

## ๑. ฝ่ายพัฒนาระบบบริหารราชการ (พพร.)

๑.๑ งานด้านคำร้องการปฏิบัติราชการ การจัดทำตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ  
รายงานการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของ สคบ. ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๔ ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ																																													
องค์ประกอบที่ ๑ Function Base	๑ ตัวชี้วัด	๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑.๑ เรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	กคณ. ร้อยละ ๙๑.๖๒ กคต. ร้อยละ ๘๗.๓๙ สปจ. ร้อยละ ๗๗.๑๒ กคส. ร้อยละ ๖๙.๗๖ ศคพ. ร้อยละ ๕๖.๔๔ กคฆ. ร้อยละ ๓๐.๖๑	กคส. กคต. สปจ. กคฆ. กคณ. ศคพ.																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖๓.๗๐</td> <td>๗๑.๐๒</td> <td>๗๘.๓๔</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>สำนัก กอง</th> <th>รับเรื่อง</th> <th>ยุติ</th> <th>คงค้าง</th> <th>คิดเป็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กคณ.</td> <td>๑,๓๐๑</td> <td>๑,๒๒๓</td> <td>๗๘</td> <td>๙๔.๐๐</td> </tr> <tr> <td>กคต.</td> <td>๑,๘๔๘</td> <td>๑,๖๙๖</td> <td>๑๕๒</td> <td>๙๑.๗๗</td> </tr> <tr> <td>สปจ.</td> <td>๑๖๗๘</td> <td>๑,๓๓๖</td> <td>๓๔๒</td> <td>๗๙.๖๒</td> </tr> <tr> <td>กคส.</td> <td>๑,๙๖๔</td> <td>๑,๔๓๖</td> <td>๕๒๘</td> <td>๗๓.๑๒</td> </tr> <tr> <td>ศคพ.</td> <td>๓,๖๔๓</td> <td>๒,๒๖๓</td> <td>๑,๓๘๐</td> <td>๖๒.๑๒</td> </tr> <tr> <td>กคฆ.</td> <td>๕,๕๙๗</td> <td>๑,๗๕๕</td> <td>๓,๘๔๒</td> <td>๓๑.๓๖</td> </tr> <tr> <td>รวม</td> <td>๑๖,๐๓๑</td> <td>๙,๗๐๙</td> <td>๖,๓๒๒</td> <td>๖๐.๕๖</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข นับเรื่องเข้าตั้งแต่วันที่ ๑ ก.ค. ๖๒ - ๓๐ มิ.ย. ๖๓ นับเรื่องเสร็จ ถึงวันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	๖๓.๗๐	๗๑.๐๒	๗๘.๓๔	สำนัก กอง	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น	กคณ.	๑,๓๐๑	๑,๒๒๓	๗๘	๙๔.๐๐	กคต.	๑,๘๔๘	๑,๖๙๖	๑๕๒	๙๑.๗๗	สปจ.	๑๖๗๘	๑,๓๓๖	๓๔๒	๗๙.๖๒	กคส.	๑,๙๖๔	๑,๔๓๖	๕๒๘	๗๓.๑๒	ศคพ.	๓,๖๔๓	๒,๒๖๓	๑,๓๘๐	๖๒.๑๒	กคฆ.	๕,๕๙๗	๑,๗๕๕	๓,๘๔๒	๓๑.๓๖	รวม	๑๖,๐๓๑	๙,๗๐๙	๖,๓๒๒	๖๐.๕๖	คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๖ ณ วันที่ ๑ ต.ค ๒๕๖๓
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)																																															
๖๓.๗๐	๗๑.๐๒	๗๘.๓๔																																															
สำนัก กอง	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น																																													
กคณ.	๑,๓๐๑	๑,๒๒๓	๗๘	๙๔.๐๐																																													
กคต.	๑,๘๔๘	๑,๖๙๖	๑๕๒	๙๑.๗๗																																													
สปจ.	๑๖๗๘	๑,๓๓๖	๓๔๒	๗๙.๖๒																																													
กคส.	๑,๙๖๔	๑,๔๓๖	๕๒๘	๗๓.๑๒																																													
ศคพ.	๓,๖๔๓	๒,๒๖๓	๑,๓๘๐	๖๒.๑๒																																													
กคฆ.	๕,๕๙๗	๑,๗๕๕	๓,๘๔๒	๓๑.๓๖																																													
รวม	๑๖,๐๓๑	๙,๗๐๙	๖,๓๒๒	๖๐.๕๖																																													
		๑.๒ เรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างอยู่ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	กคต. ร้อยละ ๑๐๐ กคณ. ร้อยละ ๘๔.๗๒ สปจ. ร้อยละ ๗๗.๐๑ กคส. ร้อยละ ๖๔.๑๓ ศคพ. ร้อยละ ๓๖.๖๑ กคฆ. ร้อยละ ๙.๕๓	กคส. กคต. สปจ. กคฆ. กคณ. ศคพ.																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๘๐</td> <td>๙๒</td> <td>๑๐๐</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>สำนัก กอง</th> <th>ฐาน ก.พ.ร.</th> <th>ยุติ</th> <th>คงค้าง</th> <th>คิดเป็น ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กคต.</td> <td>๒๘</td> <td>๒๘</td> <td>-</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กคณ.</td> <td>๒๒๙</td> <td>๒๒๗</td> <td>๒</td> <td>๙๙.๑๓</td> </tr> <tr> <td>สปจ.</td> <td>๑๘๗</td> <td>๑๖๑</td> <td>๒๖</td> <td>๘๖.๑๐</td> </tr> <tr> <td>กคส.</td> <td>๑,๒๔๖</td> <td>๘๖๔</td> <td>๓๘๒</td> <td>๖๙.๓๔</td> </tr> <tr> <td>ศคพ.</td> <td>๕๗๙</td> <td>๒๑๒</td> <td>๓๖๗</td> <td>๓๖.๖๑</td> </tr> <tr> <td>กคฆ.</td> <td>๑,๓๓๓</td> <td>๑๒๗</td> <td>๑,๒๐๖</td> <td>๙.๕๓</td> </tr> <tr> <td>รวม</td> <td>๓,๖๐๒</td> <td>๑,๖๑๙</td> <td>๑,๙๘๓</td> <td>๔๔.๙๕</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข นับเรื่องเสร็จ ถึงวันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	๘๐	๙๒	๑๐๐	สำนัก กอง	ฐาน ก.พ.ร.	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น ร้อยละ	กคต.	๒๘	๒๘	-	๑๐๐	กคณ.	๒๒๙	๒๒๗	๒	๙๙.๑๓	สปจ.	๑๘๗	๑๖๑	๒๖	๘๖.๑๐	กคส.	๑,๒๔๖	๘๖๔	๓๘๒	๖๙.๓๔	ศคพ.	๕๗๙	๒๑๒	๓๖๗	๓๖.๖๑	กคฆ.	๑,๓๓๓	๑๒๗	๑,๒๐๖	๙.๕๓	รวม	๓,๖๐๒	๑,๖๑๙	๑,๙๘๓	๔๔.๙๕	คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๕ ณ วันที่ ๑ ต.ค ๒๕๖๓
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)																																															
๘๐	๙๒	๑๐๐																																															
สำนัก กอง	ฐาน ก.พ.ร.	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น ร้อยละ																																													
กคต.	๒๘	๒๘	-	๑๐๐																																													
กคณ.	๒๒๙	๒๒๗	๒	๙๙.๑๓																																													
สปจ.	๑๘๗	๑๖๑	๒๖	๘๖.๑๐																																													
กคส.	๑,๒๔๖	๘๖๔	๓๘๒	๖๙.๓๔																																													
ศคพ.	๕๗๙	๒๑๒	๓๖๗	๓๖.๖๑																																													
กคฆ.	๑,๓๓๓	๑๒๗	๑,๒๐๖	๙.๕๓																																													
รวม	๓,๖๐๒	๑,๖๑๙	๑,๙๘๓	๔๔.๙๕																																													

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ						
องค์ประกอบที่ ๒ Agenda Base	๓ ตัวชี้วัด	<p>๑. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในกาให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค ๖ ประเภท ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลการร้องทุกข์ผู้บริโภค ข้อมูลการอนุญาตประกอบธุรกิจ (ใบอนุญาต) ข้อมูลการเตือนภัย/ข้อมูลข่าวสาร/องค์ความรู้ และข้อมูลการดำเนินคดี โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๒๘ หน่วยงาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๙๙ รายการบัญชีข้อมูล โดยมีแผนดำเนินการระยะ ๓ ปี (ปี ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๕) และมีเป้าหมายดำเนินการในปี ๒๕๖๓ จำนวน ๒๕ รายการบัญชีข้อมูล</p> <table border="1" data-bbox="400 685 1094 983"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๑๙ รายการ</td> <td>ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๒๕ รายการ</td> <td>ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ ๒๖ รายการ</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>เงื่อนไข</b> วิธีการนับรายการบัญชีข้อมูล นับจากความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของ สคบ.</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๑๙ รายการ	ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๒๕ รายการ	ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ ๒๖ รายการ	<p>ปัจจุบันเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเป้าหมายได้จำนวน ๒๖ รายการข้อมูล (ขั้นสูง)</p>	<p>สพพ. (ส่วนเทคโนโลยี)</p>
		เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)						
		ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๑๙ รายการ	ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวน ๒๕ รายการ	ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานเป้าหมาย จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ ๒๖ รายการ						
<p>๒. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน)</p> <table border="1" data-bbox="453 1196 1051 1328"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ ๗๘</td> <td>ร้อยละ ๘๐</td> <td>ร้อยละ ๘๒</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>เงื่อนไข</b> มีแผนการพัฒนางานประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และแผนการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภค เพื่อพัฒนาให้เกิดความรวดเร็ว โดยนำผลข้อมูลจากผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์จัดทำแผนฯ ดังกล่าว</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	ร้อยละ ๗๘	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๒	<p>ร้อยละ ๘๓.๑๒ และมีแผนการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ฯ และแผนการปรับปรุงการดำเนินงานฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (ขั้นสูง)</p>	<p>กผป.</p>		
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)								
ร้อยละ ๗๘	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๒								
<p>๓. ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (จำนวนเครือข่ายที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคตามบทบาทหน้าที่หลักของ สคบ.)</p> <table border="1" data-bbox="443 1704 1059 1836"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๓๔ เครือข่าย</td> <td>๔๔ เครือข่าย</td> <td>๕๓ เครือข่าย</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>เงื่อนไข</b> มีแผนพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคประกอบการประเมินผลในปลายปีโดยผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๓</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	๓๔ เครือข่าย	๔๔ เครือข่าย	๕๓ เครือข่าย	<p>ส่งเสริมเครือข่ายทำกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๙ เครือข่าย และมีแผนพัฒนาเครือข่ายฯ (ขั้นต่ำ)</p>	<p>กผป.</p>		
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)								
๓๔ เครือข่าย	๔๔ เครือข่าย	๕๓ เครือข่าย								

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ ๓ Area Base		- ไม่มีการประเมินในองค์ประกอบนี้ -		
องค์ประกอบที่ ๔ Innovation Base		มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบที่ ๒ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค		
องค์ประกอบที่ ๕ Potential Base		- ไม่มีการประเมินในองค์ประกอบนี้ -		

**หมายเหตุ :** การประเมินผลตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่ต้องนำผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาประเมินฯ แต่ให้มีการติดตามผลการดำเนินงาน (Monitoring) และให้ส่วนราชการถอดบทเรียนการแก้ไขสถานการณ์ Covid-๑๙

## ๑.๒ งานด้านตัวชี้วัดผู้บริหารองค์กร

รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผู้บริหารองค์กรประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๑๒ เดือน)

มีจำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด สรุปได้ดังนี้

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน (รอบ ๑๒ เดือน)	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดผู้บริหารองค์กร	๑. การลดพลังงาน นับตั้งแต่ ก.ย. ๖๒ – ส.ค. ๖๓ - ลดพลังงานด้านไฟฟ้า ร้อยละ ๑๐ - ลดพลังงานด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ ๑๐	รับผลคะแนนจากสำนักนโยบายและแผนพลังงาน <b>ไฟฟ้า</b> ลดลงร้อยละ ๖๓.๓๓ คิดเป็น ๕ คะแนน <b>น้ำมันเชื้อเพลิง</b> ลดลงร้อยละ ๘๒.๗๗ คิดเป็น ๕ คะแนน	สลก.
	๒. มาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐ - พิจารณาการลดขยะ ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) ลดขยะมูลฝอยร้อยละ ๑๐ ๒) ลดการใช้ถุงพลาสติก ร้อยละ ๓๐ ๓) ลดแก้วพลาสติกใช้ครั้งเดียวทิ้ง ร้อยละ ๓๐ ๔) ลดโฟมบรรจุอาหาร ร้อยละ ๑๐๐	๑) ลดขยะมูลฝอย ลดลงได้ร้อยละ ๖๗.๙๗ ๒) ลดการใช้ถุงพลาสติก ลดลงได้ร้อยละ ๘๖.๙๓ ๓) ลดแก้วพลาสติกใช้ครั้งเดียวทิ้ง ลดลงได้ร้อยละ ๗๗.๒๑ ๔) ลดโฟมบรรจุอาหาร ลดลงได้ร้อยละ ๙๙.๘๖	สลก.
	๓. การกำกับดูแลการทุจริต ใช้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) สำนักงาน ป.ป.ช.	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๕ อยู่ในระดับ B	ทุกหน่วยงาน
	๔. ภาวะผู้นำ การประเมินความรู้ความสามารถและทักษะของผู้บริหารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและการร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อนำองค์การให้บรรลุภารกิจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำนวน ๑๐ ประเด็น ด้วยวิธีการประเมิน Online Survey โดยผู้ใต้บังคับบัญชา	ดำเนินการประเมินครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐	ทุกหน่วยงาน
	๕. ระบบติดตามการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารงานขององค์กร (Self Assessment) พิจารณา ๓ ประเด็น พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ - ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กร - ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร - ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ดำเนินการตอบครบถ้วนทุกประเด็น	ทุกหน่วยงาน
	๖. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร (Digital Transformation) (Self Assessment) พิจารณา ๕ ประเด็น พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ - ใช้อีเมลกลางภาครัฐ (@domain.go.th) ในการติดต่อสื่อสารในภาครัฐ - มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน - ให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการผ่าน Internet หรือ Mobile App - มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data)	ดำเนินการตอบครบถ้วนทุกประเด็น	ทุกหน่วยงาน

ประเภทตัวชี้วัด	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน (รอบ ๑๒ เดือน)	ผู้รับผิดชอบ
	ผ่านเว็บไซต์ - มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน		
	๗. การสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (Online Survey) โดยผู้ใต้บังคับบัญชา	ดำเนินการประเมินครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐	ทุกหน่วยงาน
	๘. การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ/การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Online Survey) โดยผู้ใต้บังคับบัญชา	ดำเนินการประเมินครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐	ทุกหน่วยงาน
	๙. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Self Assessment) พิจารณา ๓ ประเด็น พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ - มีแนวทาง รูปแบบหรือมีการออกแบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - รายงานความก้าวหน้าของการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - มีการประสาน/บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ในการป้องกันหรือแก้ไขสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	ดำเนินการตอบครบถ้วนทุกประเด็น	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
	๑๐. ประเด็นการชี้แจงและการตรวจสอบข่าวปลอม ๑. การชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ (ถ้ามี) - พิจารณาความสามารถของหัวหน้าส่วนราชการในการชี้แจงประเด็นสำคัญ และสร้างการรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และชี้แจงทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่มี	กผป.
	๒. การตรวจสอบข่าวปลอม (ถ้ามี) ตั้งแต่ ๑ เม.ย. ๖๓ – ๑๕ ส.ค. ๖๓ - พิจารณาความร่วมมือในการตรวจสอบข่าวปลอมจากศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti Fake News) ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และตอบกลับทันภายในระยะเวลาที่กำหนด (๒ ชั่วโมง) หลังจากได้รับแจ้งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ไม่มี	กผป.

**รายงานผลการประเมินผู้บริหารองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**  
**ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

(๑) การลดพลังงานด้านไฟฟ้าและด้านน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการวัดความสามารถของส่วนราชการในการลดพลังงาน พิจารณาจากพลังงาน ๒ ชนิด คือ พลังงานด้านไฟฟ้า และพลังงานด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเป้าหมายประเทศลดได้ร้อยละ ๑๐ ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการใช้พลังงานด้านไฟฟ้า ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และพลังงานด้านเชื้อเพลิง ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๗ เป็นไปตามเป้าหมาย

(๒) มาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน เป็นการวัดความสามารถของส่วนราชการและจังหวัด ในการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานของรัฐ ประเมินโดยกรมควบคุมมลพิษ พิจารณาจากความสามารถในการลดปริมาณขยะเฉลี่ยทั้ง ๔ ประเภท โดยมีเป้าหมายที่ สำนักงาน ก.พ.ร กำหนดในแต่ละประเภท คือ ขยะมูลฝอยที่ส่งกำจัด (ร้อยละ ๑๐) ถูกลบพลาสติกหุ้ม (ร้อยละ ๓๐) แก้วพลาสติกหุ้ม (ร้อยละ ๓๐) และโฟมบรรจุอาหาร (ร้อยละ ๑๐๐) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่า ขยะมูลฝอย ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๗ การใช้ถุงพลาสติก ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ แก้วพลาสติกใช้ครั้งเดียวทิ้ง ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๑ ลดโฟมบรรจุอาหาร ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๖

(๓) การกำกับดูแลการทุจริต สะท้อนจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) การประเมิน ITA มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบผลการประเมินเพื่อเกิดความตระหนักและนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการประเมินหน่วยงานภาครัฐอย่างรอบด้าน โดยใช้เครื่องมือ ๓ เครื่องมือและเก็บข้อมูลจาก ๓ แหล่งข้อมูล ดังนี้ ๑.บุคลากรภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า ๑ ปี จัดเก็บข้อมูลผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนเสียภายใน (IIT) ๒.ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการในรอบปีงบประมาณที่ทำการประเมิน จัดเก็บข้อมูลผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ๓.ข้อมูลภาครัฐที่ได้เปิดเผยทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน จัดเก็บข้อมูลผ่านแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ผลการประเมินสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็น ๗๙.๓๕ คะแนน โดยมีระดับผลการประเมิน อยู่ในระดับ B

(๔) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้บริหาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและการร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อนำองค์การให้บรรลุภารกิจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีวิธีการประเมินการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา (Online Survey) ประกอบด้วย ๑๐ ประเด็น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการประเมินได้ครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐

(๕) ระบบติดตามการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารงานขององค์การ ระบบติดตามการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารงานขององค์การ เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและบริหารงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเกิดประโยชน์สูงสุด มีวิธีการประเมินการประเมินตนเอง (Self Assessment) ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑.ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์การ ๒.ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ๓.ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการประเมินครบถ้วนทุกประเด็น

**(๖) การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร (Digital Transformation)** เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรนำไปสู่การรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การบริหารจัดการภายใน การอำนวยความสะดวกประชาชน การบริการภาครัฐ และการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ มีวิธีการประเมินการโดยการประเมินตนเอง (Self Assessment) ประกอบด้วย ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑.ใช้อีเมลกลางภาครัฐ (@domain.go.th) ในการติดต่อสื่อสารในภาครัฐ ๒.มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ๓.ให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการผ่าน Internet หรือ Mobile App ๔.มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) ผ่านเว็บไซต์ ๕.มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน **สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการประเมินครบถ้วนทุกประเด็น**

**(๗) การสร้างคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร** เป็นการประเมินการปฏิบัติงาน/บริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม และจริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้องชอบธรรม การยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ การไม่เลือกปฏิบัติ และการเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของราชการ มีลักษณะวิธีการประเมินการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ผอ. สำนัก/กอง/กลุ่ม ทาง Online Survey ประกอบด้วย ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑.ผู้บริหารได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้ท่านได้ยึดถือและปฏิบัติตาม ๒.มีการแต่งตั้ง/มอบหมาย เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม ๓.ผู้บริหารมีการส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ๔.หน่วยงานมีการสื่อสารคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ ให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปฏิบัติตาม ๕.หน่วยงานมีการประกาศเกียรติคุณ/ให้รางวัล/ยกย่องเชิดชูเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตามหลักคุณธรรม หรือมีการลงโทษต่อผู้ประพฤติขัดต่อคุณธรรม **สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการประเมินครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐**

**(๘) การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ/การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา** ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องได้รับผลการสำรวจผ่านระบบอย่างน้อยร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด มีวิธีการประเมินการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา (Online Survey) ประกอบด้วย ๑๐ ประเด็น ได้แก่ ๑.ผู้บังคับบัญชามีการสอนและสนับสนุนการทำงาน ๒.ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในการทำงาน ๓.ผู้บังคับบัญชาแสดงความรับผิดชอบในความผิดพลาดของบุคลากร ๔.ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ ดูแลความเป็นอยู่ในการทำงาน ๕.ผู้บังคับบัญชาให้ความยกย่องชมเชยเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ๖.ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ๗.ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น การบริหารงานเสมือนเพื่อนร่วมงาน ๘.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ ๙.ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็น กล้าเปลี่ยนแปลงวิธีการคิด และวิธีการทำงานให้ดีขึ้น ๑๐.ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่และน่าทำงาน **สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการประเมินครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐**

**(๙) การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน** พิจารณาจากส่วนราชการสามารถประสานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่างๆ ของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงหลักประหยัด ความคุ้มค่า มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ในการบูรณาการข้อมูลนั้นจะต้องเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างราชการภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่างประเทศ พร้อมกำหนดแผนงานการบูรณาการข้อมูลร่วมกันที่สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวิธีการประเมินการโดยการประเมินตนเอง

(Self Assessment) ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑.มีแนวทาง รูปแบบ หรือมีการออกแบบการเชื่อมโยง ข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๒.รายงานความก้าวหน้าของการเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๓.มีการประสานงาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการป้องกันหรือ แก้ไขสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถดำเนินการประเมินครบถ้วนทุกประเด็น

#### **(๑๐) ประเด็นการชี้แจงและการตรวจสอบข่าวปลอม**

**๑๐.๑ ประเด็นการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์** พิจารณาจากความสามารถของ หัวหน้าส่วนราชการในการชี้แจงประเด็นสำคัญ และสร้างการรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีประเด็นที่เกี่ยวข้องในการชี้แจงประเด็นฯ

**๑๐.๒ ประเด็นการตรวจสอบข่าวปลอม** เป็นการพิจารณาความร่วมมือในการตรวจสอบข่าวปลอมจากศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti Fake News) ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่ในปัจจุบันพบว่ามีความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ในหลายกรณีทั้งด้วยความตั้งใจของผู้ส่งข่าวสารที่หวังผลให้เกิดความแตกแยกในสังคมหรือเพื่อผลประโยชน์ ส่วนตน หรืออาจด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ขาดวิจารณญาณ ในการตรวจสอบก่อนส่งต่อข้อมูล ข่าวสารให้ผู้อื่น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีประเด็น ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข่าวปลอม