



รายงานผลการดำเนินงาน  
ด้านการบริหารจัดการองค์กรของ  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
รอบ ๑๒ เดือน  
(ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑)

# บทนำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหาร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รวมถึงการเสนอแนะให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบ บริหารราชการ และงานบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ซึ่งได้มีการสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พร้อม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับการดำเนินงานในบริบทอื่นๆของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาผลการดำเนินงานให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน ๒๕๖๑

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. รายงานผลการประเมินผู้บริหารองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑
๒. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)	๗
๓. รายงานผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ	
๓.๑ กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ	
๓.๑.๑ ผลการดำเนินการยกเลิกขอสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๑๑
๓.๑.๒ ผลการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงการให้บริการ และคู่มือปฏิบัติงาน	๑๒
๓.๒ กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาเพื่อสังคม	
๓.๒.๑ ผลการดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี	๑๔
๓.๒.๒ ผลการดำเนินงานตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	๑๖
๓.๓ กิจกรรมสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร	
๓.๓.๑ ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการควบคุมภายใน	๑๗
๓.๓.๒ ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง	๒๒
๓.๓.๓ ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้	๒๔
๓.๓.๔ ผลการดำเนินงานขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร	๒๗
๓.๓.๕ การดำเนินงานจัดทำแผนปฏิรูปองค์กรของ สคบ. และกำหนดผลลัพธ์ ผลผลิต ในระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๒ – ๒๕๖๔) ตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง องค์กร ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร	๓๐
๓.๓.๖ ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐	๓๒
๓.๔ กิจกรรมด้านธรรมาภิบาล ประเมินผลโดยสำนักงาน ป.ป.ท.	
- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	๓๒

**๑. รายงานผลการประเมินผู้บริหารองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสำนักงานคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค**

(๑) การลดพลังงานเชื้อเพลิง เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ลดลงร้อยละ ๑๐ (ประเมินโดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการมีการใช้พลังงานเชื้อเพลิง ลดลงร้อยละ ๑๐ เทียบกับค่ามาตรฐานการใช้พลังงานของแต่ละหน่วยงาน) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการใช้พลังงานเชื้อเพลิงลดลงร้อยละ ๗๔.๐๑ สูงกว่าเป้าหมาย

(๒) การลดพลังงานไฟฟ้า เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ลดลงร้อยละ ๑๐ (ประเมินโดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการมีการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง ร้อยละ ๑๐ เทียบกับค่ามาตรฐานการใช้พลังงานของแต่ละหน่วยงาน) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงร้อยละ ๕๒.๕๘ สูงกว่าเป้าหมาย

(๓) การลดกระดาษ เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ลดงบประมาณการจัดซื้อกระดาษได้ ร้อยละ ๑๐ (พิจารณาจากการที่ส่วนราชการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการทำงาน เช่น การถ่ายเอกสารสองหน้า การนำกระดาษกลับมาใช้ซ้ำ (reuse) การนำส่งเอกสารวาระการประชุมผ่านระบบ e-mail ถ่ายเอกสารเฉพาะสาระสำคัญๆ เป็นต้น การปรับเปลี่ยนรูปแบบ วิธีการทำงานดังกล่าว ส่งผลให้จำนวนเงินงบประมาณที่ใช้จัดซื้อกระดาษลดลง เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่ตั้งไว้สำหรับการซื้อกระดาษของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการใช้เงินงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ ลดลง ร้อยละ ๑๐.๑๑ สูงกว่าเป้าหมาย

(๔) การประหยัดงบประมาณ เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ร้อยละ ๕ (พิจารณาจาก งบประมาณที่ส่วนราชการสามารถนำมาประหยัดได้โดยเป็นงบประมาณประเภทงบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น ที่เบิกจ่ายในลักษณะค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค รวมทั้งส่วนอื่นที่ส่วนราชการเห็นว่าสามารถนำมาประหยัดงบประมาณได้) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการประหยัดงบประมาณร้อยละ ๒๓.๕๓ สูงกว่าเป้าหมาย

(๕) การกำกับดูแลการทุจริต (ประเมินผลโดยสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นการประเมินการกำกับดูแลการทุจริตของผู้บริหารองค์การ สะท้อนจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จากสำนักงาน ป.ป.ช. และ ป.ป.ท. โดยการประเมินอย่างครอบคลุมมิติการกำกับดูแลการทุจริตของผู้บริหารใน ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ให้มีการดำเนินงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล)

(๖) การกำหนดวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้องดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม (พิจารณาจากการประเมินตนเองในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และ เป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งหมด ๑๐ กิจกรรม ดังนี้ ๑. การกำหนดวิสัยทัศน์และการสื่อสารในองค์กร ๒. ทบทวนวิสัยทัศน์ให้ทันต่อสถานการณ์ ๓. นำวิสัยทัศน์ไปสู่แผนปฏิบัติ ๔. เผยแพร่วิสัยทัศน์สู่สาธารณะ ๕. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วม ๖. กล้าเผชิญปัญหา กล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์ ๗. สร้างความเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน ๘. ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ๙. เตรียมความพร้อม พัฒนารูปแบบวิธีการทำงานเพื่อสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทย (Thailand ๔.๐) และระบบราชการ ๔.๐ ๑๐. มีนวัตกรรมขององค์การที่ตอบสนองนโยบายการพัฒนาประเทศไทย (Thailand ๔.๐) และระบบราชการ ๔.๐ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม เป็นไปตามเป้าหมาย

(๗) การบริหารงานในองค์กรที่ริเริ่มแก้ไขข้อบกพร่อง เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้องดำเนินการได้ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป (พิจารณาการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดเป็นแผนการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีกิจกรรมดังนี้ การลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงพลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้กระดาษ การประหยัดงบประมาณ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างนวัตกรรมลดขั้นตอนการทำงาน การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างเพื่อความโปร่งใส การเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการตามแผนการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เป็นไปตามเป้าหมาย

(๘) การส่งเสริมการใช้ดิจิทัลและขีดความสามารถที่มีอยู่และพัฒนาขึ้น เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้องดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม (พิจารณาจากการประเมินตนเองในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้ดิจิทัลและขีดความสามารถที่มีอยู่และพัฒนาขึ้น การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งหมด ๑๐ กิจกรรม ดังนี้ ๑. การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ๒. การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนางานด้านดิจิทัล ๓. การส่งเสริมให้ความรู้ด้านดิจิทัล ๔. การวิเคราะห์ความเสี่ยงป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ ๕. การจัดทำระบบสำรองของสารสนเทศ ๖. การบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๗. มีฐานข้อมูลกลางสำหรับให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์ทำงานร่วมกัน ๘. มีการพัฒนาฐานข้อมูลกลางเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถใช้ประโยชน์ ๙. เปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ให้กับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ๑๐. การนำดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกประชาชน การบริการภาครัฐ) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม เป็นไปตามเป้าหมาย

(๙) การสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้องดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม (พิจารณาจากการประเมินตนเองในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/บริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม ทั้งหมด ๑๐ กิจกรรม ดังนี้ ๑. การปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ๒. มีสำนึกรับผิดชอบต่อความเป็นข้าราชการ ๓. กล้าตัดสินใจ ยึดมั่นในความถูกต้อง ๔. ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ๕. ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยคำนึงผลสัมฤทธิ์ของงาน ๖. ยึดมั่นและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันหลักของประเทศ ๗. ปฏิบัติหน้าที่ราชการและอำนวยความสะดวกต่อทุกคนด้วยความรวดเร็วเที่ยงธรรม ๘. ไม่เลือกปฏิบัติ สร้างโอกาสความเท่าเทียมในการปฏิบัติหน้าที่โดยรับคนพิการเข้าทำงานในหน่วยงาน ๙. เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ๑๐. เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิต) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการ ครบ ๑๐ กิจกรรม เป็นไปตามเป้าหมาย

(๑๐) การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้องดำเนินการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ๕ ประเภท เครือข่าย (พิจารณาจากการประเมินตนเองในเรื่องเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ของแผนงานโครงการ กระบวนการ ข้อมูลสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงหลัก ประหยัด ความคุ้มค่า มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติซึ่งในการบูรณาการนั้นจะต้องเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่างประเทศ พร้อมกำหนดแผนงานการบูรณาการร่วมกัน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายผลผลิตสำคัญ ที่จะสามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการบูรณาการครบทุกกลุ่มเป้าหมาย ๕ ประเภท ได้แก่ ๑. ส่วนราชการ ๒. ภาคเอกชน/ภาคประชาสังคม ๓. รัฐวิสาหกิจ/องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษา ๔. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๕. หน่วยงานต่างประเทศ เป็นไปตามเป้าหมาย

## ผลการประเมินผู้บริหารองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
การประเมินผู้บริหาร	การลดพลังงานเชื้อเพลิง การลดพลังงานไฟฟ้า	-ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลง ร้อยละ ๑๐ -ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดลง ร้อยละ ๑๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : - พลังงานไฟฟ้าลดลงเฉลี่ยร้อยละ ๕๒.๕๘ - พลังงานเชื้อเพลิงลดลง ร้อยละ ๗๔.๐๑
	การลดกระดาษ	สามารถลดงบประมาณการจัดซื้อกระดาษได้ ร้อยละ ๑๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐.๑๑
	การประหยัดงบประมาณ	สามารถลดงบประมาณตามได้ ร้อยละ ๕	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๒๓.๕๓
	การกำกับดูแลการทุจริต	ผลการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๘๗.๓๐	
	การกำหนดวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ	Self assessment ๑๐ กิจกรรม	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการครบ ๑๐ กิจกรรม
	การบริหารงานในองค์การที่ริเริ่มแก้ไขข้อบกพร่อง	ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐
	การส่งเสริมการใช้ดิจิทัลและขีดความสามารถที่มีอยู่และพัฒนาขึ้นทุก ๖ เดือน	Self assessment ๑๐ กิจกรรม	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐
	การสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์การ	Self assessment ๑๐ กิจกรรม	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐
	การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ๕ ประเภท เครือข่าย	ผ่าน ผลการดำเนินงาน: มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานโดยจัดทำ

ประเภท ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-ภาครัฐ</li> <li>-ภาคเอกชน/ ภาคประชาสังคม</li> <li>-รัฐวิสาหกิจ/ องค์กรมหาชน/ สถาบันการศึกษา</li> <li>-อปท.</li> <li>-ต่างประเทศ</li> </ul>	<p>Mou และดำเนินกิจกรรมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน</p> <p><u>ภาครัฐ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ</li> <li>-กระทรวงยุติธรรม</li> <li>-กรมควบคุมมลพิษ</li> <li>-กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม</li> <li>-กรมประชาสัมพันธ์</li> <li>-สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา</li> <li>-สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ</li> </ul> <p><u>ภาคเอกชน/ ประชาสังคม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-สมาคมอุตสาหกรรมเครื่องตี๋มไทย</li> <li>-สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย</li> <li>-กลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติก</li> <li>-สถาบันพลาสติก</li> <li>-สมาคมผู้ค้าปลีกไทย</li> <li>-สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย</li> <li>-บริษัท เนชั่นเนล แอ็กซัน รีเสิร์ช ไฮเทค จำกัด</li> </ul> <p><u>สถาบันการศึกษา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-มหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>-มหาวิทยาลัยพายัพ</li> <li>-คณะเภสัชศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</li> <li>-มูลนิธิวิทยาลัยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพ</li> </ul> <p><u>อปท.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีการจัดทำ Mou ร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย</li> </ul> <p>ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ และมีกิจกรรมความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง</p> <p><u>องค์กรมหาชน</u></p>



ประเภท ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
			-สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ <u>ต่างประเทศ</u> -ลาว

๒. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน (Function Base)	๑. ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของ สคบ.	ร้อยละ ๘๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๘๐.๒๕
	๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๒.๑ เรื่องร้องเรียน <u>ปีปัจจุบัน</u>	ร้อยละ ๕๒.๑๑	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๖๒.๓๖ ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ต.ค. ๖๑
	๒.๒ เรื่องค้างใน <u>อดีตปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐</u>	ปรับจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป้าหมายใหม่ ร้อยละ ๗๗	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๗๘.๔๓ ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ต.ค. ๖๑
	๓. แก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค	ปรับเป้าหมายจาก จาก ๘ ฉบับ เป็น ๗ ฉบับ ตามผลการพิจารณาอุทธรณ์ จากสำนักงาน ก.พ.ร	ผ่าน - ผลการดำเนินการแก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ฉบับ ๑. กฎกระทรวงจัดทำร่างกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการซื้อสินค้าและบริการฯ ๒. กฎกระทรวงการจัดทำร่างกฎกระทรวง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงฯ ๓. พรบ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการจัดตั้งองค์กรอิสระฯ ๔. ร่างประกาศคณะกรรมการขายตรง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการ การยื่นคำขอประกอบธุรกิจขายตรงฯ (ปรับค่าเป้าหมายตามผลการพิจารณาของ ก.พ.ร ความสำเร็จโดยคณะอนุกรรมการ

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
			<p>พิจารณา เห็นชอบ ร่างประกาศ)            ๕. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๕            (พ.ศ. ๒๕๓๔)            ๖. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๗            (พ.ศ. ๒๕๓๘)            ๗. กฎกระทรวงว่าด้วยการโฆษณา            เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของ            แอลกอฮอล์และเครื่องดื่มที่ผสม            กาเฟอีนในโรงภาพยนตร์และทาง            ป้ายโฆษณา พ.ศ. ๒๕๔๗</p>
	<p>๔. การสร้างและ            พัฒนาเครือข่าย            คู่ครองผู้บริโภคร            ๔.๑ ร้อยละของการ            สร้างเครือข่าย</p>	<p>ร้อยละ ๔ นับสะสม            (๔ เครือข่าย)</p>	<p>ผ่าน            ผลการดำเนินงาน:            จำนวนเครือข่ายเพิ่มขึ้น ๔๖            เครือข่าย (ฐาน ๙๔ เครือข่าย)            - มี MOU ๑๘ เครือข่าย            - ไม่มี MOU ๒๘ เครือข่าย            คิดเป็น ร้อยละที่เพิ่มขึ้น ๔๘.๙๔</p>
	<p>๔.๒ ร้อยละของ            เครือข่ายคู่ครอง            ผู้บริโภคที่ได้รับการ            พัฒนาแล้วสามารถ            ช่วยดำเนินการภารกิจ            ของ สคบ.</p>	<p>ร้อยละ ๘.๔๓            นับสะสม            (๘ เครือข่าย)</p>	<p>ผ่าน            ผลการดำเนินงาน :            จำนวนเครือข่ายที่พัฒนาให้            สามารถดำเนินการได้ครบ            ๓ บทบาทหลักเพิ่มขึ้น            ๑๑ เครือข่าย (ฐาน ๗ เครือข่าย)            คิดเป็น ร้อยละที่เพิ่มขึ้น ๕๗.๑๔</p>

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
องค์ประกอบที่ ๒ ประสิทธิภาพใน การดำเนินงานตาม หลักภารกิจยุทธศาสตร์ (Agenda Base)	๑. การดำเนินการตาม แผนการสร้างความรู้ รับรู้ความเข้าใจแก่ ประชาชน	ดำเนินการตามแผนฯ ระหว่าง เม.ย. – ก.ย. ๖๑ ครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐
	๒. การชี้แจงประเด็น สำคัญที่ทันต่อ สถานการณ์	ร้อยละ ๑๐๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐ มีการชี้แจง ๔ ครั้ง ครั้งที่ ๑ ช้อเรียกร้องแก้ไขปัญหา ผู้บริโภครกรณีนางนฤมล เมฆบริสุทธิ์ หัวหน้า ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เผย สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค ม.ค. – พ.ย.๖๐ มียอดร้องเรียนจำนวน ๑,๑๕๓ ราย ครั้งที่ ๒ สารปนเปื้อนในน้ำดื่ม บรรจุภัณฑ์ ครั้งที่ ๓ สคบ. เตือนผู้ให้เช่า ห้องพัก เลี่ยงเก็บค่าน้ำค่าไฟ ครั้งที่ ๔ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ การคิดดอกเบี้ยตามประกาศธุรกิจ เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์
	๓. ระดับความสำเร็จ ในการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านผู้ประกอบการที่ ถูกร้องเรียน กับการออกไปอนุญาต ประกอบกิจการตาม มติคณะรัฐมนตรี	- แผนพัฒนาระบบเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน - เชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : - จัดทำแผนพัฒนาระบบเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลฯ เสร็จเรียบร้อย แล้ว - ได้เชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว ใช้ สำหรับการตรวจสอบนิติบุคคล ใน การให้ใบอนุญาตประกอบกิจการ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยใช้ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง <a href="http://eregist.ocpb.go.th">http://eregist.ocpb.go.th</a>

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	เป้าหมายรอบ ๑๒ เดือน	สถานะ
องค์ประกอบที่ ๓ (Area Base)	ไม่มีการประเมิน		
องค์ประกอบที่ ๔ ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการและ พัฒนานวัตกรรมใน การบริหารจัดการ ระบบงานงบประมาณ ทรัพยากรบุคคลและ การให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Innovation Base)	๑. การพัฒนา นวัตกรรมการเชื่อมโยง ข้อมูล	ประเมินโดยสำนักงาน ก.พ.ร. (คุณภาพของนวัตกรรมต้องมี ผลการประเมินตั้งแต่ ๕๐ คะแนนขึ้นไป)	ผ่าน - จัดทำแผนพัฒนาระบบฐานข้อมูล ผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน เสร็จเรียบร้อยแล้ว - จัดทำแผนพัฒนาระบบเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน เสร็จเรียบร้อยแล้ว - ได้เชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ดังนี้ (๑) ข้อมูลบุคคล – กรมการปกครอง (๒) ข้อมูลนิติบุคคล – กรมพัฒนา ธุรกิจการค้า (๓) ข้อมูลรับส่งเรื่องร้องทุกข์ – สพธอ. กสทช. GCC ๑๑๑๑
	๒. การพัฒนา ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ๑๒ เรื่อง	ร้อยละ ๙๑.๖๖	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ ๑๐๐
องค์ประกอบที่ ๕ ศักยภาพในการ ดำเนินการของ ส่วนราชการตามแผน ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (Potential Base)	๑. การดำเนินการตาม แผนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ชาติ	ผลการดำเนินงาน/ผลผลิตไม่ ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ผลการเบิกจ่ายไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๗๐	ผ่าน ผลการดำเนินงาน : ผลการดำเนินงาน/ผลผลิต ร้อยละ ๑๐๐ ผลการเบิกจ่ายเฉลี่ย ร้อยละ ๑๐๐
	๒. แผนปฏิรูปองค์การ	ประเมินโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ๑. จัดส่งแผนการปฏิรูป องค์การที่ได้ปรับปรุงตาม ข้อสังเกต/ข้อเสนอของ ผู้ทรงคุณวุฒิ ๒. แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่จะดำเนินการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของส่วนราชการ ระดับกรม	อยู่ระหว่างการดำเนินการ - จัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ในระยะ ๓ ปี ปีงบประมาณ ๖๒-๖๔ ตามแบบฟอร์ม ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

### ๓. รายงานผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ

#### ๓.๑ กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

##### ๓.๑.๑ การดำเนินการยกเลิกขอสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

การดำเนินการยกเลิกขอสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านในการใช้บริการพิจารณาคำขอและแก้ไขคำขอจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง รวมถึงผู้ขอรับบริการร้องทุกข์ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีประกาศยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านในการติดต่อราชการ สคบ. อย่างเป็นทางการในวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการให้บริการภายใต้โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ จำนวน ๔ บริการ ซึ่งเป็นไปตามคู่มือการให้บริการประชาชน (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) ดังนี้

๑. การพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
๒. การพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
๓. การพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
๔. การพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

ซึ่งกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการในการปรับปรุงแบบการให้บริการ ในการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง การพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง การพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง การพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยยกเลิกการขอเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน มีการใช้เครื่องมือและเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง และการให้บริการผ่านระบบของศูนย์รับคำขออนุญาต

โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชน (Citizen Feedback) ต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เป็นโครงการที่มุ่งเน้นไปที่บริการภายใต้คู่มือการให้บริการประชาชน (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายทั้งผู้บริโภค และผู้ประกอบการ โดยได้ดำเนินการตามรูปแบบการดำเนินการโครงการดังกล่าว ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <https://citizen.info.go.th> และลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน Long Map โดยมีรายละเอียด ได้แก่ ชื่อหน่วยงาน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รายละเอียดที่อยู่หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ รูปภาพอาคารสถานที่ เว็บไซต์หน่วยงาน และทำการปักหมุดแสดงพิกัดสถานที่ราชการ พร้อมทั้งดำเนินการผ่านระบบสำรวจบริการภาครัฐ เรียบร้อยแล้ว



๓.๑.๒ การดำเนินงานจัดทำข้อตกลงการให้บริการ และคู่มือปฏิบัติงาน



## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทบทวน SLA กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสายด่วน ๑๑๖๖ ในขั้นตอนการปฏิบัติและกำหนดรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจนในภาพรวมของส่วนราชการ
๒. เพื่อกำหนดข้อบ่งชี้ที่สำคัญและการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
๓. เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันทั้งองค์กร

## ผลการดำเนินงาน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๗ คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) และข้อตกลงการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง (Service Level Agreement : SLA) ดังนี้

คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่

๑. คู่มือการปฏิบัติงาน งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
๓. คู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
๔. คู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
๕. คู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาคำขอแก้ไขจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาด

แบบตรง

๖. คู่มือการปฏิบัติงานการสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๗. คู่มือการปฏิบัติงานการควบคุมภายใน

ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑. ข้อตกลงการให้บริการ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสายด่วน ๑๑๖๖
๒. ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่)

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามเป้าหมายของส่วนราชการ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป



### ๓.๒ กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาเพื่อสังคม

#### ๓.๒.๑ การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

การจัดทำแผนนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เป็นการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลัก และแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีด้านต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง มีการดำเนินงานตามนโยบายทั้งสิ้น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม
๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. นโยบายด้านองค์กร
๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน



ซึ่งมีกิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ กิจกรรม จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) นั้น ได้มีการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒๔ กิจกรรม และมี ๑ กิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

แผนนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดีของ สคบ./หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ดำเนินการเสร็จสิ้น/กิจกรรม (จำนวน ๒๔ กิจกรรม)
๑) นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม (สผพ./กผป./สปจ./กคฉ.)	๑. กิจกรรมชมรมคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนต้นแบบการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ๓. กิจกรรมพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ๔. กิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ๕. กิจกรรมตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจในส่วนภูมิภาค ๖. กิจกรรมรณรงค์ร่วมมือ ชื้อขายสินค้าและบริการอย่างปลอดภัย (ช่วงเทศกาลลอยกระทง เทศกาลปีใหม่ เทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์) ๗. กิจกรรมจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคชาวต่างชาติ ๘. กิจกรรมประชุมทวิภาคีเพื่อพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค - ลาว ๙. กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือสื่อภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๐. กิจกรรมเสริมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

แผนนโยบายกำกับดูแล องค์การที่ดีของ สคบ./ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ดำเนินการเสร็จสิ้น/กิจกรรม (จำนวน ๒๔ กิจกรรม)
๒) นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สกก./ กคส./ กกค. /กคฆ./ กคฉ./ กคต.)	๑. กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ๒. กิจกรรมทนายอาสา ๓. กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในส่วนกลาง ๔. กิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (การจัดทำร่าง กฎหมาย การแก้ไข เพิ่มเติม ปรับปรุง กฎกระทรวง/ประกาศ และประชาพิจารณ์) <u>๕. กิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ</u> (มีกิจกรรมย่อย ๔ กิจกรรม ดำเนินการแล้ว ๑ กิจกรรมย่อย และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ ๓ กิจกรรมย่อย) ๕.๑ ผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามนโยบาย/ตาม สถานการณ์ <u>๕.๒ กิจกรรมผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</u> <u>๕.๓ กิจกรรมผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</u> <u>๕.๔ กิจกรรมผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์</u>
๓) นโยบายด้านองค์การ (สกก./ กพบ.)	๑. กิจกรรมป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ๒. กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ๓. การจัดทำมีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ๔. การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ๕. กิจกรรมอบรมแนวทางปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง
๔) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน (สกก./ สผพ./ กกค./ กคต./ กคส./ กคฆ./ กคฉ./ กคป./ กพบ.)	๑. กิจกรรมประกวดค่านิยมองค์กร ๒. กิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘ ๓. กิจกรรมการชักซ้อมแผนภาวะฉุกเฉิน ๔. กิจกรรมสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ๕. กิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคล

ผลการดำเนินงาน พบว่า ระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๙๖ นโยบาย  
การกำกับดูแลองค์การที่ดี เป็นอีกกลไกหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่า การดำเนินการของส่วนราชการ มีจริยธรรมทั้ง  
ทางด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์การ และด้านผู้ปฏิบัติงาน  
ตลอดจนสามารถสนับสนุนกลไกการติดตามประเมินผล การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ  
ประจำปี ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ควรเร่งรัดจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อให้เกิด  
ความต่อเนื่องในการดำเนินการ และแสดงให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่ตอบสนองทั้งด้านธรรมาภิบาลใน  
องค์การ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ๓.๒.๒ ผลการดำเนินงานตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม



สคบ. ได้จัดทำแผนมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม รวมทั้งสร้างธรรมาภิบาลขององค์กรและนำองค์กรสู่ภาพลักษณ์ที่ดี โดยกำหนดมาตรการป้องกันไว้ จำนวนทั้งสิ้น ๘ มาตรการ มีการติดตามและประเมินผลในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ดังนี้

มาตรการจัดการผลกระทบ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ให้เหมาะสมกับเครือข่ายแต่ละประเภท ประเภทเครือข่าย แบ่งเป็น ๑)เครือข่ายภาครัฐ ๒)เครือข่ายภาคเอกชน ๓) เครือข่ายสถานศึกษา ๔)เครือข่ายต่างประเทศ (เครือข่ายภาคประชาสังคมดำเนินการเสร็จแล้วในปี๒๕๖๐)	กผป.	-
๒. เพิ่มช่องทางการเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย ๓. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	กผป. กคณ.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๔. กำหนดวิธีการรับฟังความคิดเห็น เช่น -การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ -การสนทนากลุ่มย่อย -การประชุมพิจารณา -การอภิปรายสาธารณะ -การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	กกค. กคณ. กคช. กคต. กคส.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

มาตรการจัดการผลกระทบ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
๕. จัดทำสรุปลาระสำคัญของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ๖. เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ	กคต.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๗. การจัดทำแผนการตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการตามสื่อต่างๆ ๘. บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสินค้าและบริการที่โฆษณาเกินจริง	กคช.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๗ มาตรการดังกล่าว และยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป โดยมีระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

### ๓.๓ กิจกรรมสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร

#### ๓.๓.๑ การดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการควบคุมภายใน

หน่วยงานได้จัดทำรายงานการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยได้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.๒๕๔๔ ข้อ ๕ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดวางระบบควบคุมภายใน โดยใช้มาตรฐานการควบคุมภายในตามที่ระเบียบฯ กำหนด เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ประหยัด และมีประสิทธิผล ช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาดความเสียหาย ไม่ว่าจะในรูปแบบของความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สิน หรือการกระทำอันเป็นการทุจริต และข้อ ๖ กำหนดให้หน่วยงานรายงานต่อคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้กำกับดูแล และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเก้าสิบวัน นับจากวันสิ้นปีงบประมาณหรือปีปฏิทินแล้วแต่กรณี โดยหน่วยงานมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนควบคุมภายใน รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๐ เรื่อง และได้กำหนดวิธีการปรับปรุง/การควบคุมไว้จำนวน ๕๗ รายการ สรุปได้ดังนี้

๑. รายงานผลการควบคุมภายในต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๘ เรื่อง และกำหนดวิธีการปรับปรุงการควบคุม จำนวน ๒๔ รายการ ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานผลการควบคุมภายในที่ไม่ต้องรายงานผลต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๒ เรื่อง และกำหนดวิธีการปรับปรุงการควบคุม จำนวน ๓๓ รายการ โดยมีผลดำเนินการดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด ๓๐ รายการ
- อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ รายการ



ประเด็นการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การปรับปรุง/การควบคุม
๑. การจัดทำฐานข้อมูลการดำเนินงาน เรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่เบื้องต้น	กคช. กคส. กคฉ. กคต. สพจ. สผพ.	๑.๑ กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูล ในระบบร้องทุกข์ ผู้บริโภค ให้เป็นปัจจุบัน ๑.๒ หัวหน้าทีมติดตามผลการบันทึกข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ๑.๓ พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้มีความสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน โดยเพิ่มฐานข้อมูลในประเด็นเรื่อง ร้องเรียน
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่อง รวบรวมร้องทุกข์ ให้กับผู้บริโภค	กคช. กคส. กคฉ. กคต. สพจ.	๒.๑ ระบบการทำงานเป็นทีม ๒.๒ หัวหน้าทีมคอยกำกับดูแลทุกทีมและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้อำนวยการกองอย่างต่อเนื่อง ๒.๓ มีการปรับปรุงข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
๓. การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ	กคฉ. กคส. กคช. กคต. สพจ.	๓.๑ จัดทำแผนการออกตรวจสอบ ๓.๒ ดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจผ่านระบบ GIS ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย อย่างเคร่งครัด ๓.๓ เผยแพร่ความรู้การปฏิบัติตามกฎหมายทางสื่อต่างๆอย่างทั่วถึง
๔. การทดสอบและพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค	กคฉ.	๔.๑ วางแผนการทดสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการ ๔.๒ จัดทำ MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบสินค้าเพื่อบูรณาการทดสอบให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้สถาบัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทดสอบ พิสูจน์ให้ความร่วมมือกับ สคบ. ไว้ล่วงหน้า
๕. การเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขายและห้ามบริการ	กคฉ.	๕.๑ ประสานความร่วมมือกับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบสินค้าอันตรายที่อาจมีการขาย ณ บริเวณหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมชน โดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ๕.๒ ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคทั่วไปครู-อาจารย์และนักเรียนให้รับทราบข้อมูลของสินค้าอันตรายและมีส่วนร่วมในการตรวจตราสินค้าดังกล่าว ๕.๓ เฝ้าระวังการขายสินค้าอันตรายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๖. นโยบายและยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	สผพ.	๖.๑ จัดเตรียมข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูล ผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต

ประเด็นการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การปรับปรุง/การควบคุม
		๖.๒ จัดทำแผนการเชื่อมโยงข้อมูล ๖.๓ เชื่อมโยงข้อมูลผู้ประกอบการ ที่ถูกร้องเรียน เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต
๗. งานพัฒนาและบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สผพ.	๗.๑ ปรับปรุงระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค - การเชื่อมโยง web service กับ สผพอ. กสทช. GCC ๑๑๑๑ - การพัฒนาการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ในส่วนภูมิภาค ๗.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและระบบจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง - การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ประกอบการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า - การบันทึกคำขอยื่นจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง และการบันทึกสถานเอกสาร หลักฐาน และการออกเลขจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ๗.๓ ปรับปรุงระบบเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและปรับปรุงระบบเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
๘. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค (สคบ.จังหวัด/สคบ. เขต)	สปจ.	๘.๑ แจกแนวทางการปฏิบัติ งานการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๘.๒ การจัดโครงการฝึกอบรมให้กับ เจ้าหน้าที่สคบ. จังหวัด/สคบ. เขต ในส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ๘.๓ ส่งเจ้าหน้าที่ สคบ. ที่มีประสบการณ์ด้านการดำเนินงาน การคุ้มครองผู้บริโภคไปปฏิบัติราชการให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค เช่น การนิเทศงานในส่วนภูมิภาค ๘.๔ จัดทำแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น (ผลักดันการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจให้แก่อปท.)

ประเด็นการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การปรับปรุง/การควบคุม
๙.งานตรวจสอบภายใน	กตส.	<p>๙.๑ วางแผนการตรวจสอบเป็นระยะ พร้อมแจ้งให้หน่วยรับตรวจได้ทราบล่วงหน้าเพื่อจัดเตรียมเอกสาร</p> <p>๙.๒ สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อให้ได้ข้อมูล/เอกสาร หลักฐานที่ถูกต้องซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาหลักฐานหรือข้อมูลที่ต้องการ</p> <p>๙.๓ ปรับแผนการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์/ตรวจสอบงานที่มีความพร้อมก่อน</p>
๑๐. การบริหารสินทรัพย์	ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม	<p>๑๐.๑ สร้างแบบฟอร์มเพื่อแสดงรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เสริมต่างๆ (ส่วนพัสดุ)</p> <p>๑๐.๒ จัดทำฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ (ส่วนพัสดุและส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)</p> <p>๑๐.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ (ส่วนพัสดุ)</p> <p>๑๐.๔ ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม ดำเนิน การตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบหมาย</p>
๑๑. การจัดทำทะเบียนรับเอกสารและส่งคืนเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบ	กตส.	<p>๑๑.๑ กำหนดกฎระเบียบในการนำเอกสาร หลักฐานมาตรวจ สอบจะต้องลงบันทึกในทะเบียน รับเอกสารและนำส่งเอกสารทุกครั้ง โดยให้หน่วยผู้ตรวจและรับตรวจเป็นผู้ลงนาม</p> <p>๑๑.๒ กำหนดให้มีการตรวจ ณ หน่วยรับตรวจ</p>
๑๒. การจัดเก็บข้อมูลผลการตรวจสอบ และข้อมูลอื่นๆ	กตส.	<p>๑๒.๑ จัดทำทะเบียนคุมแฟ้มเอกสาร ซึ่งจะต้องประกอบด้วยสารบรรณ ในแต่ละแฟ้มและมีการจัดทำทะเบียนคุมรายการแฟ้มในแต่ละตู้เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา</p> <p>๑๒.๒ จัดเก็บรายงานผลการตรวจสอบในระบบ e-Document</p>
๑๓. การตรวจสอบเอกสาร ใบสำคัญ	สลก.	<p>๑๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบใบสำคัญและเจ้าหน้าที่ผู้ขอเบิก ศึกษาคู่มือ ระเบียบ เกี่ยวกับ การเบิกจ่ายเงินและระเบียบที่ออกใหม่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๑๓.๒ แจ้งเวียนระเบียบการเบิกจ่ายเงินที่ออกใหม่ ให้สำนัก/กอง/กลุ่ม ทราบทุกครั้ง</p> <p>๑๓.๓ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่าย เงินให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p>

ประเด็นการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การปรับปรุง/การควบคุม
๑๔. การบริหารจัดการเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน และเอกสารอื่นๆ	กคส. กคฉ. กคต. กคฆ. กคต.	๑๔.๑ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลการเบิกจ่ายสำนวน ๑๔.๒ ใช้ระบบรับเรื่องรวร้องทุกข์ผู้บริโภคในการจัดเก็บสลิปคืนเอกสาร ๑๔.๓ จัดเก็บเอกสารในระบบ e-document และนำมาเชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องรวร้องทุกข์ (สพพ. สนับสนุนการเชื่อมโยง)
๑๕. การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	กผป.	๑๕.๑ ดำเนินการตรวจสอบการเบิกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์เป็นประจำ ๑๕.๒ จัดระเบียบพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ๑๕.๓ ปรับปรุงสัญญาการจัดซื้อ จัดจ้างผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
๑๖. การจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	กผป.	๑๖.๑ จัดทำแผนการจัดส่งเอกสาร ๑๖.๒ เพิ่มช่องทางการจัดส่งทางออนไลน์ ๑๖.๓ กำหนดในสัญญาให้ผู้รับจ้างมีหน้าที่เป็นผู้จัดส่ง
๑๗. การจัดเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กพบ.	๑๗.๑ กำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดส่งให้ชัดเจน ๑๗.๒ นำระบบการรายงานผลทาง E-mail : psdg.ocpb@gmail.com มาเป็นช่องทางส่งไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษและเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งข้อมูล
๑๘. การจัดเก็บเอกสารและสลิปคืนข้อมูลการบังคับคดีแพ่งแทนผู้บริโภค	กกค.	๑๘.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บเอกสาร ๑๘.๒ จัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
๑๙. พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	สพพ.	๑๙.๑ เพิ่มบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Bandwidth) ให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น ๑๙.๒ ใช้บริการเชื่อมต่อโครงข่าย GIN (Government Information Network) ให้เป็นช่องสัญญาณเสริม ๑๙.๓ ใช้บริการระบบ Government Cloud Service
๒๐. กระบวนการพิจารณาค่าของจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	กคต.	๒๐.๑ จัดทำแผนกฎหมายลำดับรองที่ออกตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒๐.๒ เจ้าหน้าที่ศึกษาพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้เข้าใจ



ประเด็นการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การปรับปรุง/การควบคุม
		ขั้นตอนและเกิดความเข้าใจในพระราชบัญญัติดังกล่าว ๒๐.๓ กำหนดให้มีการปฏิบัติ งานในลักษณะ coaching และ buddy

ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๕๔ กิจกรรม อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ กิจกรรม โดยมีระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

### ๓.๓.๒ การดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง



สคบ. ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ (Enterprise Risk Management : ERM) โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างถูกต้องและมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ โดยมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลตามมาตรการนั้นๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมาตรการความเสี่ยง ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. มาตรการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
๒. มาตรการความเสี่ยงด้านดำเนินงาน
๓. มาตรการความเสี่ยงด้านการเงิน
๔. มาตรการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ

โดยกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ มาตรการ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการติดตามและประเมินผลในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการบริหารความเสี่ยง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
มาตรการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	๑. กำหนดให้ทีมโฆษกทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	ทีมโฆษก สคบ.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วทุกมาตรการ

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการบริหารความเสี่ยง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ๓. ดำเนินการชี้แจงข้อมูลให้สังคมได้รับทราบทันทีภายหลังการตรวจสอบสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย	กผป. กคช. กคส. กคฉ. กคต.	
มาตรการความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน	๔. ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบสารสนเทศ (เว็บไซต์สำนัก/กอง/กลุ่ม) ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	ทุกหน่วยงาน	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย
มาตรการความเสี่ยงด้านการเงิน	๕. ดำเนินการสำรวจความต้องการของสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน ๖. กำหนดติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำรายเดือน/รายไตรมาสตามความเหมาะสม ๗. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างกับบุคลากรตาม พรบ. จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๘. จัดทำสรุปแนวทางการปฏิบัติตาม พรบ. จัดซื้อจัดจ้างการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เผยแพร่แก่บุคลากร	สลก. ทุกหน่วยงาน สลก. สลก.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ทุกมาตรการ
มาตรการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ	๙. ผู้อำนวยการกองฯ ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๑๐. ทบทวน/ปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน	กคค. กคช. กคฉ. กคส. กคต. กพบ. กกค. กคช. กคฉ. กคส. กคต.	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ทุกมาตรการ

ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งสิ้น จำนวน ๑๐ มาตรการ ดังกล่าว โดยมีระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### ๓.๓.๓ การดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะทำงานบริหารการจัดการความรู้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการกำหนดองค์ความรู้ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ องค์ความรู้ โดยจัดขึ้นในโครงการกิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘ และได้มีการดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์อย่างเป็นรูปธรรม โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการการจัดนิทรรศการ KM DAY ๒๐๑๘ ซึ่งเป็นเวทีในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรภายในและภายนอก จำนวน ๑๒ เรื่อง โดยมีเจ้าหน้าที่ สคบ. แต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อเป็นแนวทางที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการถ่ายทอดความรู้มีความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เน้นการร่วมกันสร้างความรู้ขึ้นใช้งาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับสถานการณ์หรือบริบทที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้มีลักษณะที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นยุทธศาสตร์	องค์ความรู้	ผู้รับผิดชอบ	จำนวนผู้เข้าร่วม
๑. การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค	๑. เรื่อง ขั้นตอนการเปรียบเทียบความผิด	กกค.	๕๙ คน
	๒. เรื่อง “รู้เท่าทัน ... สินค้าอันตราย”	กคฉ.	๔๒ คน
๒. พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา	๓. เรื่อง พรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐	กคต.	๕๐ คน
	๔. เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑	กคส.	๔๙ คน
	๕. เรื่อง ข้อความโฆษณาที่ฝ่าฝืนตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒	กคฆ.	๔๖ คน
๓. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖. เรื่อง การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย	กผป.	๓๐ คน
	๗. เรื่อง ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล	ศรท.	๑๐ คน
๔. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	๘. เรื่อง การจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล	กพบ.	๑๙ คน
	๙. เรื่อง แนวทางการตรวจสอบภายใน	กตส.	๓๔ คน
	๑๐. เรื่อง แนวทางปฏิบัติการเงิน การคลัง	สลก.	๖๔ คน
	๑๑. เรื่อง แนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค	สปจ.	๒๗ คน
	๑๒. เรื่อง การถ่ายทอดยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑	สผพ.	๑๗ คน

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จะมีการนำ KPI ระดับหน่วยงาน มาใช้เชื่อมโยงกับแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพของแผนการจัดการความรู้ ให้เป็นกลไกหนึ่งที่สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

### การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้

#### ๑. เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



เป็นการเผยแพร่กิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘ และ การถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ภายในและภายนอกสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างครบถ้วน เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิตให้กับทุกภาคส่วนขององค์กร สร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้รวมถึงการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างเต็มที่ เพิ่มคุณภาพ ให้ความสำคัญกับความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้ค่าตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสม

#### ๒. เพจ Facebook กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สคบ.

เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอก สามารถเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ได้เพิ่มขึ้น และสามารถติดตามผลการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร การแชร์องค์ความรู้ รวมทั้งนำไปเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และนำไปพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด



#### ๓. ระบบคลังความรู้ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นแหล่งจัดเก็บความรู้และภูมิปัญญา สำหรับใช้พัฒนาเป็นคลังสมอง และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีการแสดงความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในหน้าที่ของตน ทำให้มีความสุขในการทำงาน รวมทั้งจัดให้มีระบบในการบริหารการเรียนรู้เพื่อรองรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ภาพบรรยากาศกิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘



### ๓.๓.๔ การดำเนินงานขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการดำเนินการขับเคลื่อนผลักดันองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งดำเนินการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามนโยบายการดำเนินงานปลูกฝังค่านิยมองค์กรระดับกรม และนำไปสู่การปฏิบัติจนเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการกำหนดกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๙ กิจกรรม ดังนี้

ประเภทกิจกรรม	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	
การสื่อสารผ่านบุคคล	๑.กิจกรรมเดินรณรงค์ค่านิยม	กพบ.	ทุกไตรมาส	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	
	๒.ผู้บริหารสื่อสารค่านิยมผ่านการประชุม/สัมมนา	ผู้บริหาร	ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๑	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	
การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ	๓.จัดทำสื่อ INFOGRAPHIC เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook ของสำนักงาน และ Facebook ของสำนัก/กอง/กลุ่ม	กผป. สผพ.	ภายในกันยายน ๒๕๖๑	<u>อยู่ระหว่างดำเนินการ</u>	
	๔.จัดมูมค่านิยมองค์กรภายในสำนัก/กอง /กลุ่ม	ทุกหน่วยงาน		ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	
	๕.ป้ายค่านิยมองค์กรในพื้นที่ต่างๆ เช่น โถงทางเดิน	สลก.		ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	
	๖.ข้อความค่านิยมองค์กรบนหน้าจอล็อกอินเข้าระบบคอมพิวเตอร์สำนักงาน	สผพ.		ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	
	๗.สติ๊กเกอร์ค่านิยมองค์กรติดบนหน้าจอคอมพิวเตอร์	กผป.		<u>อยู่ระหว่างดำเนินการ</u>	
	๘.ข้อความค่านิยมองค์กรท้ายหนังสือบันทึกข้อความภายใน	ทุกหน่วยงาน		ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๑	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย
	๙.ส่งเสริมการเล่นกีฬาเพื่อสร้างความสามัคคี ในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	ทุกหน่วยงาน		กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย

ผลการดำเนินงาน พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๗ กิจกรรม และอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒ กิจกรรม โดยมีระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดทำผลสอบถามความพึงพอใจบุคลากรการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ในปีงบประมาณต่อไป โดยมีผลการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

**ตารางแสดงผลสำรวจความพึงพอใจบุคลากรการบริหารจัดการองค์กร  
ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ KM DAY ๒๐๑๘**

ประเด็น/ช่องทาง	ระดับความถี่					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๑.ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ KM DAY ๒๐๑๘</b>								
๑.๑ รูปแบบการจัดนิทรรศการ KM DAY ๒๐๑๘ มีการสื่อสาร/ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และบรรยายตามหัวข้อองค์ความรู้มีความเหมาะสม	๓๔	๑๔๒	๗๔	๓	๐	๓.๘๒	๗๖.๓๖	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่สามารถให้ รายละเอียดข้อมูล และตอบข้อซักถามตามองค์ความรู้ที่กำหนดได้เป็นอย่างดี	๓๕	๑๔๕	๗๐	๓	๐	๓.๘๔	๗๖.๗๖	มาก
๑.๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม สถานที่และระยะเวลาที่จัดกิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘ มีความเหมาะสม	๕๐	๑๑๘	๗๔	๑๐	๑	๓.๘๑	๗๖.๓๖	มาก
๑.๔ บุคลากรเจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาถ่ายทอดและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	๓๓	๑๔๗	๖๘	๕	๐	๓.๘๒	๗๖.๔๔	มาก
๑.๕ รางวัลเป็นสิ่งจูงใจ ทำให้ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรม KM DAY ๒๐๑๘	๒๘	๙๐	๑๑๙	๑๒	๔	๓.๕๐	๖๙.๙๖	มาก
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๓.๗๖</b>	<b>๗๕.๑๖</b>	<b>มาก</b>

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ KM DAY ๒๐๑๘ พบว่า มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๖ อยู่ในระดับมาก

**ความพึงพอใจในกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร**

ประเด็น/ช่องทาง	ระดับความถี่					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๒. ความพึงพอใจในกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร</b>								
๒.๑ รูปแบบการจัดกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร มีความเหมาะสมสอดคล้องตามนโยบายการขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร	๓๕	๑๓๑	๘๕	๑	๑	๓.๗๘	๗๕.๖๕	มาก
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ค่านิยมองค์กรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร	๔๔	๑๓๗	๖๘	๓	๑	๓.๘๗	๗๗.๓๙	มาก
๒.๓ บุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและความร่วมมือในการส่งเสริมกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร	๓๑	๑๑๐	๑๐๔	๖	๒	๓.๖๔	๗๒.๘๑	มาก
๒.๔ การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรม การถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติ แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	๓๙	๑๒๖	๘๔	๒	๒	๓.๗๘	๗๕.๖๕	มาก
๒.๕ ความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร	๓๖	๑๓๒	๘๑	๓	๑	๓.๗๙	๗๕.๗๓	มาก
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๓.๗๗</b>	<b>๗๕.๔๕</b>	<b>มาก</b>

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมรณรงค์ค่านิยมองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗

คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๕ อยู่ในระดับมาก

**ความพึงพอใจในกิจกรรมกีฬาสร้างความสามัคคี**

ประเด็น/ช่องทาง	ระดับความถี่					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๓. ความพึงพอใจในกิจกรรมกีฬาสร้างความสามัคคี</b>								
๓.๑ รูปแบบกิจกรรมกีฬา ช่วยส่งเสริมการสร้างสามัคคี การ	๔๖	๑๓๑	๗๒	๓	๑	๓.๘๖	๗๗.๒๓	มาก



ประเด็น/ช่องทาง	ระดับความถี่					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีส่วนร่วมของบุคลากร และสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์								
๓.๒ วัน เวลา และสถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	๓๕	๙๖	๑๐๙	๑๑	๒	๓.๖๐	๗๑.๙๔	มาก
๓.๓ บุคลากรเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเกิดการพัฒนาศักยภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	๓๔	๑๑๕	๙๙	๔	๑	๓.๗๐	๗๓.๙๙	มาก
๓.๔ ความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมกีฬาสร้างความสามัคคี	๔๗	๑๓๒	๗๑	๒	๑	๓.๘๘	๗๗.๕๕	มาก
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๓.๗๖</b>	<b>๗๕.๑๘</b>	<b>มาก</b>

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมกีฬาสร้างความสามัคคี พบว่า มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๘ อยู่ในระดับมาก

๓.๓.๕ การดำเนินงานจัดทำแผนปฏิรูปองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกำหนดผลลัพธ์ ผลผลิตในระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๒ - ๒๕๖๔) ตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วยการปรับปรุงด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร



หน่วยงานได้ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ และแผนการปฏิรูปประเทศ โดยได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์การสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๕ ด้าน ดังนี้

#### ๑. ด้านกฎหมาย

๑.๑ การกิจรับคำร้องทุกข์/ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง โดยการศึกษาการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำหนด

ขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย จำนวนเงินหากไม่เข้าตามเกณฑ์ ผู้บริโภคต้องร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานที่รับถ่ายโอนภารกิจ และการกำหนดเกณฑ์ ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการฟ้องคดีให้หากเรื่องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

๑.๒ ภารกิจกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมุ่งถ่ายงานตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ภาคส่วนอื่นดำเนินการ เช่น เอกชน ประชาสังคม

## ๒. ด้านกระบวนการ

๒.๑ ภารกิจรับคำร้องทุกข์/ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง ในการสร้างเครือข่าย อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคและบูรณาการร่วมกับเครือข่ายกองทุน หมู่บ้าน มูลนิธิ/สมาคม เครือข่ายผู้สูงอายุ

๒.๒ ภารกิจการเผยแพร่องค์ความรู้และให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค

- การนิเทศและให้ความรู้แก่ จังหวัด เทศบาล และอำเภอ ตามแผนกระจายอำนาจ
- การให้ความรู้แก่เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้การขับเคลื่อนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- การปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสมตามภารกิจ

## ๓. ด้านโครงสร้าง

ภารกิจรับคำร้องทุกข์/ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจการบังคับใช้กฎหมายตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และ พรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจตรวจสอบ ควบคุม ผู้ประกอบธุรกิจตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค, ภารกิจการเผยแพร่องค์ความรู้และให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค และภารกิจกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการปรับปรุงโครงสร้างให้เหมาะสมกับภารกิจที่เปลี่ยนแปลง และประเมินค่างานเพื่อกำหนดตำแหน่ง

## ๔. ด้านบุคลากร

ภารกิจรับคำร้องทุกข์/ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจการบังคับใช้กฎหมายตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และ พรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจตรวจสอบ ควบคุม ผู้ประกอบธุรกิจตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค, และภารกิจกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ สคบ. ให้แก่บุคลากร และเครือข่าย การวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมต่อภารกิจ และกำหนดค่าตอบแทนและสร้างแรงจูงใจ

## ๕. ด้านเทคโนโลยี

ภารกิจรับคำร้องทุกข์/ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจการบังคับใช้กฎหมายตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และ พรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง, ภารกิจตรวจสอบ ควบคุม ผู้ประกอบธุรกิจตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค, ภารกิจการเผยแพร่องค์ความรู้และให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค และภารกิจกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาใช้ในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พัฒนาระบบ e-service ในการร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยให้สะดวกขึ้น การพัฒนาฐานข้อมูล และการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูล

### ๓.๓.๖ การดำเนินงานตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหลักเกณฑ์และเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ประเมินองค์การและพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ สอดคล้องกับหลักการ มาตรการ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ รวมทั้ง ได้จัดคลินิกให้คำปรึกษาการประเมินสถานะให้แก่ส่วนราชการและองค์การมหาชน โดยกำหนดส่วนราชการจัดทำข้อมูลและส่งผลประเมินผ่านระบบของสำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายละเอียดข้อมูลผ่านระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลองค์การ
๒. ลักษณะสำคัญขององค์การ
๓. หมวด ๑ การนำองค์การ
๔. หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
๕. หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๖. หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
๗. หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
๘. หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
๙. หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ



รายงานการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ PMQA ๔.๐ ประจำปี  
พ.ศ. ๒๕๖๑ (สคป.)

### ๓.๔ กิจกรรมด้านธรรมาภิบาล ประเมินผลโดยสำนักงาน ป.ป.ท.

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



ได้ดำเนินการจัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ดำเนินการโดยสำนักงาน ป.ป.ท. ซึ่งหน่วยงาน ได้มีการส่งเอกสารเชิงประจักษ์เพื่อแสดงหลักฐานการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยได้ดำเนินการแล้ว ดังนี้

๑. การตอบข้อคำถามตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.๒๕๖๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยไฟล์ word และ ไฟล์ PDF (หลักฐานประกอบ) ไปยังสำนักงานโครงการ ITA แล้ว

๒. การส่งแบบการขออุทธรณ์ผลคะแนนหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) และ เอกสารหลักฐานการดำเนินงานเชิงประจักษ์ของหน่วยงานประกอบข้อความ ๔ ข้อ

ผลการดำเนินงาน : ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของผลคะแนนการตรวจอุทธรณ์ หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า คะแนนรวม หลังอุทธรณ์ มีระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑

\*\*\*\*\*