

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑.	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาปกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค	๑. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบธุรกิจที่ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย	ร้อยละ ๕	๑	๓	๕	๗	๙
		๒. ร้อยละของผู้บริโภคที่ได้รับการชดเชยเยียวยา	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๓. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าและบริการที่ได้รับการตรวจสอบ	ร้อยละ ๗	๗	๗	๗	๙	๑๐
		๔. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าไม่ปลอดภัย	ร้อยละ ๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
		๕. ร้อยละความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับการรับเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ ๗๕	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕
		๖. ระดับความสำเร็จของแผนการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์	ระดับ ๒	๑	๒	๓	๔	๕
		๗. อัตราที่เพิ่มขึ้นของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ e-commerce	๑๐%	-	๕%	๑๐%	๑๕%	๒๐%
		๘. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาความเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระดับ ๒	๑	๒	๓	๔	๕
		๙. จำนวนกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการร่วมมือกับภาครัฐ	จำนวน ๗ กิจกรรม	๕ กิจกรรม	๖ กิจกรรม	๗ กิจกรรม	๘ กิจกรรม	๙ กิจกรรม

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนนโยบายและพัฒนานโยบายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา	๑. จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา (อย่างน้อยปีละ ๘ ฉบับ)	๘ ฉบับ	๔	๖	๘	๑๐	๑๒
		๒. ร้อยละความสำเร็จการขับเคลื่อนนโยบาย/มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๓. ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ ๕	๑	๒	๓	๔	๕
		๔. ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย	ระดับ ๕	๑	๒	๓	๔	๕
		๕. จำนวนกฎหมายที่ได้รับการทบทวนแก้ไข พัฒนา เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน	๘ ฉบับ	๔	๖	๘	๑๐	๑๒
		๖. ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลด้านกฎหมาย	ระดับ ๕ (๑ ด้าน)	๑	๒	๓	๔	๕
๓.	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑. ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
		๒. ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
		๓. อัตราที่ลดลงของการบริโภคสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของประชาชน	จำนวน ๖	๒	๔	๖	๘	๑๐
		๔. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นขององค์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๑๐	-	๕	๑๐	๑๕	๒๐

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
		๕. ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ ๘๒	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔	๘๖
		๖. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของเครือข่ายที่กิจกรรมเฝ้าระวังสื่อ	ร้อยละ ๕	๑	๓	๕	๗	๙
		๗. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๕	๑	๓	๕	๗	๙
		๘. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของวิทยากรตัวคุณด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๗๒	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔	๗๖
		๙. ร้อยละของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
๔.	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจ	ร้อยละ ๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
		๒. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์กร	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
		๓. ระดับความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร	ระดับ ๕	๑	๒	๓	๔	๕
		๔. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ร้อยละ ๗๐	๖๖	๖๘	๗๐	๗๒	๗๔
		๕. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สคบ.	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔

ลำดับ ที่	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
		๖. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ ๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
		๗. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๖๕	๖๑	๖๓	๖๕	๖๗	๖๙
		๘. ร้อยละความสำเร็จของโครงการภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปี	ร้อยละ ๗๕	๗๑	๗๓	๗๕	๗๗	๗๙

ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์					
				ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕	
๑.	องค์ประกอบที่ ๑	๑.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ							
		๑.๑.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ข้อมูลจากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค)	๖ เดือน	ร้อยละ ๓๖	๓๒	๓๔	๓๖	๓๘	๔๐
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๖๒.๕๐	๕๗.๕๐	๖๐	๖๒.๕๐	๖๕	๖๗.๕๐
		๑.๑.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างอยู่และได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ข้อมูลจากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค)	๖ เดือน	ร้อยละ ๔๐	๓๖	๓๘	๔๐	๔๒	๔๔
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔
๑.๒ ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของ สคบ.	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘๐	๗๖	๗๘	๘๐	๘๒	๘๔		
๒.	องค์ประกอบที่ ๒	๒.๑ ระดับความสำเร็จในเพิ่มประสิทธิภาพระบบคลังข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖ เดือน	๓ มิติ	๑	๒	๓	๔	๕
			๑๒ เดือน	๖ มิติ	๒ นับสะสม	๓ นับสะสม	๔ นับสะสม	๕ นับสะสม	๖ นับสะสม
		๒.๒ ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์	๖ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐
			๑๒ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		เกณฑ์				
					ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๓.	องค์ประกอบที่ ๔	การปรับปรุงคู่มือประชาชนตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกฯ ลดระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่า ๓๐ - ๕๐ ของระยะเวลาคู่มือเดิม จำนวน ๔ คู่มือ	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๑๐๐	๙๒	๙๔	๙๖	๙๘	๑๐๐
๔.	องค์ประกอบที่ ๕	การขับเคลื่อนตามแผนปฏิรูปองค์การตามที่ส่วนราชการได้จัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในระยะ ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔)	๖ เดือน	การดำเนินการได้ตามผลผลิต และคุณภาพของผลผลิตของแผนปฏิรูปองค์การของส่วนราชการกำหนดไว้ในระยะ ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ -๒๕๖๔)					
			๑๒ เดือน	การดำเนินการได้ตามผลผลิต และคุณภาพของผลผลิตของแผนปฏิรูปองค์การของส่วนราชการกำหนดไว้ในระยะ ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ -๒๕๖๔)					

หมายเหตุ ค่าเป้าหมาย อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด