



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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. ๒๕๖๕ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๘/ว ๖๙ ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง มาตรการคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดมาตรการสำคัญ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๒) ด้านการพัฒนาการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร ๔) ด้านการป้องกันการทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องกับมาตรการทั้ง ๔ ด้าน โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
<p>๑) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p>	<p>๑.๑) การส่งเสริมงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ และครอบคลุมความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายไม่ซับซ้อนในทุกช่องทาง</p>	<p>- เพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของ สคบ. www..ocpb.go.th /Line/Facebook ฯลฯ รวมทั้ง ปรับปรุงข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=2</p> <p>- ดำเนินการพัฒนาช่องทางการสื่อสารแบบ ๒ ช่องทาง (Two – Way Communication) Chatbot ที่ปกป้อง เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของ สคบ. และผ่านทาง แอปพลิเคชัน Ocpb Connect https://ocpbconnect.ocpb.go.th/</p>	<p>กผป. สผพ.</p>
<p>๒) ด้านการพัฒนาการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>๒.๑) จัดให้มีการปิดประกาศและประชาสัมพันธ์ ผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในด้านให้บริการให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรม</p> <p>๒.๒) จัดหาช่องทางเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของ สคบ. เพื่อ</p>	<p>- การดำเนินการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1166 และประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานคู่มือการให้บริการแก่ประชาชนโดยเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180504133840.pdf</p> <p>- จัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ และผู้บริโภคสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน ๑๑๖๖ รวมทั้งสร้างช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและกำหนดช่องทางการถามตอบผ่านระบบ OCPB Connet โดยการเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์หลักของ สคบ.</p>	<p>สลก./กพพ. สผพ.</p>

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>๓.๓) ส่งเสริมกลไกการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ตามระดับคุณภาพของผลงานให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายบุคคล</p> <p>๓.๔) มุ่งเน้นสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเช่น การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ เป็นต้น</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัด สำนัก/กอง/กลุ่ม (ระดับพอ.) เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดและกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายบุคคล โดยได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20211216163644.pdf</p> <p>- ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความชัดเจน โดยเผยแพร่หลักเกณฑ์ต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของ สคบ. เช่น การแจ้งเวียนหนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๓๐๑.๐๗/๒๕๑ ลงวันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓ เรื่อง หลักเกณฑ์การพัฒนาบุคลากรของ สคบ. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรในการเข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200615154059.pdf</p> <p>- ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200415104031.pdf</p> <p>- ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๕ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานราชการของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200415104021.pdf</p>	<p>กพบ.</p> <p>สลก.</p>

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๓.๕) เพิ่มการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ รวมทั้งการกำกับติดตามการยืมทรัพย์สินของราชการให้ถูกต้องตามระเบียบ	-ดำเนินการจัดทำคู่มือการยืม- คืนทรัพย์สิน และกำหนดแนวทางในการกำกับติดตามในการยืมทรัพย์สินของทางราชการของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20210329113143.pdf	สกก.
๔) ด้านการป้องกันการทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	๔.๑) ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้รับรู้รับทราบแนวทาง/วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณฯ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณฯรวมทั้งการสนับสนุนให้มีการนำข้อมูลด้านการใช้จ่ายงบประมาณฯ มาเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายใน สคบ. ทราบ เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการกำกับ/ติดตาม และตรวจสอบ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดความโปร่งใส ชัดเจนมากขึ้น	- ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเผยแพร่รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณรอบ ๖ เดือน/๑๒ เดือน ผ่านทางเว็บไซต์ของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20220421141607.pdf - ดำเนินการจัดประชุมเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส เพื่อติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งจะช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดความโปร่งใส ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น -จัดประชุมคลินิกยุทธศาสตร์ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ 2565 ของ สคบ. ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ https://www.ocpb.go.th/news_view.php?id=12904	สผพ./สกก.
	๔.๒) พัฒนาช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ การติดตามผลการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ และสร้างเชื่อมั่นใจในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยการป้องกันข้อมูลของผู้ร้องเรียน	- ดำเนินการจัดทำช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ สคบ. โดยการเชื่อมโยงช่องทางผ่านเว็บไซต์หลักของ สคบ. ซึ่งแยกจากช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	สกก./กพบ.

ด้าน	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>๔.๓) การกำหนดนโยบายไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ NO GIFT POLICY เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ลดการสร้างความสัมพันธ์ในการหาประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง จากการปฏิบัติราชการ</p>	<p>การสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ สคบ. เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180509145914.pdf</p> <p>- ดำเนินการจัดทำประกาศนโยบายไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ NO GIFT POLICY เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ลดการสร้างความสัมพันธ์ในการหาประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง จากการปฏิบัติราชการ</p> <p>https://www.ocpb.go.th/download/204.pdf</p>	<p>สลก.</p>