

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑.	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค	๑. ร้อยละของผู้บริโภคที่ได้รับการชดเชยเยียวยา	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๒. จำนวนกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า บริการที่อาจไม่ปลอดภัย	อย่างน้อย ๒ กลไก	-	๑	๒	๓	๔
		๓. จำนวนกลไกในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม	อย่างน้อย ๒ กลไก	-	๑	๒	๓	๔
๒.	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา	๑. จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา (ฉบับ)	อย่างน้อยปีละ ๘ ฉบับ	๔	๖	๘	๑๐	๑๒
		๒. ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย ๕ ระดับ	ระดับ ๕	๑	๒	๓	๔	๕
		๓. จำนวนฐานข้อมูลด้านกฎหมาย (ด้าน)	ปีละ ๑ ด้าน (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๗๒)	-	-	๑	๒	๓
		๔. ร้อยละของการพัฒนาความเชื่อมโยงฐานข้อมูล ๑๒ ด้าน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๓.	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการและเครือข่ายด้าน การคุ้มครองผู้บริโภค	๑. ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ ผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๒. ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๓. ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
๔.	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการ องค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพ	๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามพันธกิจ	ร้อยละ ๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
		๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
		๓. ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๔. ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการ หรือมาตรา ๔๔	ร้อยละ ๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

ตัวชี้วัดผลผลิต

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑.	จำนวนข้อมูลสินค้าที่มีการแจ้งเตือนภัยในประเทศซึ่ง สคบ. สืบค้นได้และนำมาเผยแพร่แจ้งเตือนภัยให้กับ ผู้บริโภคภายในประเทศผ่านทางเว็บไซต์ สคบ. เพิ่มขึ้น	๓๕๐ รายการ	๓๔๖	๓๔๘	๓๕๐	๓๕๒	๓๕๔
๒.	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของ สคบ.	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
๓.	ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ ผู้บริโภคตามที่ สคบ. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
๔.	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบันที่ได้รับ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ ๕๒.๑๑	๔๘.๑๑	๕๐.๑๑	๕๒.๑๑	๕๔.๑๑	๕๖.๑๑
๕.	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างอยู่และ ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐

ตัวชี้วัดตามมาตรา ๔๔

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		เกณฑ์						
					ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕		
๑.	องค์ประกอบที่ ๑	๑.๑ ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของ สคบ.	๖ เดือน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔		
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔		
		๑.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ									
		๑.๒.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ข้อมูลจากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค)	๖ เดือน	ร้อยละ ๓๐	๒๖	๒๘	๓๐	๓๒	๓๔		
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๕๒.๑๑	๔๘.๑๑	๕๐.๑๑	๕๒.๑๑	๕๔.๑๑	๕๖.๑๑		
		๑.๒.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างอยู่และได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ข้อมูลจากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค)	๖ เดือน	ร้อยละ ๕๐	๔๖	๔๘	๕๐	๕๒	๕๔		
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐		
		๑.๓ ความสำเร็จของการแก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	๓ ฉบับ	๑	๒	๓	๔	๕		
			๑๒ เดือน	๘ ฉบับ	๔	๕	๖	๗	๘		
							นับสะสม	นับสะสม	นับสะสม	นับสะสม	นับสะสม
		๑.๔ ร้อยละของการสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค									
		๑.๔.๑ ร้อยละของการสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	ร้อยละ ๒ (๒ เครือข่าย)	-	-	ร้อยละ ๒	-	ร้อยละ ๓		
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๔ (นับสะสม ๔ เครือข่าย)	-	-	ร้อยละ ๔	-	ร้อยละ ๕		

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		เกณฑ์					
					ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕	
		๑.๔.๒ ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	ร้อยละ ๔ (๔ เครือข่าย)	ร้อยละ ๒	ร้อยละ ๓	ร้อยละ ๔	ร้อยละ ๕	ร้อยละ ๖	
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘.๔๓ (นับสะสม ๘.๔๓ เครือข่าย)	ร้อยละ ๕ นับสะสม	ร้อยละ ๖ นับสะสม	ร้อยละ ๗ นับสะสม	ร้อยละ ๘ นับสะสม	ร้อยละ ๙ นับสะสม	
๒.	องค์ประกอบที่ ๒	๒.๑ ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อ สถานการณ์	๖ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐	
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐	
		๒.๒ ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน	๖ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐	
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐	
๓.	องค์ประกอบที่ ๔	๔.๑ การพัฒนานวัตกรรม	๑๒ เดือน	รายงานผลตามข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม เรื่องการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนกับการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ						
		๔.๒ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน								
		๔.๒.๑ การลดพลังงาน (ไฟฟ้าและน้ำมัน)	๖ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๕						
			๑๒ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๑๐ (นับสะสม)						
		๔.๒.๒ การลดกระดาษ	๖ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๕						
			๑๒ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๑๐ (นับสะสม)						
		๔.๒.๓ การประหยัดงบประมาณ	๖ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๒						
			๑๒ เดือน	ลดลง ร้อยละ ๕ (นับสะสม)						
		๔.๒.๔ แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต	๖ เดือน	แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต						
			๑๒ เดือน	ข้อร้องเรียนลดลงจากปี ๒๕๖๐						

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		เกณฑ์				
					ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
		๔.๒.๕ ปรับปรุงระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคโดยเพิ่มเติมฟังก์ชันในส่วนภูมิภาค	๑๒ เดือน	ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคครอบคลุมในส่วนภูมิภาค					
		๔.๒.๖ การบูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคกับหน่วยงานอื่น ๆ	๑๒ เดือน	การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค					
		๔.๒.๗ มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของโครงการสำคัญ	๖ เดือน	เปิดเผยข้อมูลครบทุกรายการสำคัญที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑					
			๑๒ เดือน	เปิดเผยข้อมูลครบทุกรายการสำคัญที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง เดือนเมษายน ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๑					
		๔.๒.๘ การจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	มีฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค					
		๔.๒.๙ การเพิ่มช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านทาง SMS	๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินการผ่าน SMS					
			๑๒ เดือน	รายงานผลการดำเนินการผ่าน SMS					
		๔.๒.๑๐ การบริการสืบค้นข้อมูลผู้ประกอบการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒ เดือน	ข้อมูลผู้ประกอบการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นปัจจุบัน					
		๔.๒.๑๑ เพิ่มช่องทางการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้วยตนเอง	๖ เดือน	ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้					
		๔.๒.๑๒ เพิ่มช่องทางการจัดส่งเอกสารคำร้องของผู้บริโภค ผ่านทาง e-mail	๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินการผ่าน E-mail					
			๑๒ เดือน	รายงานผลการดำเนินการผ่าน E-mail					

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕.	องค์ประกอบที่ ๕	๕.๑ การจัดทำและดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ						
		๕.๑.๑ โครงการบริหารจัดการเพื่อการเฝ้าระวังและ พิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๖ เดือน	๕๐ เรื่อง				
			๑๒ เดือน	๑๐๐ เรื่อง (นับสะสม)				
		๕.๑.๒ โครงการตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบ ธุรกิจในส่วนภูมิภาค	๖ เดือน	๑๐ จังหวัด				
			๑๒ เดือน	ดำเนินการแจ้งให้จังหวัด เปรียบเทียบปรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำผิดกฎหมาย ร้อยละ ๑๐๐				
		๕.๑.๓ โครงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในส่วนกลาง	๖ เดือน	๑ มาตรการ (กองทุนคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)				
			๑๒ เดือน	๓ มาตรการ (สะสม) (กองทุนคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โฆษณา และฉลาก)				
		๕.๑.๔ โครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	๓ ฉบับ				
			๑๒ เดือน	๘ ฉบับ (นับสะสม)				
		๕.๑.๕ โครงการงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๖๑	๖ เดือน	รายงานความคืบหน้าการดำเนินการ				
			๑๒ เดือน	ความพึงพอใจผู้เข้าร่วมงาน ร้อยละ ๗๐				
		๕.๑.๖ โครงการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒ เดือน	จำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ ๗ ครั้ง				
		๕.๑.๗ โครงการผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อโทรทัศน์	๖ เดือน	จำนวนสื่อโทรทัศน์ ๑๒ ครั้ง				
			๑๒ เดือน	จำนวนสื่อโทรทัศน์ ๗๕ ครั้ง				
		๕.๑.๘ โครงการชมรมคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ต้นแบบการคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	ร้อยละ ๔				
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘.๔๓ (นับสะสม)				
		๕.๑.๙ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติ ราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๖ เดือน	บุคลากรได้รับการพัฒนา ร้อยละ ๗๐				
๑๒ เดือน	ความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ ๗๐							

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
		๕.๑.๑๐ โครงการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ ผู้บริโภคตามที่ สคบ. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และความ เชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของ สคบ.	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘๐				
		๕.๒ การดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์การตาม มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๖ เดือน	วิเคราะห์การปฏิรูปองค์การโครงสร้างองค์กรและบุคลากร ตามเกณฑ์ที่ กพร. กำหนด				
			๑๒ เดือน	วิเคราะห์การปฏิรูปองค์การโครงสร้างองค์กรและบุคลากร ตามเกณฑ์ที่ กพร. กำหนด				