

ตัวชี้วัดที่ 1.x ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการแบบบูรณาการในการดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภค

น้ำหนัก : ขึ้นอยู่กับการเจรจา

คำอธิบาย:

- พิจารณาจากกระบวนการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของจังหวัดในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคในจังหวัด ได้รับการคุ้มครองสิทธิ ได้รับความปลอดภัย ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการและกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิจะได้รับการเยียวยาแก้ไขปัญหาตามบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองจากการถูกละเมิด มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ชมรม และสมาคม เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภค ภายในจังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา และทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง ตลอดจนมีการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นตอนของความสำเร็จ (Milestone) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งพิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นตอนของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
1	✓				
2	✓	✓			
3	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่ :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	<ul style="list-style-type: none"> รวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งศึกษา วิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ปัญหาสิทธิผู้บริโภคที่ถูกละเมิดในจังหวัด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยเสี่ยง ที่มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด ทบทวนการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ให้ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนจากทุกภาคส่วน อาทิเช่น ตัวแทนผู้บริโภค, สมาคมผู้ค้าปลีก-ค้าส่ง, สำนักงานการค้าภายในจังหวัด, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, หอการค้าจังหวัด, สภาอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้เกิดการบูรณาการในการดำเนินงานของจังหวัด

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
2	<ul style="list-style-type: none"> ■ นำผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาจัดทำมาตรการ/แผนงานในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค โดยจังหวัดต้องกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมายที่เป็นรูปธรรมในแต่ละมาตรการ/แผนงาน ■ แผนงาน/มาตรการ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ กฎหมาย บทลงโทษ ต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การกำกับดูแลโดยการติดตามตรวจสอบการดำเนินการภายใต้มาตรการและกฎระเบียบต่างๆ (ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว เช่น กรมการค้าภายในตรวจสอบราคาสินค้า กรมการขนส่งตรวจสอบราคาค่าขนส่ง หรือกรมโรงงานอุตสาหกรรมตรวจสอบการปล่อยน้ำเสียจากโรงงาน แต่เพื่อให้เกิดการบูรณาการต้องมีการรายงานในภาพรวมกับคณะกรรมการ) 3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด (จังหวัดต้องมีประกาศแจ้งระยะเวลาการดำเนินงานให้ประชาชนทราบโดยแสดงเป็นแผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด) รวมทั้งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ครอบคลุมทั้งจังหวัดจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ สร้างเครือข่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคในจังหวัด (อย่างน้อย 1 ชมรม/สมาคม)
3	ดำเนินงานตามมาตรการ/แผนงานได้แล้วเสร็จครบถ้วนร้อยละ 100
4	กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน เครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5	<ul style="list-style-type: none"> ■ สรุปผลการดำเนินงาน โดยมีการระบุปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของปีต่อไป โดยนำความเห็นจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ถ้ามี) มาพิจารณาประกอบ และรายงานต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด ■ มีผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ :

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะส่งแบบสอบถามสำหรับการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ให้แก่จังหวัด เพื่อใช้ในการสำรวจ โดยจะจัดส่งภายในไตรมาสที่ 1

เหตุผล :

- เพื่อสนับสนุนให้จังหวัดมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้การปฏิบัติราชการของจังหวัด เป็นการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ โดยส่งเสริมสนับสนุนองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ให้สามารถริเริ่ม แก้ไข ปัญหาและพัฒนาพื้นที่ของตนเอง รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดระบบงานที่มีกระบวนการสร้างความเห็นพ้องต้องกันทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการบริหารราชการระดับพื้นที่

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :

หน่วยงาน / ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	
1. นายถนัด มานะพันธุ์นิยม	0 2141 3435
2. นายदनัย หงส์พันธุ์	0 2141 3430
3. นางสาวเสาวมัย แซ่อึ้ง	0 2141 3429
4. นางสาวจารวี ยั้งยี่น	0 2141 3431
5. นางสาวสมาภร สราญนาค	0 2141 3429

แนวทางการประเมินผล :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
1	<p>ขั้นตอนที่ 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ รวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งศึกษา วิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ปัญหาสิทธิผู้บริโภคที่ถูกละเมิดในจังหวัด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด ▪ ทบทวนการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ให้ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัวแทนจากทุกภาคส่วน อาทิเช่น ตัวแทนผู้บริโภค, สมาคมผู้ค้าปลีก-ค้าส่ง, สำนักงานการค้าภายในจังหวัด, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, หอการค้าจังหวัด, สมาอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้เกิดการบูรณาการในการดำเนินงานของจังหวัด 	<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✎ เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดได้สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ▶ สรุปผลการวิเคราะห์ โดยระบุ ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดโดยจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามผลกระทบที่เกิดกับผู้บริโภคมากที่สุด ▶ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด ▶ ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรวมทั้งอุปสรรคหรือข้อจำกัดที่สำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัดที่ผ่านมา ✎ เอกสาร/หลักฐาน ที่แสดงว่าจังหวัดได้มีการทบทวนการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ▶ บันทึกการประชุม ▶ เอกสารรายงานสรุปผลการทบทวนการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดให้ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ▶ หนังสือแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
2	<p>ขั้นตอนที่ 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ นำผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาจัดทำมาตรการ/แผนงานในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค โดยจังหวัดต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมายที่เป็นรูปธรรมในแต่ละมาตรการ/แผนงาน ■ แผนงาน/มาตรการครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ กฎหมาย บทลงโทษต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การกำกับดูแลโดยการติดตามตรวจสอบการดำเนินการภายใต้มาตรการและกฎระเบียบต่างๆ 3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด (จังหวัดต้องมีประกาศแสดงแผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด) รวมทั้งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ครอบคลุม 	<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✕ เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินงานเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 1 พร้อมทั้งเอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ▶ มาตรการ/แผนงานในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ กฎหมาย บทลงโทษต่างๆ ให้กับผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด) 2. การกำกับดูแลโดยการติดตามตรวจสอบการดำเนินการภายใต้มาตรการและกฎระเบียบต่างๆ 3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด (จังหวัดต้องมีประกาศแสดงแผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด) รวมทั้งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ครอบคลุมทั้งจังหวัดจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ▶ มาตรการ/แผนงานในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคควรประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. วัตถุประสงค์ 2. ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมาย 3. กิจกรรม/วิธีการดำเนินงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5. งบประมาณ 6. วิธีการเก็บข้อมูลสำหรับการประเมินผล 7. การติดตามประเมินผล

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
	<p>ทั้งจังหวัดจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างเครือข่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคในจังหวัด (อย่างน้อย 1 ชมรม/สมาคม) 	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงเครือข่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคในจังหวัด เช่น <ul style="list-style-type: none"> รายชื่อเครือข่ายการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค ภาพถ่าย/เอกสารแสดงให้เห็นถึงการจัดกิจกรรมเครือข่ายในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค
3	<p>ขั้นตอนที่ 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินงานตามมาตรการ/แผนงานได้แล้วเสร็จครบถ้วนร้อยละ 100 	<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนงาน/มาตรการได้แล้วเสร็จครบถ้วน โดยพิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> ปฏิทินการดำเนินงาน (Gantt Chart) ที่แสดงถึงความก้าวหน้าของงานเทียบกับระยะเวลาที่กำหนดตามแผนฯ วันที่ดำเนินงานแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรม เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของกิจกรรมดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูลที่แจ้งมาจริงหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ภาพถ่าย รายงานการประชุม บันทึกผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมตามแผน เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจกรรม
4	<p>ขั้นตอนที่ 4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน เครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 4 มีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> เอกสารสรุปผลการประเมิน กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน เครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยต้องระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน วิธีการประเมินความรู้ความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย
5	<p>ขั้นตอนที่ 5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> สรุปผลการดำเนินงานโดยมีการระบุปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และ 	<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 5 มีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> รายงานสรุปผลการดำเนินงาน และวันที่ดำเนินงานแล้วเสร็จของแต่ละแผนงาน/มาตรการ/กิจกรรม

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
	<p>ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของปีต่อไป โดยนำความเห็นจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ถ้ามี) มาพิจารณาประกอบ และรายงานต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด</p> <p>■ มีผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด ▶ ปัจจัยสนับสนุน ▶ ปัญหา/อุปสรรค <p>▶ แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนงาน/มาตรการของปีต่อไป โดยนำความเห็นจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ถ้ามี) มาพิจารณาประกอบ</p> <p>▶ เอกสารรายงานสรุปผลการประเมินผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>