



รายงานผลตามแผนนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)



สารบัญ

หน้า

๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม (๑๑ กิจกรรม)

- | | |
|--|----|
| ๑. กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม
ฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค” | ๓ |
| ๒. กิจกรรมวิทยากรตัวคุณ | ๔ |
| ๓. กิจกรรมพัฒนาศักยภาพและกำกับติดตามเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา | ๕ |
| ๔. กิจกรรมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา | ๖ |
| ๕. กิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปรับปรุงห้องประชุมไร่กระตาศ รณรงค์ประหยัดไฟฟ้า) | ๘ |
| ๖. กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อการบริหารอย่างยั่งยืน | ๙ |
| ๗. กิจกรรมประชาพิจารณ์ร่างแนวทางการเรียกคืนสินค้าในไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ | ๑๐ |
| ๘. กิจกรรมประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙ | ๑๑ |
| ๙. กิจกรรมค่ายเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อการเป็นสังคมบริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียง | ๑๒ |
| ๑๐. โครงการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคกับสื่อมวลชน | ๑๔ |
| ๑๑. โครงการสัมมนาเสริมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค | ๑๕ |

๒. นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๖ กิจกรรม)

- | | |
|--|----|
| ๑. กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สคบ. | ๑๖ |
| ๒. กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค | ๑๗ |
| ๓. พัฒนาระบบการไกลเกลี่ยออนไลน์ | ๑๘ |
| ๔. การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ยกเลิกการใช้สำเนาเอกสาร | ๑๙ |
| ๕. การรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | ๑๙ |
| ๖. กิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ | ๒๐ |

๓. นโยบายด้านองค์การ (๔ กิจกรรม)

- | | |
|--|----|
| ๑. กิจกรรมบริหารความเสี่ยงการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ | ๒๑ |
| ๒. กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง | ๒๑ |
| ๓. การจัดทำมีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ | ๒๒ |
| ๔. การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ | ๒๓ |

๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน (๔ กิจกรรม)

- | | |
|---|----|
| ๑. กิจกรรม KM | ๒๔ |
| ๒. กิจกรรมสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล | ๒๖ |
| ๓. กิจกรรมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค | ๒๗ |
| ๔. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ๒๘ |

ภาคผนวก

- รายละเอียดโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- แผนบริหารความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ.
- รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร (Action Plan) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน)

รายงานผลตามแผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒
(รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

แผนนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของ สคบ. /หน่วยงานรับผิดชอบ (จำนวน ๒๕ กิจกรรม)	ดำเนินการเสร็จสิ้น/กิจกรรม (จำนวน ๒๕ กิจกรรม)
<p>๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม (๑๑ กิจกรรม สผพ./ กผป./ สลก./ สปจ.)</p>	<p>๑. กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค”</p> <p>๒. กิจกรรมวิทยากรตัวคูณ</p> <p>๓. กิจกรรมพัฒนาศักยภาพและกำกับติดตามเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา</p> <p>๔. กิจกรรมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา</p> <p>๕. กิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปรับปรุงห้องประชุมไว้กระตาศ รณรงค์ประหยัดไฟฟ้า)</p> <p>๖. กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อการบริหารอย่างยั่งยืน</p> <p>๗. กิจกรรมประชาพิจารณ์ร่างแนวทางการเรียกคืนสินค้าในไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ</p> <p>๘. กิจกรรมประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙</p> <p>๙. กิจกรรมค่ายเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อความเป็นสังคมบริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียง</p> <p>๑๐. โครงการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคกับสื่อมวลชน</p> <p>๑๑. โครงการสัมมนาเสริมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค</p>
<p>๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๖ กิจกรรม ทุกหน่วยงาน)</p>	<p>๑. กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ.</p> <p>๒. กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค</p> <p>๓. พัฒนาระบบการไกลเกลี่ยออนไลน์</p> <p>๔. การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ยกเลิกการใช้สำเนาเอกสาร</p> <p>๕. การรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง</p> <p>๖. กิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ</p>

แผนนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของ สคบ. /หน่วยงานรับผิดชอบ (จำนวน ๒๕ กิจกรรม)	ดำเนินการเสร็จสิ้น/กิจกรรม (จำนวน ๒๕ กิจกรรม)
๓. นโยบายด้านองค์กร (๔ กิจกรรม สลก./ กพบ.)	๑. กิจกรรมบริหารความเสี่ยงการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ๓. การจัดให้มีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ๔. การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน (๔ กิจกรรม สลก./ กพบ./ สผพ./ สปจ.)	๑. กิจกรรม KM ๒. กิจกรรมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ๓. กิจกรรมสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ๔. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	๑.๒ กิจกรรม วิทยากรตัว คุณ	<p>โครงการรณรงค์และสร้างความตระหนักให้แก่องค์กรผู้บริโภค องค์กรสิ่งแวดล้อม และภาคธุรกิจ ในแนวทางของการบริโภคอย่างยั่งยืน กิจกรรมวิทยากรตัวคุณ</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชนสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๘ คน เครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๕๐ คน และวิทยากรจำนวน ๖ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>วันที่ ๒๖ – ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>ผู้ผ่านการอบรมได้แก่ สมาชิกสมาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สามารถเป็นตัวแทนภาคประชาชนในการร่วมมือกับภาครัฐที่จะนำความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปถ่ายทอดให้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเองอย่างทั่วถึง</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>จำนวน ๕๕,๗๒๐ บาท (ห้าหมื่นห้าพันเจ็ดร้อยยี่สิบบาทถ้วน)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ละของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : เครือข่ายภาคประชาชนที่เข้าอบรม ได้แก่ สมาคมเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในชุมชนหรือให้เขตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น สามารถคุ้มครองสิทธิของไม่ให้เกิดความละเมิดสิทธิของตนเองได้</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๓ กิจกรรมพัฒนา ศักยภาพและ กำกับติดตาม เครื่องมือด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคใน สถานศึกษา</p>	<p>โครงการผู้นำเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชาร่วมกับการเป็นสังคมผู้บริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียง กิจกรรมพัฒนาศักยภาพและ กำกับติดตามเครื่องมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถาบันอุดมศึกษา และเครื่องมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในพื้นที่พะเยา ๒. เพื่อให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคของตนเอง รวมทั้งส่งเสริมให้เป็น ผู้บริโภคที่มีวัฒนธรรมในการเป็น “สังคมบริโภคอย่างยั่งยืน” ๓. เพื่อให้เกิดจิตสำนึกและจิตสาธารณะสามารถทำหน้าที่เป็นเครือข่ายชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในการถ่ายทอดความคิดของ การนำสิทธิผู้บริโภคมาบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้ <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>-บุคลากรสังกัด สคบ. ๑๒ คน นักเรียน นักศึกษา ๘๐ คน ประชาชน - คน และครู/อาจารย์ ๙ คน รวมทั้งสิ้น ๑๐๑ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>-มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอื่น ๆ และได้ ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียนและการดำเนินการในหน่วยงาน ตลอดจนเกิดการบูรณาการการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และ สคบ. จนสามารถจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค มหาวิทยาลัยพะเยาสำเร็จ และมีการต่อยอดองค์ความรู้ไปถึงภาคประชาชน</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>-จำนวน ๘๗,๔๘๐.๐๘ บาท (แปดหมื่นเจ็ดพันสี่ร้อยแปดสิบแปดสตางค์)</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๔ กิจกรรม สร้างเครือข่าย คุ้มครอง ผู้บริโภคใน สถานศึกษา</p>	<p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๒ ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐ ร้อยละของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : นิสิต นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัย และภาคประชาสังคมมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิของคน เองมากขึ้น ร้อยละ ๘๒ เครือข่ายภาคสถานศึกษาและภาคประชาสังคมมีกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ ๘๐ เครือข่ายภาคสถานศึกษาและภาคประชาสังคมมีการพัฒนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๘๐</p> <p>โครงการผู้นำเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อการเป็นสังคมบริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียงกิจกรรมสร้างเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคในสถานศึกษา วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อปลูกฝังให้นิสิต นักศึกษา ตระหนักรู้ในเรื่องการรักษาสิทธิผู้บริโภค ๒. เพื่อลดความเหลื่อมล้ำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน -วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ บุคลากรสังกัด สคป. ๑๗ คน นิสิต นักศึกษา ครู/อาจารย์ รวมทั้งสิ้น ๑๓๔ คน -วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ บุคลากรสังกัด สคป. ๑๒ คน นิสิต นักศึกษา ครู/อาจารย์ รวมทั้งสิ้น ๑๘๒ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน -วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ โรงแรมเอเชียราชเทวี -วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ณ มหาวิทยาลัยเกริก</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาจำนวน ๙ มหาวิทยาลัย ๒. นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ มีความรู้และเข้าใจในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคและสามารถป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในเบื้องต้นได้ <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวน ๙๖,๑๖๐ บาท (เก้าหมื่นหกพันหนึ่งร้อยหกสิบบาทถ้วน) - จำนวน ๓๘,๘๐๐ บาท (สามหมื่นแปดพันแปดร้อยบาทถ้วน) <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๘๐ ๒. ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ร้อยละ ๘๒ <p>ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๘๔</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ ๕ ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๙ - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ ๕ ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๑

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๕ กิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปรับปรุงห้องประชุมไร้กระดาษรณรงค์ประหยัดไฟฟ้า)</p>	<p>กิจกรรมการคัดแยกขยะมูลฝอย</p> <p>สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้จัดโครงการทำความดีด้วยหัวใจ ลด และคัดแยกขยะมูลฝอย ในสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค “OCPB Green City” เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ สคบ. ในการคัดแยกขยะ และปรับพฤติกรรมในการลดขยะมูลฝอยในหน่วยงาน โดยขอความอนุเคราะห์จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กองส่งเสริมและเผยแพร่ ในการขอใช้สื่อให้ความรู้ ทั้งรูปแบบวีดิทัศน์และสิ่งพิมพ์</p> <ol style="list-style-type: none"> มีการจัดทำแผนปฏิบัติการลด คัดแยกขยะมูลฝอยของหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางและกรอบให้บุคลากรถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงาน โดยมีผู้บริหารองค์การให้ความเห็นชอบ มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการทราบในการส่งเสริมสนับสนุนการใช้แก้วส่วนตัว การอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและแม่บ้านทำความสะอาด มีการคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม <p>ห้องประชุมไร้กระดาษ</p> <p>ผู้บริหารองค์การ มีการสร้างสภาพแวดล้อมภายใน ในการปรับปรุงรูปแบบการประชุมดิจิทัล โดยใช้ระบบห้องประชุมไร้กระดาษ ที่เป็นระบบที่ใช้เปิดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับใช้ในการประชุมโดยไม่ต้องใช้กระดาษที่สามารถประยุกต์ใช้งานได้หลากหลาย โดยมีคุณสมบัติที่หลากหลาย เช่น สามารถกำหนดการเรียกดูเอกสารได้เฉพาะกลุ่มการประชุม การใช้ประชุมนอกสถานที่ได้ การบริหารจัดการรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม คณะผู้ประชุม และการประชุมได้ รวมทั้งการใช้งานผ่าน Web Browser</p> <p>การรณรงค์ประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง</p> <p>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการประหยัดพลังงานไฟฟ้าลดลงเฉลี่ย <u>ร้อยละ ๕๔.๒๕</u> และ พลังงานเชื้อเพลิงลดลงเฉลี่ย <u>ร้อยละ ๗๘.๕๔</u></p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๖ กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน</p>	<p>โครงการรณรงค์และสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค องค์กรสิ่งแวดล้อม และภาคธุรกิจในแนวทางของการบริโภคอย่างยั่งยืน กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>-เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในมาตรการ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้ประกอบการให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>-บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๑๔ คน ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๕๕ คน สื่อมวลชน จำนวน ๒ คน รวมทั้งสิ้น ๗๑ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>-วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลซแอนด์ คอนเวนชั่น</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>-ผู้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งเป็นผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และผู้ประกอบการมีความตระหนักถึงการประกอบธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมิให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ตลอดจนการบูรณาการอย่างยั่งยืน</p> <p>ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม</p> <p>- ภาคผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ข้อควรปฏิบัติ รวมทั้งการประกอบธุรกิจอย่างมีคุณธรรมเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ ๘๐</p> <p>-ภาคผู้ประกอบการมีความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคมากขึ้นร้อยละ ๘๒</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>- จำนวน ๕๕,๕๐๐ บาท (ห้าหมื่นห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน)</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๘ กิจกรรมประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙</p>	<p>โครงการจัดประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙ วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อดำเนินการตามมติของคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ซึ่งกำหนดให้ไทยต้องเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙ และการประชุมที่เกี่ยวข้องในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p> <p>๒. เพื่อดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามประกาศของรัฐบาลไทย ในฐานะที่ไทยเป็นเจ้าภาพอาเซียนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๓. เพื่อสร้างความร่วมมือกับประเทศสมาชิกอาเซียนและคู่เจรจา ตามกรอบการเจรจาที่ได้ตกลงในที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) และเป็น การดำเนินกิจกรรมตามพิมพ์เขียวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint)</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>-การประชุมเชิงปฏิบัติการ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยผู้แทนประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้แทนสำนักเลขาธิการอาเซียน ผู้แทน OECD ผู้แทน ACCC คณะผู้แทนไทยและเจ้าหน้าที่ของ สคป. จำนวน ๗๘ คน</p> <p>-การประชุมเชิงปฏิบัติการ วันที่ ๒๘-๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ การประชุมคู่ขนาน วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ผู้เข้าร่วมประกอบด้วยผู้แทนประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้แทนสำนักเลขาธิการอาเซียน ผู้แทน ACCC ผู้แทน ISO-COPOLCO ผู้แทน GIZ คณะผู้แทนไทย หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ สคป. จำนวน ๒๓๕ คน</p> <p>รวมจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น ๓๑๓ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>-วันที่ ๒๖-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ โรงแรมพูลแมน คิงพาวเวอร์ รางน้ำ กรุงเทพมหานคร</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>๑. บรรลุกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายตามมติของคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ซึ่งกำหนดให้ไทยต้องเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙ และการประชุมที่เกี่ยวข้อง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p> <p>๒. สามารถดำเนินการตามประกาศของรัฐบาลไทย ในฐานะที่ไทยเป็นเจ้าภาพอาเซียน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๓. ความสำเร็จตามตัวชี้วัดในการสร้างความร่วมมือกับประเทศสมาชิกอาเซียนและคู่เจรจา ตามกรอบการเจรจา</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>ที่ได้แสดงในที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) และเป็นการดำเนินกิจกรรมตามพิมพ์เขียวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint)</p> <p>ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม</p> <p>๑. เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๙ จำนวน ๑ ครั้ง การประชุมเชิงปฏิบัติการ ๑ ครั้ง และการประชุมคู่ขนาน ๑ ครั้ง</p> <p>๒. ร้อยละความสำเร็จการขับเคลื่อนนโยบาย/มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>- จำนวน ๒,๕๓๐,๖๑๖.๕๒</p>
	<p>๑.๙ กิจกรรม ค่ายเยาวชน ตามรอย ศาสตร์ พระราชาเพื่อ การเป็นสังคม ผู้บริโภคร้อย ยั้งยืนและ พอเพียง</p>	<p>กิจกรรมค่ายเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อการเป็นสังคมผู้บริโภคร้อยยั้งยืนและพอเพียง</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคแก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถาบันอุดมศึกษา และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในพื้นที่</p> <p>ครั้งที่ ๑ จ. บุรีรัมย์</p> <p>ครั้งที่ ๒ จ. ขอนแก่น</p> <p>ครั้งที่ ๓ จ. จังหวัดสงขลา</p> <p>๒. เพื่อผลักดันการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับมหาวิทยาลัย ในการขยายความรู้ด้านสิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภคให้กว้างขวางยิ่งขึ้น</p> <p>๓. เพื่อให้เกิดจิตสำนึกและจิตสาธารณะสามารถทำหน้าที่เป็นเครือข่ายชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในการถ่ายทอดความคิดของการนำสิทธิผู้บริโภคมาบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>-บุคลากรสังกัด สคบ นักเรียนนักศึกษา ครู /อาจารย์ ครั้งที่ ๑ – ๓ จำนวน ๕๕๐ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>- ครั้งที่ ๑ วันที่ ๒๐ ก.พ. ๖๒ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จ. บุรีรัมย์</p> <p>- ครั้งที่ ๒ วันที่ ๗ ส.ค. ๖๒ ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น</p> <p>- ครั้งที่ ๓ วันที่ ๑๕ ส.ค. ๖๒ ณ มหาวิทยาลัยสงขลลา จ. สงขลา</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>- นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอื่นๆ และได้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียนและการดำเนินการในหน่วยงาน ตลอดจนเกิดการบูรณาการการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลลา สามารถจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้สำเร็จ</p> <p>ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม</p> <p>- นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัย และภาคประชาสังคมมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิของตนเองมากขึ้นร้อยละ ๘๒</p> <p>- เครือข่ายภาคสถานศึกษาและภาคประชาสังคมมีการพัฒนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๘๐</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>- ๓๕๒,๑๕๘.๔๐.- บาท</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๑.๑๐โครงการ บูรณาการการ คุ้มครอง ผู้บริโภคกับ สื่อมวลชน</p>	<p>โครงการกิจกรรมบูรณาการคุ้มครองผู้บริโภคกับสื่อมวลชน วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับสื่อมวลชนในสาขาต่างๆ ๒. เพื่อให้สื่อมวลชนที่เข้าร่วมโครงการฯ นำความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคไปเผยแพร่แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อมวลชน จำนวน ๕๐ คน <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ครั้งที่ ๑ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ สมาคมนักข่าวหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย -ครั้งที่ ๒ วันที่ ๑๐-๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ จังหวัดชลบุรี -ครั้งที่ ๓ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ สมาคมนักข่าวหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. สื่อมวลชนมีความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่หรือกระจายข่าวสารไปสู่ประชาชนได้ ๒. ประชาชนสามารถดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตนเอง เพื่อขอรับความเป็นธรรมหรือเยียวยาขาดใช้ความเสียหาย หากถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค ๓. ผู้ประกอบธุรกิจเข้าใจในกฎระเบียบและหน้าที่ของตนเองตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายไม่ประกอบธุรกิจ <p>ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมาย ร้อยละ ๗๐ ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๑๐๐ ๒. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐ ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๑๐๐

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>๓. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>เป้าหมาย ร้อยละ ๕</p> <p>ผลตัวชี้วัด ร้อยละ ๓๐</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>- ๕๐๐,๐๐๐.- (ห้าแสนบาทถ้วน)</p>
	<p>๑.๑๑</p> <p>โครงการ</p> <p>สัมมนา</p> <p>เสริมสร้าง</p> <p>เครือข่าย</p> <p>คุ้มครอง</p> <p>ผู้บริโภคใน</p> <p>ส่วนภูมิภาค</p>	<p>โครงการสัมมนาเสริมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน</p> <p>๒. เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจในฐานผู้บริโภคให้รู้จักคุ้มครองสิทธิตนเอง โดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ โดยไม่เพิกเฉยที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเอง หรือได้รับอันตรายจากผู้บริโภคสินค้า</p> <p>๓. เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาค โดยประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้และมีความเข้มแข็งที่จะสามารถป้องกันอันตรายจากการบริโภคสินค้า และรู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเองในการดำเนินชีวิตประจำวันและอนาคตได้ด้วยตนเอง ตลอดจนก่อให้เกิดการรวมกลุ่มที่มีความเข้มแข็งที่จะสามารถพิทักษ์ปกป้องสิทธิผลประโยชน์ของตนเองและสังคมไทย</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>- จำนวน ๑,๐๐๐ คน ประกอบไปด้วย หัวหน้าส่วนราชการ ผู้แทนส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นักเรียนนักศึกษา ประชาชนในจังหวัด</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>- วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๑</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>- ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน												
		<p>ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม</p> <p>- ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p>												
<p>๒. นโยบาย ด้าน ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</p>	<p>๒.๑ กิจกรรม บริหารศูนย์รับ เรื่องราวร้อง ทุกข์ สคบ.</p>	<p>กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ.</p> <p>ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒</p> <p>๑. การให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น ๔,๓๐๗ ราย</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒,๗๑๓ ราย - ขอคำปรึกษา ๑,๕๙๔ ราย <p>๒. การให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ รวมทั้งสิ้น ๔๙,๐๘๖ ราย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอคำปรึกษา/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ/อื่น ๆ ๔๐,๓๓๔ ราย - รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๒ ราย <p>(ตัวชี้วัดระดับฝ่าย/บุคคล : ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐)</p> <p>ร้อยละการแจ้งผลดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านทาง SMS ๑๐๐%</p> <p>๓. สรุปผลการแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ.</p> <p>(ข้อ ๓.๑ - ๓.๒ ตัวชี้วัดระดับฝ่าย/บุคคล : ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">๓.๑ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)</td> <td style="text-align: right;">รวม จำนวน ๓,๒๕๕ ราย</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๒๓%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>๓.๒ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖</td> <td style="text-align: right;">รวม จำนวน ๒๑,๑๗๔ ราย</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๒%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>๓.๓ แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม</td> <td style="text-align: right;">รวม จำนวน ๑,๙๕๕ ราย</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- เฉลี่ยร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๙๘%</td> <td></td> </tr> </table>	๓.๑ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)	รวม จำนวน ๓,๒๕๕ ราย	- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๒๓%		๓.๒ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖	รวม จำนวน ๒๑,๑๗๔ ราย	- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๒%		๓.๓ แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม	รวม จำนวน ๑,๙๕๕ ราย	- เฉลี่ยร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๙๘%	
๓.๑ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)	รวม จำนวน ๓,๒๕๕ ราย													
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๒๓%														
๓.๒ แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖	รวม จำนวน ๒๑,๑๗๔ ราย													
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๒%														
๓.๓ แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม	รวม จำนวน ๑,๙๕๕ ราย													
- เฉลี่ยร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๙๘%														

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน				
	๒.๒ กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ				
		๑.๑ เรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ				
		สำนัก/กอง	รับเรื่อง	อยู่ระหว่าง	ยุติเรื่อง	ร้อยละความสำเร็จ
		กคส.	๒๘๘๙	๑๐๔๙	๑๘๔๐	๖๓.๖๙
		กคฆ.	๖๑๓๒	๑๒๘๖	๔๘๔๖	๗๙.๐๓
		กคฉ.	๑๓๙๕	๒๑๖	๑๑๗๙	๘๔.๕๒
		กคต.	๙๕๒	๒๓	๙๒๙	๙๗.๕๘
		ศคพ.	๓๒๘๘	๕๗๙	๒๗๐๙	๘๒.๓๙
		สปจ.	๖๘๕	๑๗๐	๕๑๕	๗๕.๑๘
		รวม	๑๕๓๔๑	๓๓๒๓	๑๒๐๑๘	๗๘.๓๔
		๑.๒ เรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างอยู่ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ				
		สำนัก/กอง	ฐาน ก.พ.ร.	อยู่ระหว่าง	ยุติเรื่อง	ร้อยละความสำเร็จ
		กคส.	๑๓๐๓	๑๙๗	๑๑๐๖	๘๔.๘๘
		กคฆ.	๘๑๕	๔๗	๗๖๘	๙๔.๒๓
		กคฉ.	๒๙๐	๑๓	๒๗๗	๙๕.๕๒
		กคต.	๕๓	๕	๔๘	๙๐.๕๗
		ศคพ.	๕๒๓	-	๕๓๒	๑๐๐
		สปจ.	๗๖	๑๗	๕๙	๗๗.๖๓
		รวม	๓๐๖๙	๒๗๙๙	๒๗๐	๙๐.๙๑

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	๒.๓ พัฒนา ระบบการไกล่ เกลี่ยออนไลน์	<p>โครงการต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายกระบวนการในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค</p> <p>๒. เพื่อให้สามารถลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ดำเนินการได้ทันทีทุกเวลา ไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นจากคู่พิพาท</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๔๔ คน ผู้ประกอบธุรกิจ และประชาชน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>เริ่มต้นสัญญา วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑ – สิ้นสุดสัญญา วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>๑. ผลผลิต สคบ. มีระบบต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB D-Mediate) ให้เป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการในเชิงนวัตกรรมในการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ และเป็นจุดเริ่มต้นให้ สคบ. เป็นสำนักงานดิจิทัล ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภค</p> <p>๒. ผลลัพธ์ ระบบต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ดำเนินการได้ทันทีทุกเวลา ไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นจากคู่พิพาท</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ จำนวน ๙๑๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>ปัญหาอุปสรรค : ไม่มี</p> <p>เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีประกาศ เรื่อง ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านในการติดต่อราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๒.๔ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนยกเลิกการใช้สำเนาเอกสาร</p>	<p>- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ได้มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทะเบียนบุคคล กรมการปกครองโดยให้ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการแสดงบัตรประชาชนแทนการใช้สำเนาบัตรประชาชน</p> <p>- สำนักงานเลขานุการกรม มีการจ่ายเงินและสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานของหน่วยงานของรัฐทั้งหมดดำเนินการผ่านระบบ National e-payment</p> <p>- กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์รับคำขออนุญาตในการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง</p> <p>หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องมีการใช้ประโยชน์อีเลิฟรอนิกส์โดเมน .go.th ในการรับส่งข้อมูลของทางราชการ</p>
	<p>๒.๕ การรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง</p>	<p>การรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ประจำปี ๒๕๖๒ (ช่วงตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)</p> <p>๑. ตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑๓ บริษัท (ขายตรง ๔ บริษัท ตลาดแบบตรง ๙ บริษัท)</p> <p>๒. พฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวน ๑๐ บริษัท (ขายตรง ๔ บริษัท ตลาดแบบตรง ๖ บริษัท)</p> <p>๓. ธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ บริษัท (ขายตรง ๑ บริษัท ตลาดแบบตรง ๐ บริษัท)</p> <p>๔. กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวน ๒๖ บริษัท (ขายตรง ๑๖ บริษัท ตลาดแบบตรง ๑๐ บริษัท)</p> <p>๕. มีนาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๒๔ บริษัท (ขายตรง ๑๐ บริษัท ตลาดแบบตรง ๑๔ บริษัท)</p> <p>๗. เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐ บริษัท (ขายตรง ๔ บริษัท ตลาดแบบตรง ๖ บริษัท)</p> <p>๘. พฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕ บริษัท (ขายตรง ๑๐ บริษัท ตลาดแบบตรง ๕ บริษัท)</p> <p>๙. มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๘ บริษัท (ขายตรง ๓ บริษัท ตลาดแบบตรง ๕ บริษัท)</p> <p>๑๐. กรกฎาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๒ บริษัท (ขายตรง ๖ บริษัท ตลาดแบบตรง ๖ บริษัท)</p> <p>๑๑. สิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ บริษัท (ขายตรง ๖ บริษัท ตลาดแบบตรง ๑๐ บริษัท)</p> <p>๑๒. กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ บริษัท (ขายตรง ๘ บริษัท ตลาดแบบตรง ๘ บริษัท)</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๒.๖ กิจกรรม จัดทำสื่อ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ด้านการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ระดับประเทศ</p>	<p>โครงการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมระดับประเทศ กิจกรรม จัดจ้างผลิตและเผยแพร่กิจกรรมดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดย สคบ. (ทางวิทยุกระจายเสียง) วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าและบริการที่ดี มีความปลอดภัย มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม ๒. เพื่อให้ประชาชนที่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค สามารถดำเนินการร้องเรียนต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับความเป็นธรรมหรือการเยียวยาชดใช้ความเสียหาย ๓. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจประกอบธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน ประชาชน ผู้ประกอบธุรกิจ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ เครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๒</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวัน ๒. ประชาชนเมื่อถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคแล้ว สามารถดำเนินการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือขอรับความเป็นธรรมหรือเยียวยาชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ ๓. ผู้ประกอบธุรกิจประกอบธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ จำนวน ๙๔,๖๐๐ บาท (เก้าหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน)</p> <p>ผลตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
<p>๓. นโยบาย ด้าน องค์การ</p>	<p>๓.๑ กิจกรรม บริหารความ เสี่ยงการทุจริต ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	<p>สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติอนุญาต ตามกระบวนการรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง ซึ่งมีรูปแบบที่เสี่ยงที่เจ้าหน้าที่อาจเรียกรับผลประโยชน์ในระหว่างการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบการพิจารณา และเสนอความเห็นการอนุมัติ อนุญาต การดำเนินการไม่เป็นไปตามลำดับคำขอ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)</p>
	<p>๓.๒ กิจกรรม เสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม และ ปรัชญา เศรษฐกิจ พอเพียง</p>	<p>โครงการ “เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จิตอาสา” วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ๒. เพื่อให้บุคลากรมีภูมิคุ้มกันด้านจิตใจ มีความยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ๓. เพื่อให้บุคลากรสามารถนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทภารกิจ ๔. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผู้มารับบริการ อันจะเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาต่อประชาชน และยังเป็นการแก้ไขปัญหาระบบคุณธรรมในราชการเชิงลึกให้มีผลในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๓๘ คน เจ้าหน้าที่โครงการ และวิทยากร จำนวน ๑๒ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน วันที่ ๑๔-๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ โรงแรมไอยรา แกรนด์ พัทยา จังหวัดชลบุรี</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ๒. บุคลากรมีภูมิคุ้มกันด้านจิตใจ มีความยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะเป็นข้าราชการยุคใหม่ที่มีคุณธรรม จริยธรรมได้ ๓. บุคลากรสามารถนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทภารกิจ ๔. บุคลากรมีจิตสำนึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาต่อประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาระบบคุณธรรมในราชการเชิงลึกได้ในระยะยาว <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>จำนวน ๑๓๔,๑๐๕ บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยห้าบาทถ้วน)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ร้อยละของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ค่าเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ร้อยละ ๘๙.๕๓</p> <p>ปัญหาอุปสรรค : ไม่มี</p>
<p>๓.๓ การจัดให้มีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานใน</p>		<p>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจที่จะต้องมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ และการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แบ่งเป็นประเภทความเสี่ยง ๔ ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ๒. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	ด้านต่าง ๆ	<p>๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน</p> <p>๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ กฎระเบียบ โดยมีวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p> <p>๑. เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ (Enterprise Risk Management : ERM) โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p> <p>๒. เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>๓. เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างถูกต้องและมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการมาตรการควบคุมความเสี่ยงจำนวนทั้งสิ้น ๓ มาตรการตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วจำนวนทั้งสิ้น ๓ มาตรการ</p>
	๓.๔ การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	- สำนักงานเลขานุการกรม (ส่วนพัสดุ) ได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน	๔.๑ กิจกรรม KM	<p>โครงการกิจกรรมการจัดการความรู้ KM</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการตอบประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน Q&A ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. เพื่อให้ได้มาซึ่งคู่มือ/ประมวลคำถามคำตอบ Q&A ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๓. เพื่อสร้างบุคลากรผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>บุคลากรสังกัด สคบ.</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>เดือนมีนาคม – เมษายน ๒๕๖๒ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เกิดมาตรฐานในการตอบประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน Q&A ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. ได้มาซึ่งคู่มือ/ประมวลคำถามคำตอบ Q&A ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๓. ได้มาซึ่งบุคลากรผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>จำนวน ๓๘,๒๔๐ บาท (สามหมื่นแปดพันสองร้อยสี่สิบบาทถ้วน)</p> <p>รูปแบบกิจกรรมแบ่งออกเป็น ๓ กิจกรรม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. กิจกรรมการประชุมระดมความคิดเห็น/ประชุมกลุ่มย่อย/ปรึกษาหารือเพื่อให้ได้มาซึ่ง Q&A ๒. กิจกรรมประชาสัมพันธ์องค์ความรู้สำคัญผ่านสื่อออนไลน์ ๓. กิจกรรมรางวัลผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM Award ๒๐๑๙ <p>-ผู้ได้รับรางวัล KM Award ของ สคบ. ร่วมกันจัดทำร่างแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒ เรื่องได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เรื่องการซื้อของออนไลน์ ๒. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อสังหาริมทรัพย์ (เกร็ดความรู้ในการซื้อขายสังหาริมทรัพย์)

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๔.๒ กิจกรรม สัมมนาความรู้ ด้านการ คุ้มครอง ผู้บริโภคในยุค ดิจิทัล</p>	<p>โครงการประชุมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง “รู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยียุค ๔.๐” (ครั้งที่ ๑) วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ให้นิสิตนักศึกษาในฐานะผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสี่ยงและปัญหาที่ต้องเผชิญจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านสื่อเทคโนโลยี</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>บุคลากรสังกัด สคบ. ๑๖ คน นักเรียน/นักศึกษา ๒๓๖ คน ครู/อาจารย์ ๒ คน ผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย ๑ คน รวมทั้งสิ้น ๒๕๕ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัดนนทบุรี</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>ผู้เข้าร่วมการสัมมนามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และตระหนักถึงความเสี่ยงและปัญหาที่ต้องเผชิญจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านสื่อเทคโนโลยี</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>จำนวน ๑๑๙,๒๒๓ บาท (หนึ่งแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสองร้อยยี่สิบสามบาทถ้วน)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๒</p> <p>ปัญหาอุปสรรค : ไม่มี</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>โครงการประชุมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง “รู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยียุค ๔.๐” (ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๓)</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ให้นิสิตนักศึกษาในฐานะผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสี่ยงและปัญหาที่ต้องเผชิญจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านสื่อเทคโนโลยี</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>ครั้งที่ ๒ บุคลากรสังกัด สคบ. ๑๕ คน นักเรียน/นักศึกษา ๑๓๔ คน ครู/อาจารย์ ๒๖ คน ผู้แทนจาก กสทช. จำนวน ๑ คน รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๗๖ คน</p> <p>ครั้งที่ ๓ บุคลากรสังกัด สคบ. ๑๕ คน นักเรียน/นักศึกษา ๑๒๕ คน ครู/อาจารย์ ๕ คน หน่วยงานภาครัฐ ๔๔ คน ผู้แทนจาก กสทช. จำนวน ๑ คน รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๐ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>ครั้งที่ ๒ ณ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒</p> <p>ครั้งที่ ๓ ณ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>ผู้เข้าร่วมการสัมมนามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และตระหนักถึงความเสี่ยงและปัญหาที่ต้องเผชิญจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านสื่อเทคโนโลยี</p> <p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ</p> <p>จำนวน ๒๔๗,๘๗๔.๗๕ บาท (สองแสนสี่หมื่นเจ็ดพันแปดร้อยเจ็ดสิบบาทเจ็ดสิบบห้าสตางค์)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ</p> <p>ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐</p> <p>ผลตัวชี้วัด : ร้อยละ ๑๐๐</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
	<p>๔.๓ กิจกรรม สัมมนา เสริมสร้าง ความเข้มแข็ง ด้านการ คุ้มครอง ผู้บริโภคใน ส่วนภูมิภาค</p>	<p>โครงการสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (จำนวน ๔ ครั้ง) วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เครือข่ายภาครัฐ ให้มีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. ผู้ประกอบธุรกิจ ให้สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศตามคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง</p> <p>กลุ่มเป้าหมาย/ขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>ผู้ประกอบธุรกิจ ๔๒ คน ภาครัฐ ๓๕ คน ประชาชน ๑๑ คน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๓๔๒ คน รวมทั้งสิ้น ๔๓๐ คน</p> <p>ระยะเวลา/สถานที่ดำเนินงาน</p> <p>ครั้งที่ ๑ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ จังหวัดลำพูน ครั้งที่ ๒ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ จังหวัดหนองคาย ครั้งที่ ๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ จังหวัดสระบุรี ครั้งที่ ๔ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ จังหวัดเพชรบูรณ์</p> <p>ผลลัพธ์/ผลผลิต ที่ได้จากการดำเนินการ</p> <p>จากการจัดโครงการสัมมนาดังกล่าว พบว่า จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดในโครงการฯ มีความสนใจเข้ารับการอบรม คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนด ซึ่งทำให้ภาครัฐ และคณะอนุกรรมการฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีทักษะ ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจ สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒</p>

นโยบาย	กิจกรรม	รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน
		<p>งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ จำนวน ๓๕๐,๕๔๑.๐๕ บาท (สามแสนห้าหมื่นห้าร้อยยี่สิบเอ็ดบาทห้าสตางค์)</p> <p>ผลตัวชี้วัดรายโครงการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดในโครงการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๐ ผลตัวชี้วัด : มีกลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘</p>
	<p>๔.๔ กิจกรรม การพัฒนา บุคลากร ภาครัฐในการ ปฏิบัติราชการ ตาม แผนพัฒนา ทรัพยากร บุคคล</p>	<p>สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร (Action Plan) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน)</p>
