



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๗๘ (๓) บัญญัติให้ข้าราชการพลเรือนสามัญจะต้องรักษาจรรยาบรรณข้าราชการและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ประกอบกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หมวด ๒ ข้อ ๔ บัญญัติให้ข้าราชการมีจิตสำนึกที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้จัดทำมาตรการคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๘/๕๑ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง มาตรการคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดมาตรการฯ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ๒) ด้านการบริการ/จัดการภายในองค์กร ๓) ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับผู้รับบริการ และได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องกับมาตรการทั้ง ๓ ด้าน โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑) ด้านการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ	๑) พัฒนา/ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อสาธารณะตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ ให้เป็นข้อมูลปัจจุบันมากยิ่งขึ้นและเข้าถึงได้สะดวกเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน	ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่ายโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ผู้บริโภคและประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของ สคบ. www..ocpb.go.th /Line/Facebook ฯลฯ - การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=2	สผพ. ทุกหน่วยงาน
๒) ด้านการบริการ/จัดการภายในองค์กร	๑) เผยแพร่ขั้นตอน/กระบวนการ การรับบริการให้ชัดเจน น่าสนใจ สร้างระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดรับบริการ ๒) เผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ ๖ เดือน /	- การดำเนินการจัดทำคู่มือการให้บริการแก่ประชาชนโดยเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180504133840.pdf - มีระบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖ -ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเผยแพร่รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณรอบ ๖ เดือน/๑๒ เดือน ผ่านทางเว็บไซต์ของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=397 -ดำเนินการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือนรวมทั้งรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี	กพพ. สลก. สผพ. สลก.

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>๑๒ เดือน ให้ทั่วถึงและเข้าใจง่าย</p> <p>๓) มุ่งเน้นการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว โดยยึดหลักความถูกต้องและความเป็นมืออาชีพตามกฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด</p> <p>๔) จัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ รวมทั้งจัดทำระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม-คืน</p> <p>๕) จัดทำเกณฑ์การประเมินผลให้เกิดความโปร่งใส และจัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมดู</p>	<p>ผ่านทางเว็บไซต์ของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20210305095211.pdf https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=32</p> <p>- จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180509145914.pdf</p> <p>- จัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคของ สคบ. ชั้นเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนรับทราบขั้นตอนกระบวนการในการแก้ไขปัญหา และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดมาตรฐานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20190909092226.pdf</p> <p>- ดำเนินการจัดทำคู่มือการยืม- คืนทรัพย์สินของทางราชการของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20210329113143.pdf</p> <p>- ดำเนินการจัดทำประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200415104031.pdf</p>	<p>กพบ.</p> <p>สลก. (งานพัสดุ)</p> <p>สลก.</p>

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>งานหรือการให้ทุนการศึกษาด้วยความเป็นธรรม เพื่อป้องกันการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจหรือป้องกันการเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๕ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานราชการของ สคบ.</p> <p>https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200415104021.pdf</p> <p>-ดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๓๐๑.๐๗/๒๕๑ ลงวันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓ เรื่อง หลักเกณฑ์การพัฒนาคูคณากรของ สคบ. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรในการเข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน</p> <p>https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200615154059.pdf</p>	<p>สกก.</p>
<p>๓) ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับผู้รับบริการ</p>	<p>๑) สร้างการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึงและเข้าถึงง่ายชัดเจน รวมทั้งกำหนดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและโดยให้สามารถตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้ประชาชนเข้าใจได้โดยง่าย</p>	<p>-ดำเนินการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ผลงานในการดำเนินการของ สคบ. ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th /Line/Facebook</p> <p>https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=2</p> <p>- สร้างช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและกำหนดช่องทางการถามตอบผ่านระบบ OCPB Connet โดยการเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์หลักของ สคบ. www.ocpb.go.th เรียกว่า “พีปกป้อง” ซึ่งเป็นระบบแชทบอททำให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามและได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง</p>	<p>กผบ.</p> <p>สผพ. (ส่วนเทคโนโลยีฯ)</p>

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>๒) การให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยด้วยความโปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีความน่าสนใจหลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>๓) การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจความคิดเห็นทางช่องทางต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมสัมมนาต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างทั่วถึง</p>	<p>- จัดทำประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่อง นโยบายทิศทางการดำเนินงานของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20201222165901.pdf</p> <p>- จัดตั้งทีมโฆษกของ สคบ. เพื่อดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกต้อง รวดเร็วสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและประชาชน</p> <p>- มีช่องทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ระบบแชทบอทรับฟังความคิดเห็น เรียกว่า “พีปกป้อง” เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์หลักของ สคบ.www.ocpb.go.th และสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น https://www.ocpb.go.th/formgenerator_view.php?id=16 https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=10153</p> <p>- มีการจัดประชุมสัมมนาและจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม เช่น</p> <ul style="list-style-type: none">• การจัดโครงการ/กิจกรรม สคบ. สร้างความรู้เครือข่ายเยาวชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จ. พะเยา เมื่อวันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๔• การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่าง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔	<p>กพป.</p> <p>กผป.</p> <p>สพพ./กกค.</p> <p>กผป.</p> <p>กผป.</p>

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๔) ประชุมผู้บริหารและบุคลากรเพื่อทบทวนหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">• การประชุมสัมมนา เรื่อง สคบ.ขับเคลื่อนแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๒ มี.ค. ๖๔ https://www.ocpb.go.th/more_news.php?offset=0&cid=2- ดำเนินการจัดประชุมผู้บริหารเพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหในการปฏิบัติงานของ สคบ. ประจำทุกเดือน- การจัดทำกล่องรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	สปจ. สลก. กพบ.