

**หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ระดับมาตรฐาน
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ความเป็นมา หลักการและเหตุผล

แม้ปัจจุบันมีสถานะแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคแต่ก็ยังไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งของกลไกผู้บริโภค พลังของเครือข่ายในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคการศึกษา กลไกคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดและท้องถิ่น กลไกบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อรองรับเท่าทันความเปลี่ยนแปลง การดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ โดยการสนับสนุนการรวมตัว การร่วมคิดร่วมทำ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตนเอง สนับสนุนให้มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และการเตรียมความพร้อมของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงวัย ให้มีความรู้เท่าทัน สามารถปกป้องตนเองได้เมื่อถูกละเมิดสิทธิ ส่งเสริมสนับสนุน บทบาทการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งเพื่อสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

การจัดทำหลักเกณฑ์รับรองคุณภาพขององค์กรผู้บริโภคจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่รวมตัวกันเป็นองค์กรผู้บริโภค ทั้งในเรื่องของทั้งจำนวนและคุณภาพ ซึ่งหลักเกณฑ์ฉบับนี้ ได้นำหลักเกณฑ์ของการตรวจประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ของแผนงานพัฒนาวิชาการและสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) โดยได้ออกแบบเป็น ๓ ระดับ กล่าวคือ **ระดับมาตรฐาน ระดับดีเด่น และ ระดับยอดเยี่ยม** โดยแต่ละระดับจะมีความมุ่งหมายที่ต่างกัน กล่าวคือ ระดับมาตรฐาน มีความมุ่งหมายสร้างรากฐานขององค์กรให้เป็นฐานที่มั่นคงของระบบคุ้มครองผู้บริโภค ขยายจำนวนให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัด เป็นที่พึ่งของผู้บริโภค ระดับดีเด่น คือ การยอมรับตัวตนขององค์กรที่จะแสดง บทบาทและหน้าที่ ผ่านอำนาจตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และ ระดับยอดเยี่ยม คือ การพัฒนาตนเองขององค์กรผู้บริโภค เพื่อความยั่งยืนขององค์กร เป็นแบบอย่างขององค์กรอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งในเบื้องต้นจะมีการประเมินในระดับมาตรฐานก่อนจะมีการตรวจประเมินในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรของผู้บริโภคให้มีความยั่งยืน
2. เพื่อสร้างความเข้มแข็งของการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
3. เพื่อส่งเสริมการรวมตัวของเครือข่ายเป็นองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ

หลักการ หลักเกณฑ์นี้จัดทำขึ้นโดยวางหลักการไว้ ดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นไปเพื่อสร้างความเข้มแข็ง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและภาคประชาชน
2. ต้องสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย และบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
3. ต้องมุ่งเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบทบาทและขีดความสามารถของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภค

ระดับของความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากหลักเกณฑ์ฯ

1. ระดับมาตรฐาน องค์กรมีความมุ่งหมายสร้างรากฐานขององค์กรให้เป็นที่พึงของผู้บริโภค
2. ระดับดีเด่น องค์กรมีการให้มีระบบบริหารจัดการที่เข้มแข็ง
3. ระดับยอดเยี่ยม องค์กรมีการพัฒนาให้มีระบบบริหารจัดการที่เข้มแข็งและมีธรรมาภิบาล

การให้คะแนนตามเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครูปคุณภาพ

เกณฑ์ระดับมาตรฐาน

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
1. ชื่อ	- ไม่มีป้ายชื่อ	- มีป้ายชื่อแต่ไม่ถาวร	- มีป้ายชื่อถาวร	- มีป้ายชื่อถาวรและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
ความหมาย	องค์กรมีชื่ออย่างเป็นทางการเป็นกิจลักษณะ			
แนวทางพิจารณา	มีป้ายชื่อถาวรและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม			
2. วัตถุประสงค์	- ไม่มี	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรและจัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย	- มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรจัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย และผู้ทำงานเข้าใจ
ความหมาย	องค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคหรือเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค			
แนวทางพิจารณา	มีวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บแบบค้นหาได้ง่าย มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ โดยอาจเขียนหรือพิมพ์ไว้ในสมุด สิ่งพิมพ์ กระดาษชาร์ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ ก็ได้ และผู้ทำงานเข้าใจ			
3. ระเบียบหรือข้อบังคับหรือข้อตกลง หรือธรรมนูญองค์กร	- ไม่มี	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ แต่ข้อมูลไม่ครบถ้วน (ชื่อที่ตั้ง วัตถุประสงค์ ฯลฯ)	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ - มีข้อมูลครบถ้วน - ไม่พร้อมในการตรวจสอบ	- มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ - ข้อมูลครบถ้วน - พร้อมให้ตรวจสอบ
ความหมาย	มีระเบียบหรือข้อบังคับหรือตราสารที่แสดงชื่อ ที่ตั้ง วัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ วิธีดำเนินงาน เป็นต้น			
แนวทางพิจารณา	มีเอกสารให้ตรวจสอบได้ โดยอาจเขียนหรือพิมพ์ไว้ในสมุด สิ่งพิมพ์ กระดาษชาร์ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ ก็ได้			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
4. ที่ทำการ	- ไม่มีที่ทำการ	- มีสถานที่ทำการแต่ไม่แยกเป็นสัดส่วน	- มีสถานที่ทำการและแยกเป็นสัดส่วน	- มีสถานที่ทำการเป็นเอกเทศและติดต่อได้ง่าย (เช่น มีหมายเลขโทรศัพท์ประจำสำนักงาน)
ความหมาย มีสถานที่ทำงาน แนวทางพิจารณา อาจเป็นสถานที่ทำการเป็นเอกเทศ หรืออยู่ในอาคารอื่น เช่น บ้าน สำนักงาน วัด หรือสถานที่ราชการก็ได้ โดยควรมีที่ทำงานเป็นสัดส่วน สามารถใช้ทำการหรือติดต่อได้โดยสะดวก และควรมีป้ายชื่อแสดงไว้				
5. คนทำงาน ที่นั่งประจำที่ทำการ (หมายถึง สมาชิก กรรมการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่)	- 1 คน	- 2-3 คน	- 4-5 คน	- มากกว่า 5 คน
ความหมาย ควรมีคนทำงานจำนวนที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และภารกิจ มีการกำหนดภารกิจแก่สมาชิก คนทำงาน แนวทางพิจารณา กรรมการ พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่				
6. คณะกรรมการ	- ไม่มี	- มีคณะกรรมการแต่ไม่ครบ 5 คน	- มีคณะกรรมการครบ 5 คน	- มีคณะกรรมการครบ 5 คนตามองค์ประกอบพื้นฐาน
ความหมาย ควรมีคณะกรรมการ เพื่อให้เป็นการทำงานในลักษณะองค์กร แนวทางพิจารณา ควรมีคณะกรรมการที่มีกรรมการอย่างน้อย 5 คน โดยมีตำแหน่งพื้นฐาน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ประธาน หรือเทียบเท่า เช่น นายกสมาคม - รองประธาน หรือเทียบเท่า เช่น อุปนายกสมาคม - เลขานุการ - เภรัญญิก - นายทะเบียน ทั้งนี้ อาจมีการปรับตามความเหมาะสม เช่น เลขานุการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนด้วย และสำหรับองค์กรที่มีงานเกี่ยวข้องกับเรื่องเงินจำนวนมากหรือมีธุรกรรมเกี่ยวกับการเงินมาก อาจมีผู้ช่วย เภรัญญิกด้วย และควรให้ฝ่ายบัญชีและการเงินแยกจากกัน เป็นต้น				

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
7. ทะเบียนและเอกสาร				
7.1 จัดทำทะเบียนต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เช่น 1) ทะเบียนสมาชิก (กรณีมูลนิธิ กรรมการเทียบเท่าสมาชิก) 2) บัญชีการเงิน 3) ทะเบียนพัสดุ 4) สมุดเยี่ยม/บัญชีรายชื่อองค์กร หน่วยงานที่มาดูงาน (มีรายละเอียดของ ประวัติการทำงาน ภาพการเยี่ยมของ องค์กรต่าง ๆ ข้อติชมการทำงานของ องค์กรจากผู้มาเยี่ยมชม)	- ไม่มี	- มีข้อ 1 และ 2	- มีข้อ 1 และ 2 และข้ออื่น ๆ อีก 1 ข้อ	- มีครบทั้ง 4 ข้อ
7.2 เอกสารสามารถตรวจสอบ/อ้างอิงได้ เช่น	- ไม่มี	- มีแต่ไม่ครบตาม ตัวอย่างในข้อ 7.2	- มี และครบ ตามตัวอย่างใน ข้อ 7.2	- มี และครบตาม ตัวอย่างในข้อ 7.2 และเป็นปัจจุบัน
ความหมาย แนวทางพิจารณา	7.1 ควรมีการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เช่น ทะเบียนสมาชิก, บัญชีการเงิน, ทะเบียนพัสดุ, สมุดเยี่ยม 7.2 ควรมีการจัดเก็บเอกสารสำคัญเข้าแฟ้มไว้ให้สามารถตรวจสอบอ้างอิงได้ เช่น เอกสารการประชุม, เอกสารการเงิน, เอกสารการก่อตั้ง, เอกสารโครงการ, ภาพกิจกรรม			
8. การประชุม				
8.1 การประชุมเหมาะสมกับภารกิจและ วัตถุประสงค์	- ไม่มี	- มีการประชุมแต่ไม่ ครบตามระเบียบหรือ ข้อกำหนดหรือ แผนงานที่องค์กร กำหนด	- มีการประชุม ครบตามระเบียบ หรือข้อกำหนด หรือแผนงานที่ องค์กรกำหนด	- มีการประชุม ครบ ตามระเบียบหรือ ข้อกำหนดหรือ แผนงานที่องค์กร กำหนด
8.2 บันทึกการประชุม	- ไม่มี	- มีแต่เนื้อหาไม่ ครบถ้วน	- มีและเนื้อหา ครบถ้วน	- มีเนื้อหาครบถ้วน - มีการจัดเก็บอย่าง เป็นระบบ
8.3 การติดตามการดำเนินงานตามมติ การประชุม	- ไม่มี	- มีการติดตามแต่ไม่ได้ บันทึก	- มีการติดตาม และบันทึกไว้	- มีการติดตามทุก เรื่องและบันทึกไว้ อย่างครบถ้วน

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
8.3 การติดตามการดำเนินงานตามมติการประชุม	- ไม่มี	- มีการติดตามแต่ไม่ได้บันทึก	- มีการติดตามและบันทึกไว้	- มีการติดตามทุกเรื่องและบันทึกไว้อย่างครบถ้วน
ความหมาย แนวทางพิจารณา	<p>8.1 ควรมีการประชุมเป็นประจำสม่ำเสมอ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และภารกิจ เช่น การประชุมประจำปี, การประชุมประจำไตรมาส, การประชุมประจำเดือน, การประชุมปรึกษาหารือเฉพาะกิจ</p> <p>8.2 ควรมีการบันทึกการประชุมให้เป็นกิจลักษณะ ประกอบด้วย วัน เวลาและสถานที่ประชุม, ผู้มาประชุม, ผู้ร่วมประชุม, เนื้อหาสาระ และมติหรือข้อสรุปของการประชุม, ผู้บันทึกการประชุม</p> <p>8.3 ควรมีการติดตามการดำเนินการตามมติการประชุม มีการประชุม โดยมีสมาชิกหรือกรรมการมาประชุมมากพอสมควร มีบันทึกการประชุม (Minute of the meeting) อาจเขียนไว้ในสมุดหรือจัดทำเป็นเอกสารแยกต่างหาก หรือพิมพ์ไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งอื่น ๆ เช่น เทป MP3 ก็ได้ โดยควรมีการจัดเก็บบันทึกการประชุมไว้อย่างเป็นกิจลักษณะ</p> <p>พิจารณาว่ามีการติดตามการดำเนินการตามมติที่ประชุมหรือไม่ เพียงใด โดยอาจพิจารณาจากบันทึกการประชุม หรือการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง</p>			
9. แผนงานกิจกรรมและผลงาน				
9.1 กิจกรรม/ผลงาน	- ไม่มีแผน/กิจกรรม	- มีการทำกิจกรรมบางส่วน	- มีการทำกิจกรรมบางส่วนและมีการบันทึกไว้	- มีการทำกิจกรรมครบถ้วนและมีการบันทึกไว้
ความหมาย แนวทางพิจารณา	<p>ควรมีการบันทึกกิจกรรมและผลงานไว้ โดยควรบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และภาพกิจกรรม รวมทั้งวัตถุประสงค์ของอื่น ๆ ที่เป็นผลงาน</p> <p>พิจารณาจาก 1) วัตถุประสงค์ 2) แผนงานโครงการ 3) กิจกรรมการดำเนินงาน 4) ผลงานที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และภาพกิจกรรม รวมทั้งการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง 5) หนังสือขอบคุณ ผลงาน เช่น คะแนนประเมินจากหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค, การลดปัญหาของพื้นที่, ความสำเร็จของการช่วยผู้ที่มีรายได้น้อย, ผลักดัน นโยบายสาธารณะ หรือ การยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น สคบ. หน่วยงานพื้นที่ ผู้ใช้บริการ ประชาชน เป็นต้น</p>			

หัวข้อ	ระดับการให้คะแนน			
	0	1	2	3
10. รางวัลที่ได้รับเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น โล่ เงินรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ รวมถึงหนังสือชมเชย ที่องค์กรได้รับ	ไม่เคยได้	ได้ 1 ครั้ง	ได้ 2 ครั้ง	ได้ 3 ครั้งขึ้นไป
11. รางวัลที่ได้รับเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น โล่ เงินรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ รวมถึงหนังสือชมเชย ที่บุคคลในองค์กรได้รับ (กรณีให้บุคคลต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค)	ไม่เคยได้	ได้ 1 ครั้ง	ได้ 2 ครั้ง	ได้ 3 ครั้งขึ้นไป
12. เคยผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่เคยได้	ได้ 1 ครั้ง	ได้ 2 ครั้ง	ได้ 3 ครั้งขึ้นไป
ความหมาย แนวทางพิจารณา	<p>รางวัลครอบคลุมทั้งสิ่งที่เป็นเงินและวัตถุสิ่งของ เช่น โล่ เงินรางวัล และที่มีใช้ตัวเงิน/วัตถุสิ่งของ เช่น ประกาศเกียรติคุณ หนังสือชมเชย</p> <p>พิจารณาทั้งจากจำนวนและระดับของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับขนาดขององค์กร</p> <p>หลักสูตรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และกิจกรรม ที่จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ</p> <p>พิจารณาทั้งจากจำนวนและระดับของหลักสูตร/กิจกรรม</p>			