

บทที่ 3

มาตรฐานและตัวชี้วัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรฐานและตัวชี้วัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดเป็นมาตรฐาน 4 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านการเสริมสร้างศักยภาพและการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค ประกอบด้วย

3.1.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภค

3.1.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้บริโภค ในท้องถิ่น

3.1.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภค

3.1.4 สนับสนุนหรือจัดให้มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค

3.1.5 สนับสนุนหรือจัดให้มีการทำกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค

3.1.6 สนับสนุนหรือจัดให้มีการติดตามประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่าย ผู้บริโภค

3.2 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

3.2.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชน เพื่อวางแผน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

3.2.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการเพื่อให้มีสื่อประชาสัมพันธ์การคุ้มครอง ผู้บริโภค

3.2.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

3.3 ด้านการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

3.3.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการคุ้มครอง ผู้บริโภค

3.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของนายตรวจซึ่งตวงวัด ประกอบด้วย

3.4.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการออกปฏิบัติงานสำรวจตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ

ซึ่งในแต่ละมาตรฐาน ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยที่ตัวชี้วัดมี 2 ระดับ ได้แก่

ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการก่อน

ตัวชี้วัดขั้นพัฒนา หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่มีการพัฒนายกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สูงขึ้น หรือก้าวหน้ามากกว่ามาตรฐานตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจะกระทำหรือเลือกทำตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีความพร้อมทั้งทางด้านการเงินและบุคลากรสามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดขั้นพัฒนา ก็จะส่งผลต่อการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ซึ่งรายละเอียดของมาตรฐานและตัวชี้วัด แสดงไว้ในตาราง ดังนี้

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.1 ด้านการเสริมสร้างศักยภาพและการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค			
3.1.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภค			
1) สนับสนุนหรือจัดให้มีการจัดการให้ความรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และเสริมสร้างศักยภาพให้กับประชาชน	X		ดำเนินการสนับสนุนหรือจัดให้มีการจัดการให้ความรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภค และเรื่องอื่นๆ ที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นว่าเป็นประโยชน์และเสริมสร้างศักยภาพให้กับประชาชนในฐานะผู้บริโภค โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การจัดนิทรรศการ เป็นต้น
3.1.2 สนับสนุนหรือจัดให้มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้บริโภคในท้องถิ่น			
1) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของการรวมกลุ่ม		X	ดำเนินการสนับสนุนหรือจัดให้มีการรวมกลุ่มของผู้บริโภคในท้องถิ่น โดยมีวิธีการจัดตั้งเป็นสมาคม ชมรม หรือกลุ่มเพื่อการดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อจะ

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
			ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น
2) ดำเนินการรับสมัครผู้ที่สนใจเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น		X	การรับสมัครผู้ที่สนใจต้องดำเนินการเปิดรับบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นไปโดยความสมัครใจ โดยที่ผู้ที่เข้าร่วมมาจากหลากหลายหน่วยงาน สาขาอาชีพ เพื่อเป็นแกนนำในการผลักดันงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น
3) ดำเนินการประชุมเพื่อจัดตั้งกลุ่มชมรมสมาคม อย่างเป็นทางการ		X	ดำเนินการประชุมอาสาสมัครเพื่อจัดตั้งเป็นกลุ่ม ชมรม หรือสมาคม เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น
4) ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค		X	คัดเลือกอาสาสมัครที่มีความเหมาะสม โดยวิธีการทางประชาธิปไตย เพื่อให้ได้คณะกรรมการกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.1.3 สนับสนุนหรือจัดให้มีการส่งเสริมการทำกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภครวม			
1) ดำเนินการส่งเสริมการทำกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภครวม		X	ดำเนินการสนับสนุนหรือจัดให้มีการทำกิจกรรมของกลุ่มที่จัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริโภค ซึ่งอาจอยู่ในฐานะของพี่เลี้ยง หรือร่วมทำงานเป็นคณะกรรมการก็ได้ โดยกลุ่มผู้บริโภครวมมีกิจกรรมร่วมกัน
3.1.4 สนับสนุนหรือจัดให้มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภครวม			
1) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้นำชุมชนตลอดจนประชาชนได้เห็นความสำคัญของการตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภครวม		X	ส่งเสริมและให้ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภครวม
2) สนับสนุนให้มีการประชุมเพื่อจัดตั้งเครือข่ายผู้บริโภครวมอย่างเป็นทางการ		X	สนับสนุนให้เกิดการประชุมอย่างเรียบร้อย ทุกคนมีส่วนร่วมเพื่อจัดตั้งเครือข่ายผู้บริโภครวม

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3) ดำเนินการคัดเลือกผู้ประสานกลุ่มหรือคณะกรรมการกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค		X	สนับสนุนให้ประชาชนมีผู้ประสานงานภายในกลุ่มในรูปแบบของคณะกรรมการและประชาชนเป็นสมาชิกของกลุ่มเพื่อช่วยกันสอดส่องดูแลรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของกลุ่มในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
3.1.5 สนับสนุนหรือจัดให้มีการทำกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค			
1) ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะแก่กรรมการและสมาชิกในกลุ่มเครือข่ายริเริ่มจัดทำกิจกรรม		X	ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนการทำกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นในฐานะของพี่เลี้ยง ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
2) ดำเนินการเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและอำนวยความสะดวก		X	ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนการทำกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นในฐานะของพี่เลี้ยงที่ให้คำปรึกษาคำแนะนำและอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.1.6 สนับสนุนหรือจัดให้มีการติดตามประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่ายผู้บริหารโลก			
1) มีแผนปฏิบัติงานติดตามและประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่ายผู้บริหารโลก		X	ดำเนินการวางแผนการติดตามและประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่ายผู้บริหารโลก
2) มีรายงานการติดตามและประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่ายผู้บริหารโลก		X	ดำเนินการจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการทำงานของกลุ่มและเครือข่ายผู้บริหารโลกเสนอผู้เกี่ยวข้อง

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.2 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค			
3.2.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนเพื่อวางแผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์			
1) มีการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย	X		ดำเนินการเก็บข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เพื่อใช้ประกอบการวางแผนและเตรียมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค (ดูรายละเอียดในบทที่ 2 เรื่องการปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
2) มีการประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บมาและสรุปเป็นฐานข้อมูล	X		ดำเนินการประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บมา และจัดทำเป็นรายงานสรุปและฐานข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.2.2 ดำเนินการให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ การคุ้มครองผู้บริโภค			
1) มีการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์	X		มีการขอรับการสนับสนุนสื่อจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักชั่งตวงวัด เป็นต้น (ดูรายละเอียดในบทที่ 2 เรื่อง การปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
2) มีการออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของตนเอง โดยรวมถึงการจัดจ้างผู้ออกแบบและผลิตสื่อให้		X	มีการออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของตนเอง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการเอง กรณีที่มีความพร้อม หรืออาจจัดจ้างหน่วยงานที่มีความสามารถเข้ามาดำเนินการ

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.2.3 ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค			
1) มีการวางแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	X		ก่อนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มีการวางแผนการเผยแพร่โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับช่วงเวลา การปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ซึ่งอาจใช้วิธีการบูรณาการภารกิจเข้ามาร่วมด้วยก็ได้
2) มีการติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค		X	มีการติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ที่รับข้อมูลเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคหรืออาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย
3) มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์		X	จัดทำสรุปรายงานการติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เสนอผู้เกี่ยวข้อง (ดูรายละเอียดในบทที่ 2 เรื่องการปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.3 ด้านการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค			
3.3.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค			
1) สนับสนุนหรือจัดให้มีการวางแผนการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค	X		องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ เช่น ระยะเวลา งบประมาณ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น
2) สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการตามแผนการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค		X	จัดสรรผู้รับผิดชอบการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการตามแผนที่วางไว้
3) สนับสนุนหรือจัดให้มีการจัดทำรายงานการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค		X	ดำเนินการจัดทำรายงานการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งรายงานนี้จะนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

มาตรฐานและตัวชี้วัด	ระดับของตัวชี้วัด		คำอธิบายตัวชี้วัด
	ขั้นพื้นฐาน	ขั้นพัฒนา	
3.4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของนายตรวจชั่งตวงวัด			
3.4.1 สนับสนุนหรือจัดให้มีการดำเนินการ ออกปฏิบัติงานสำรวจตรวจสอบ เครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ			
1) สนับสนุนหรือจัดให้มีการวางแผน ปฏิบัติงานสำรวจตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ	X		องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติงานสำรวจตรวจสอบ เครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ
2) เข้าสำรวจตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัด และสินค้าหีบห่อโดยต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.มาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542 และการให้คำรับรองเครื่องชั่งตวงวัด ชั้นหลัง	X		นายตรวจชั่งตวงวัดเข้าสำรวจ ตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัดและ สินค้าหีบห่อ โดยต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.มาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542
3) มีการติดตามและประเมินผล ประสิทธิภาพการทำงานของ นายตรวจชั่งตวงวัด		X	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง จัดให้มีการประเมินผลการทำงาน ของนายตรวจชั่งตวงวัดอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง