

แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๔)

▪ วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรหลักในการสร้างความเป็นธรรม ผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง ตระหนักในสิทธิและหน้าที่

▪ พันธกิจ (Mission)

๑. พัฒนามาตรฐาน มาตรการ กฎหมาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๒. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการชดเชยเยียวยาผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วถึง

๓. พัฒนาและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๔. สร้างนวัตกรรมงานบริการเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. พัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้และสามารถปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนได้

๖. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

▪ ยุทธศาสตร์ (Strategy)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนากลไกการตรวจสอบ และเฝ้าระวัง สินค้าหรือบริการ

กลยุทธ์ที่ ๒ การพัฒนากลไกการเตือนภัยสินค้าหรือบริการ

กลยุทธ์ที่ ๓ มีกลไกในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค โดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม

กลยุทธ์ที่ ๔ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนนโยบายและพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา

กลยุทธ์ที่ ๑ กำหนดหรือขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๒ มีแผนพัฒนากฎหมาย (๔ ปี) และรายปี

กลยุทธ์ที่ ๓ มีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ ๒ ขับเคลื่อนการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart Office)

กลยุทธ์ที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาปกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค

| ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๑.๑: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบธุรกิจ ที่ปฏิบัติตามกฎหมาย | ๕ | ๕ | ๕ | ๕ | |
| ตัวชี้วัด ๑.๒: ร้อยละของผู้บริโภคที่ได้รับการ ชดเชย เยียวยา | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | |

กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนากลไกการตรวจสอบ และเฝ้าระวัง สินค้าหรือบริการ

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|-------------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าและบริการที่ ได้รับการตรวจสอบ | ๗ | ๗ | ๙ | ๑๐ | กคณ./กคส./กคชม./ กคต./สปจ. |

กลยุทธ์ที่ ๒ การพัฒนากลไกการเตือนภัยสินค้าหรือบริการ

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|------|------|------|--|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ ตามแผนเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าไม่ปลอดภัย | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | กคณ.(หน่วยงานหลัก) กคส./กคชม./กคต./ สปจ. |

กลยุทธ์ที่ ๓ มีกลไกในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค โดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|------|------|------|--|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๓.๑: ร้อยละความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ ได้รับบริการรับเรื่องร้องเรียน | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ | (ศูนย์ ๑๑๖๖) |
| ตัวชี้วัด ๓.๒: ระดับความสำเร็จของแผนการ พัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | สพพ. IT(หน่วยงานหลัก) กคณ./กคส./กคชม./ กคต./สปจ. |

เกณฑ์การให้คะแนน:

| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ |
|--|--|--|--|---|
| มีการศึกษา วิเคราะห์ สำรวจข้อมูล และ ความต้องการของ ผู้ใช้งานระบบ | ออกแบบและจัดทำ ระบบการไกล่เกลี่ย ออนไลน์ | มีการทดลองใช้ งานระบบการไกล่ เกลี่ยออนไลน์ | สามารถใช้งาน ระบบการไกล่เกลี่ย ออนไลน์ | ผู้ใช้งานมีความพึง พอใจในการใช้งาน ระบบระบบการไกล่ เกลี่ยออนไลน์ |

| | | | | | |
|--|----|-----|-----|-----|---|
| ตัวชี้วัด ๓.๓: อัตราที่เพิ่มขึ้นของการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ e-commerce | ๕% | ๑๐% | ๑๕% | ๒๐% | กคช.(หน่วยงานหลัก) กคจ./กคส./กคต./ สปจ. |
| ตัวชี้วัด ๓.๔: ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ความเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | สพพ. IT |

เกณฑ์การให้คะแนน:

| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ |
|--|--|---|--|--|
| หน่วยงานมีการจัดเตรียม ความพร้อมเพื่อรองรับการ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการ - จัดทำแผนพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่ ถูกร้องเรียน ผู้ประกอบการที่ได้รับ ใบอนุญาต - จัดทำแผนพัฒนาระบบ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนให้ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ - จัดทำค่าของงบประมาณ โครงการ ในปีงบประมาณ 2562 (ร้อยละ 50) | หน่วยงานมีการ เชื่อมโยงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 ฐานข้อมูลกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ใน 6 ด้าน (ร้อยละ 60) | หน่วยงานมีการ เชื่อมโยงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 2 ฐานข้อมูลกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใน 6 ด้าน (ร้อยละ 70) | หน่วยงานมีการ เชื่อมโยงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 3 ฐานข้อมูลกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ใน 6 ด้าน (ร้อยละ 80) | หน่วยงานมีการเชื่อมโยง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 4ฐานข้อมูลกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใน 6 ด้าน (ร้อยละ 90) |

กลยุทธ์ที่ ๔ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: จำนวนกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ผู้ประกอบการร่วมมือกับภาครัฐ | ๖ กิจกรรม | ๗ กิจกรรม | ๘ กิจกรรม | ๙ กิจกรรม | กคจ./กคส./กคช./ กคต./ |

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนนโยบายและพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|--------|--------|--------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา (อย่างน้อย ปีละ ๘ ฉบับ) | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | กกค. |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จการขับเคลื่อนนโยบาย/มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | สผพ. |

กลยุทธ์ที่ ๑ กำหนดหรือขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|--|--|--|--|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค | ๕ | ๕ | ๕ | ๕ | สผพ. |
| เกณฑ์การให้คะแนน: | | | | | |
| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ | |
| มีการประชุมเพื่อศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค | จัดทำร่างแผนการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารพิจารณา | ดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุมผู้บริหาร และจัดทำแผนการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เสนอต่อ ลคบ. พิจารณา | เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค | ติดตาม ประเมินผล และ รายงานผล เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อให้ข้อคิดเห็น และปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อใช้ดำเนินการในปีต่อไป | |

กลยุทธ์ที่ ๒ มีแผนพัฒนากฎหมาย (๔ ปี) และรายปี

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|---|--|---|--|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๒.๑: ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย | ๕ | ๕ | ๕ | ๕ | กกค. |
| เกณฑ์การให้คะแนน: | | | | | |
| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ | |
| มีการประชุมเพื่อพิจารณากำหนดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่จะทบทวนแก้ไขปรับปรุง ยกเลิก รวมถึงที่จัดทำขึ้นใหม่ ประจำปีงบประมาณ | จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ ทบทวนกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารพิจารณา | ดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุมผู้บริหาร และจัดทำแผนปฏิบัติการ ทบทวนกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี เสนอต่อ ลคบ.พิจารณา | เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการ ทบทวนกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี | ติดตาม ประเมินผล และ รายงานผล เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อให้ข้อคิดเห็น และปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อใช้ดำเนินการในปีต่อไป | |

| | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|------------------------------|
| ตัวชี้วัด ๒.๒: จำนวนกฎหมายที่ได้รับการทบทวนแก้ไข พัฒนา เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | ๘ ฉบับ | กกค./กคฉ./กคส./ กคฆ./กคต. |
|--|--------|--------|--------|--------|------------------------------|

กลยุทธ์ที่ ๓ มีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|--|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลด้านกฎหมาย | ๕ (๑ ด้าน) | ๕ (๑ ด้าน) | ๕ (๑ ด้าน) | ๕ (๑ ด้าน) | กกค./สผพ. (IT) |
| เกณฑ์การให้คะแนน: | | | | | |
| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ | |
| มีการประชุมศึกษาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณา กำหนดการจัดทำฐานข้อมูลด้านกฎหมาย | มีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง | จัดทำฐานข้อมูลกฎหมายในด้านที่กำหนด | เสนอผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ | เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านกฎหมายผ่านช่องทางต่างๆ | |

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | กผป. |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | กผป. |
| ตัวชี้วัด: อัตราที่ลดลงของการบริโภคสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของประชาชน | ๔ | ๖ | ๘ | ๑๐ | กผป. |

กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|------|------|------|---|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๑.๑: ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ตามกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร) | ๘๐ | - | - | - | - วัดแค่ปี ๖๑ ปี ๖๒ ใช้ตัวชี้วัด ๑.๓ |
| ตัวชี้วัด ๑.๒: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นขององค์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค | ๑๐ | ๑๐ | ๑๐ | ๑๐ | กผป. |
| ตัวชี้วัด ๑.๓: ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค | | ๘๒ | ๘๔ | ๘๖ | กผป. (ปรับแผนใหม่เริ่ม ๖๒) |

กลยุทธ์ที่ ๒ ขับเคลื่อนการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๒.๑: ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | กผป./สปจ. |
| ตัวชี้วัด ๒.๒: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของเครือข่ายที่มีกิจกรรมเฝ้าระวังสื่อ | ๕ | ๕ | ๕ | ๕ | กผป./กคฆ. |
| ตัวชี้วัด ๒.๓: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค | ๕ | ๕ | ๕ | ๕ | กผป./สผพ. |
| ตัวชี้วัด ๒.๔: ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของวิทยาการตัวคูณด้านการคุ้มครองผู้บริโภค | ๗๐ | ๗๒ | ๗๔ | ๗๖ | กผป. |
| ตัวชี้วัด ๒.๕: ร้อยละของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | ๗๐ | กผป. |

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | สผพ. |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์กร | ๗๐ | ๗๐ | ๗๕ | ๗๕ | กพบ. |

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|--|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร | ๔ | ๕ | ๕ | ๕ | สกก. |

เกณฑ์การให้คะแนน:

| ระดับคะแนนที่ ๑ | ระดับคะแนนที่ ๒ | ระดับคะแนนที่ ๓ | ระดับคะแนนที่ ๔ | ระดับคะแนนที่ ๕ |
|---|---|---|---|--|
| รวบรวมข้อมูล/ผลสำรวจความคิดเห็น/ความต้องการ/ภาระงาน/ปริมาณงาน/ผลการปฏิบัติราชการ/ข้อกำหนดด้านสมรรถนะ/จำนวนบุคลากร/แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ สคบ. ฯลฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (คิดเป็นร้อยละ ๖๐) | - มีการจัดตั้งผู้แทนจากสำนัก/กอง เป็นคณะทำงานจัดทำพัฒนาบุคลากร - กำหนดเป้าประสงค์ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับทิศทางขององค์กร - กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผน (KPI) - กำหนดโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรภายใต้แผนดังกล่าวให้สอดคล้องและชัดเจน (คิดเป็นร้อยละ ๖๕) | นำเสนอ “แผนพัฒนาบุคลากร ให้ ครอบคลุม เห็นชอบ (คิดเป็นร้อยละ ๗๐) | (๑) ประชาสัมพันธ์รายละเอียดของ “แผนพัฒนาบุคลากร” ให้เจ้าหน้าที่ สคบ. รับทราบโดยทั่วกัน (๒) ชับเคลื่อน “แผนพัฒนาบุคลากร” ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (คิดเป็นร้อยละ ๗๕) | (๑) สํารวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สคบ. (๒) รายงานผลการดำเนินการตาม “แผนพัฒนาบุคลากร และสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สคบ. ให้ผู้บริหารรับทราบ (คิดเป็นร้อยละ ๘๐) |

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart Office)

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด ๒.๑: ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน | ๗๐ | ๗๐ | ๗๕ | ๗๕ | สกก. |
| ตัวชี้วัด ๒.๒: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | ๘๐ | ศูนย์ ๑๑๖๖ |

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน |
|--|-------------|-----|-----|-----|----------|
| | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | |
| ตัวชี้วัด ๒.๓: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | กพป. |
| ตัวชี้วัด ๒.๔: ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | ๖๐ | ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | สผพ. |

กลยุทธ์ที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย | | | | หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ |
|---|-------------|------|------|------|--------------------------|
| | ๒๕๖๑ | ๒๕๖๒ | ๒๕๖๓ | ๒๕๖๔ | |
| ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของโครงการภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปี | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ | สผพ. |