐาน	๘
- องค์ประกอบ ตัวชี้วัด	๙
และมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม	
ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร	๙
ด้านที่ ๒ การให้บริการ	๒๔
ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ	๒๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๓. ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม	๓๐
๔. เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน	๓๕
๕. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	๓๘
๖. ค่าขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (แบบ ก.ส.ค. ๖)	๔๐

๑. คู่มือ การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมของ องค์การสวัสดิการสังคม



คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

๑. ขอบข่าย

คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานในฐานะคณะอนุกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม

๒. นิยาม

๒.๑ องค์การสวัสดิการสังคม หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม องค์การสาธารณประโยชน์ และองค์การสวัสดิการชุมชน

๒.๒ องค์การสาธารณประโยชน์ หมายความว่า องค์การภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตามประเมินผลและการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

๒.๔ สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
การจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

๓. ขั้นตอนการประเมิน

๓.๑ ขั้นตอนการตรวจประเมินทั่วไป ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ การประเมินเอกสารที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ (องค์การ
สวัสดิการสังคม) เพื่อประเมินความสอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์
การประเมินมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม

๓.๑.๒ การประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน
หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอจะถูกรักษาเป็นความลับ เว้นแต่
จะได้รับการยินยอมจาก ผู้ยื่นคำขอให้เปิดเผยข้อมูลได้

๓.๒ การประเมินเอกสาร

๓.๒.๑ สำนักงานจะตรวจสอบคำขอแต่ละองค์การมีคุณสมบัติ
ตามข้อกำหนดและทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในคำขอ

๓.๒.๒ การทวนสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ เช่น เอกสาร
ประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่คู่มือขั้นตอน
การทำงาน

๓.๓ การประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน

การประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการ
โดยคณะผู้ประเมิน ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
การจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ตามความเห็นของคณะกรรมการพัฒนา
บุคลากรและมาตรฐาน ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ



๓.๓.๑ สำนักงานจะกำหนดกระบวนการในการคัดเลือกและ
ฝึกอบรมผู้ขอรับการประเมินและขั้นตอนการประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับ
การประเมิน

๓.๓.๒ การประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน
มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑) วิเคราะห์และพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประเมินความสอดคล้องของเอกสาร การปฏิบัติ
กับมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ๓) ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุง
พัฒนา

๓.๓.๓ ระหว่างการประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน
ผู้ประเมินต้องจดข้อมูลในแต่ละหัวข้อ และจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
และส่งรายงานให้สำนักงาน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน

๔.๑.๑ สำนักงานมีหน้าที่แต่งตั้งผู้ประเมิน ตามความเห็นของ
คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐาน ในคณะกรรมการส่งเสริม
การจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ต้อง

- ๑) คัดเลือก และฝึกอบรม ผู้ประเมิน ให้สอดคล้องกับ
เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ประเมิน
- ๒) กำหนดวิธีการสำหรับการคัดเลือกผู้ประเมิน
- ๓) จัดเก็บบันทึกการรายงานของผู้ประเมิน

๔.๑.๒ เพื่อให้การประเมินผู้ยื่นคำขอเป็นไปอย่างถูกต้อง
สำนักงานซึ่งเป็นผู้แต่งตั้งผู้ประเมินต้องมั่นใจว่าผู้ประเมิน

๑) ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

๒) มีจุดมุ่งหมายและความเป็นกลางในการประเมิน

๔.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน

๔.๒.๑ ผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการดำเนินการประเมิน
เอกสาร และการประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน และจัดทำรายงาน
และข้อคิดเห็น เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐาน
ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

๔.๒.๒ ในการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของ
ผู้ประเมิน ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๕. **รายงานการประเมิน**

คณะผู้ประเมินจะเสนอรายงานการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะ
ต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมก่อนนำเสนอ
คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐาน ในคณะกรรมการส่งเสริม
การจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ



๖. การพิจารณารับรองมาตรฐาน

๖.๑ คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๖.๒ สำนักงานจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

๖.๓ ในกรณีที่ได้รับการรับรอง สำนักงานจะขึ้นทะเบียนองค์กรได้รับการรับรอง ออกใบรับรองและเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน

๗. การอุทธรณ์

๗.๑ องค์กรผู้ขอรับการประเมินสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงานด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องอุทธรณ์ดังกล่าว ให้เสนอเรื่องต่ออธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเพื่อพิจารณาอุทธรณ์ โดยอธิบดีอาจแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์

๗.๒ คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับคำอุทธรณ์

๗.๓ ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่

๗.๔ เมื่อสิ้นสุดอุทธรณ์ ให้สำนักงานรายงานการเพิกถอนการรับรองมาตรฐานต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ และแจ้งให้องค์กรที่ยื่นเรื่องอุทธรณ์รับทราบ

๒. ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม



ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน
ขององค์การสวัสดิการสังคม

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาองค์กรอย่าง
ต่อเนื่อง

๑.๓ เพื่อพัฒนาสู่การบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

๒. เกณฑ์การประเมินมาตรฐาน

๒.๑ กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับ
คุณภาพมาตรฐาน ๓ ด้าน คือ

๑) ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร

๒) ด้านการให้บริการ

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๒ ผู้ได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนน
ระดับคุณภาพ ดังนี้

๑) คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า ๐

๒) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้าน คิดเป็นไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๖๐ และ

๓) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๗๕



๓. องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๑ วิสัยทัศน์ และ พันธกิจ	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมาย และ ลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมของ องค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและ บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและ ลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รู้	๔
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและ ลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง และ บุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่ สอดคล้องกับขอบเขต กฎหมาย และลักษณะ ของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	๒
	- ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๒ นโยบาย	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	๔
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	๒
	- ไม่มีการกำหนดนโยบาย	๐
๑.๓ วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง	๕
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	๔
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง	๓
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง	๒
	- ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๔ แผนงาน และ โครงการ	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	๕
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	๔
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และ มีการประชุมชี้แจง	๓
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่ สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้ บรรลุ วัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วนและไม่มี การประชุมชี้แจง	๒
	- ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ	๐
๑.๕ การปฏิบัติ ตามแผนงาน และโครงการ	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปี ที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๕
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปี ที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๔
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปี ที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๓
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปี ที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๒
	- ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๖ การติดตาม ประเมินผล		
๑.๖.๑ การติดตาม ประเมินผลแผนงาน และโครงการ	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๙๐ ของการดำเนินการตามแผน	๕
	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของการดำเนินการตามแผน	๔
	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของการดำเนินการตามแผน	๓
	- ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่ชัดเจน แต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง	๒
	- ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๖.๒ การรับ ข้อร้องเรียน	- มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และ นำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไข ปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน	๕
	- มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน แต่นำข้อร้องเรียนบางส่วนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด ปัญหาซ้ำ แต่แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ ร้องเรียนทราบไม่ครบถ้วน	๔
	- มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และ นำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไข ปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	๓
	- มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และ นำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไข ปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	๒
	- ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๗ โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่	- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมาย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างครบถ้วน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และ บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับ ผิดชอบของตนเอง	๕
	- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และ บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบของตนเอง	๔
	- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วน ในบางส่วน และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	๓
	- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	๒
	- ไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๔ บุคลากร ผู้ให้บริการ		
๑.๔.๑ คุณสมบัติ ของบุคลากร ผู้ให้บริการ	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อย กว่าร้อยละ ๑๐๐	๕
	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อย กว่าร้อยละ ๙๐	๔
	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อย กว่าร้อยละ ๘๐	๓
	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อย กว่าร้อยละ ๗๐	๒
	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นน้อย กว่าร้อยละ ๗๐	๑
๑.๔.๒ การคัดสรร เตรียมความพร้อม และประเมินผล งานบุคลากร ผู้ให้บริการ	- มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน
	- มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อน บรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ	
	- มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย	
	- มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากร อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น	
	- มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างเป็นทางการ	



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๔.๓ การพัฒนาบุคลากร	- มีแผนการพัฒนาศักยภาพ การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน	๕
	- มีแผนการพัฒนาศักยภาพ การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของบุคลากร	๔
	- ไม่มีแผนการพัฒนาศักยภาพ แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน	๓
	- ไม่มีแผนการพัฒนาศักยภาพ แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของบุคลากร	๒



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
	- ไม่มีแผนการพัฒนาศูนย์ และการให้ความรู้ ผิดกรอบ หรือการพัฒนาศูนย์ในรูปแบบอื่น ๆ	๐
๑.๔.๔ การเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
	- บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่	
	- มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	
	- มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	
	- มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑.๕ ระบบบัญชี และการเงิน	- มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงิน โดยผู้สอบบัญชี	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
	- มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร	
	- มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน	
	- มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงาน และโครงการอย่างครบถ้วน	
	- มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๑.๑๐ ระบบข้อมูลสารสนเทศ		
๑.๑๐.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคม ที่องค์กรจัดบริการ	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	๕
	- มีการรวบรวม จัดเก็บที่ต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	๓
	- ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคม ที่องค์กรจัดบริการ	๐
๑.๑๐.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้	๕
	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	๔
	- มีการรวบรวม จัดเก็บที่ต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	๓



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้อง ทันท่วงที และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	๒
	- ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ บริการ	๐
๑.๑๐.๓ การรักษา ความลับของข้อมูล	- มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ และดำเนินการตาม ระบบการรักษาความลับ	๕
	- ไม่มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือมีระบบหรือ กระบวนการแต่ไม่ดำเนินการตามระบบหรือ กระบวนการ	๐
๑.๑๐.๔ ระบบ สารสนเทศ	- มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูก ต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและ การบริหาร การให้บริการ บุคลากร และ ผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถ สืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๕
	- มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูก ต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ เอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กร และการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และ ผลการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน และสามารถ สืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๔



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
	- ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้	๓
	- มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วน และบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๒
	- ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	๐
๑.๑๐.๕ การป้องกันข้อมูลสูญหาย	- มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	๕
	- ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	๐
๑.๑๑ การประชาสัมพันธ์	- มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ	๕
	- มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ	๓



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
	บุคลากร ผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ ไม่รับทราบ	
	- ไม่มีการประชาสัมพันธ์	๐
๑.๑๒ อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ)		
๑.๑๒.๑ ความพอเพียง	- มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
	- มีพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอ	
	- พื้นที่สำหรับให้บริการที่ไม่แออัด	
	- มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้	
	- มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ	
๑.๑๒.๒ ความปลอดภัย	- มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งาน	๕
	- มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน	๓
	- ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	- มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน
	- มีแสงสว่างที่เพียงพอ	
	- มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	
	- มีราวจับตามทางเดิน	
	- มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก	
๑.๑๒.๔ สภาพแวดล้อม	- มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน
	- มีความสะอาด	
	- มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น	
	- มีการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ	
	- มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	
๑.๑๓ เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)	- มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	๕
	- ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้และเพียงพอต่อการให้บริการ	๔
	- มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้ แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๓



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
	- ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๑
๑.๑๔ หลักปฏิบัติที่ดี	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	๕
	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้บังคับใช้	๔
	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติแต่เพียงบางส่วน	๓
	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	๒
	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการปฏิบัติ	๐



ด้านที่ ๒ การให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๑ รูปแบบ การให้บริการ	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้ บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และปรับปรุง รูปแบบการให้บริการ	๕
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน มีการประเมิน แต่ไม่มีความถี่ ที่แน่นอน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๔
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน แต่ไม่มีการประเมิน และไม่มี การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๓
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน แต่มีการประเมิน และ ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๒
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน และไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๒ กระบวนการ ให้บริการ	- มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการ สังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้อง กับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร	๕
	- มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และ วิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้อง กับนโยบาย และแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๔
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	๓
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน	๒
	- ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และ วิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๒.๓ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการและมีรายงานอย่างน้อย ๑ เรื่องต่อ ๑ ปี	๕
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	๔
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	๓
	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน	๒
	- มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ	๑
๒.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม	- มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่อง	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน
	- มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร	
	- มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ	
	- มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	
	- มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ	



ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๓.๑ การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๕
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๔
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๓
	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๒
	- ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๐



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
๓.๒ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	- มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผล การติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการ ดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุง หรือให้ บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม	๕
	- มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผล การติดตามมาทำการประเมิน และวางแผน การดำเนินงานต่อไป	๓
	- ไม่มีการติดตามผลการให้บริการ	๐
๓.๓ การให้บริการ ที่ทันสถานการณ์	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	๕
	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๔
	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๐	๓
	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	๒
	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	๑



องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๓.๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	- มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๕
	- มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๔
	- มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๓
	- มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๒
	- ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๐
๓.๕ การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม	- มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัว จะได้ ๑ คะแนน
	- มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม	
	- มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา	
	- มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา	
	- นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม	

๓. ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน องค์การสวัสดิการสังคม



ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

๑. ตรวจสอบคุณสมบัติองค์การสวัสดิการสังคม ได้แก่

- ๑) เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวง/ทบวง/กรมที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒) เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ ได้แก่ มูลนิธิ สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน ที่มีผลงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

๒. เตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรอง

- ๑) แบบคำขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (แบบ ก.ส.ค. ๖)
- ๒) สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นคำขอ (ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ) กรณีผู้ยื่นคำขอเป็นผู้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากองค์กร
- ๓) แผนที่ตั้งขององค์กรที่ขอรับการรับรอง
- ๔) สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์)
- ๕) เอกสาร หลักฐานประกอบการประเมินตามตัวชี้วัด
- ๖) เอกสารอื่น ๆ ที่จะป็นประโยชน์ต่อการประเมิน



๓. ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๑

การยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน

- องค์การสวัสดิการสังคมในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ยื่นที่สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร
- องค์การสวัสดิการสังคมที่ปฏิบัติงานในเขตท้องที่อื่น ยื่นที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร / สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รับคำขอ (แบบ ก.ส.ค. ๖) ตรวจสอบความถูกต้องและส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ภายในเจ็ดวันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ รับคำขอ (แบบ ก.ส.ค. ๖) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานความถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด พร้อมประสานองค์การที่ขอรับการประเมินและผู้ประเมินเพื่อทำการตรวจประเมินองค์กร

ขั้นตอนที่ ๓

- คณะผู้ประเมินตรวจสอบคุณสมบัติตามข้อกำหนด
- คณะผู้ประเมินทวนสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- คณะผู้ประเมินประเมิน ประเมิน ณ องค์การผู้ขอรับการประเมิน
- คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานการประเมินและข้อคิดเห็นให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐาน ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๔

- คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐาน ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ พิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็นจากคณะผู้ประเมิน ให้เสร็จสิ้นภายในเก้าสิบวัน นับจากวันที่สำนักงานได้รับเอกสารหลักฐานในการยื่นขอรับการประเมิน ถูกต้องครบถ้วน

ขั้นตอนที่ ๕

- กรณีที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ จะดำเนินการขึ้นทะเบียน ออกใบรับรองมาตรฐานและออกเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน เครื่องหมายการรับรองมาตรฐานมีอายุ ๓ ปี

ในกรณีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานซึ่งเชื่อว่าจะมีผลเสียหายต่อผู้รับบริการสวัสดิการสังคม และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้คำแนะนำและตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว หากยังไม่แก้ไขโดยไม่มีเหตุอันควร ให้ผู้อำนวยการโดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการที่ให้การรับรองมีหนังสือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานได้

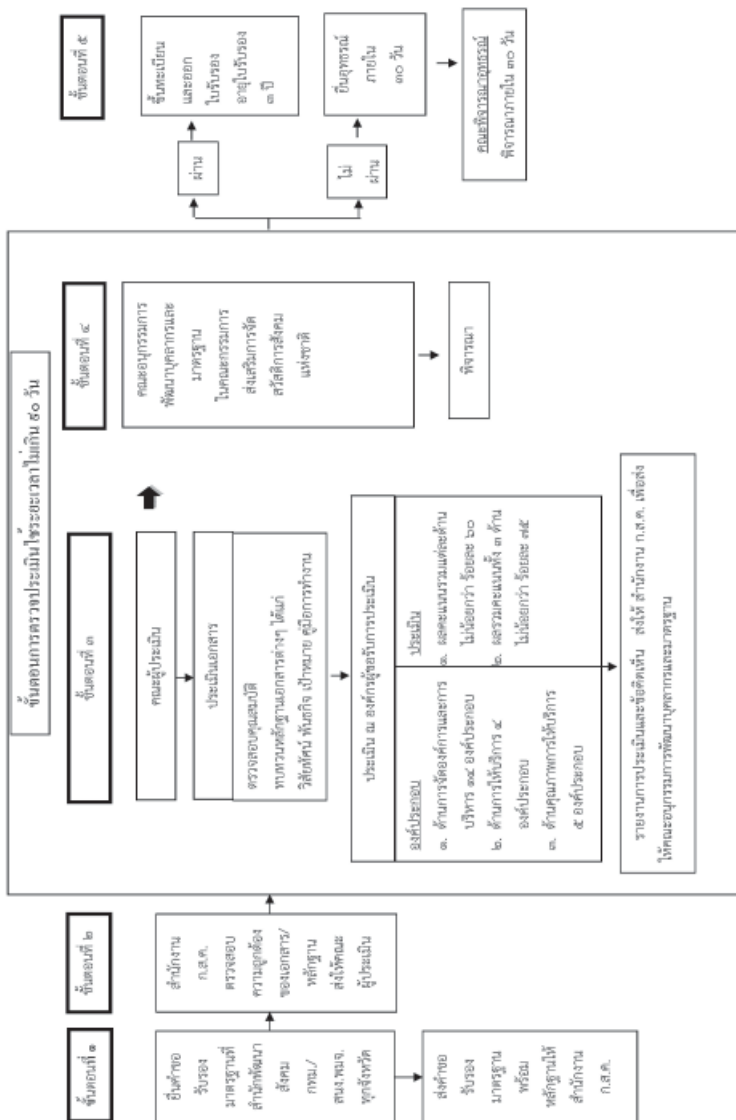
- กรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับการประเมินทราบ

- หากไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐาน สามารถยื่นอุทธรณ์ต่ออธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันได้รับอุทธรณ์



คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์กรสวัสดิการสังคม

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานของกรมสวัสดิการสังคม



๔. เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน



เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

เป็นเครื่องหมายแสดงการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ว่ามีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคมที่จะได้รับเครื่องหมายนี้ต้องผ่านการตรวจประเมินจากคณะผู้ตรวจประเมิน และผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่ามีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคมสามารถแสดงเครื่องหมายนี้ปรากฏที่ป้ายชื่อองค์กร



มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ขององค์การสวัสดิการสังคม (มสก.)
Standard of Social Welfare Organization (SSWO)

ความหมาย

- เครื่องหมายสี่เหลี่ยมจัตุรัสวางตัวในแนวทแยงแสดงถึงความมั่นคงอันเป็นมาตรฐานในการรับรองการปฏิบัติงาน
- แนวขอบด้านนอกสีน้ำเงินสลับขาวขอบโค้ง แสดงถึงการดำเนินการปฏิบัติงานด้านการจัดการสวัสดิการสังคมภายใต้การดูแลของหน่วยงานรัฐบาล
- แถบสีแดงสลับขาวที่วางซ้อนเหลื่อมกันอยู่ด้านใน แสดงถึงความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์การสวัสดิการสังคม

๕. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ



สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ใบรับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม
๒. โล่รับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม
๓. นำใบรับรองมาตรฐานและตราสัญลักษณ์เผยแพร่ในสถานที่ต่าง ๆ
๔. สำนักงาน ก.ส.ค. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่รายชื่อองค์การสวัสดิการสังคมที่ได้รับรองมาตรฐานทางสื่อประเภทต่าง ๆ
๕. สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติกำหนด

**๖. คำขอ รับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ขององค์การสวัสดิการสังคม
(แบบ ก.ส.ค. ๖)**



แบบ ก.ส.ค. ๖

**คำขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม**

ข้าพเจ้า ขอยื่นคำขอเพื่อรับรอง
มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ตามมาตรา ๑๕ (๗)
แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ
ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ รายละเอียดต่อไปนี้

๑. ชื่อองค์กร

๒. ประเภทขององค์กร ☐ หน่วยงานของรัฐ

☐ องค์กรสาธารณประโยชน์ ทะเบียนเลขที่

๓. ที่ตั้ง เลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย

ถนน ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต

จังหวัด โทรศัพท์ ต่อ

โทรสาร E – mail address

๔. ลักษณะงานโดยสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ขององค์การสวัสดิการสังคม

๕. ชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูล (ควรเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารหรือบุคคลที่เข้าใจระบบขององค์กรฯ) ชื่อ/นามสกุล
ตำแหน่ง โทรศัพท์ ต่อ
โทรสาร E – mail address

๖. พร้อมคำขอนี้ได้แนบหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาดังต่อไปนี้

- ☐ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจ)
- ☐ แผนที่ตั้งของขององค์กรที่ขอรับการรับรอง
- ☐ สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์)
- ☐ เอกสาร และหลักฐานประกอบการชี้แจงตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดขององค์การสวัสดิการสังคม
- ☐ เอกสารอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

ลงชื่อ ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ
(.....)
วันที่

การตรวจสอบความถูกต้อง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานคำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุชื่อ)..... แล้ว มีความถูกต้อง สมควรส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบคำขอ
(.....)
ตำแหน่ง
...../...../.....



ความเห็นเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาสังคม
และสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
คำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุชื่อ) แล้ว
มีความถูกต้อง สมควรดำเนินการตามกระบวนการรับรองมาตรฐานต่อไป)

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบคำขอ

(.....)

ตำแหน่ง

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





กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

**สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ**