



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ เพื่อให้การบริหารงานมีการพัฒนาในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชัดเจนมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนยิ่งขึ้น ซึ่งมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สคบ. ในฐานะหน่วยงานที่เข้าร่วมรับการประเมินฯ ได้ผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรการฯ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง/วิธีการในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดความเชื่อมโยงสอดคล้องในการพัฒนางานด้านความโปร่งใส และจริยธรรมตามภารกิจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภคและการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน เช่น การรับจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง , การสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนและภาคประชาสังคม ฯ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณธรรม/ความโปร่งใส และให้ความสำคัญในการแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในยกระดับการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของ สคบ. ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงได้นำผลการประเมิน ITA มาวิเคราะห์และกำหนดเป็นมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน ITA

๑.๑ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้ทราบสถานะปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้หน่วยงานพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๕ จะต้องมีผลคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ ซึ่งมีวิธีการเก็บข้อมูล ๓ ส่วน จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑) แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๑.๑) การปฏิบัติหน้าที่
- ๑.๒) การใช้งบประมาณ
- ๑.๓) การใช้อำนาจ
- ๑.๔) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ
- ๑.๕) การแก้ปัญหาการทุจริต

๒) แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๒.๑) คุณภาพการดำเนินงาน
- ๒.๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ๒.๓) การปรับปรุงการทำงาน

๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (Open data integrity and Transparency Assessment: OIT) ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๓.๑) การเปิดเผยข้อมูล
- ๓.๒) การป้องกันการทุจริต

๔) เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๗ ระดับ กำหนดเป้าหมายผ่านเกณฑ์การประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕ ดังนี้

คะแนนการประเมิน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙	D
๔๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	E
๐ - ๓๙.๙๙	F

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๑ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผลคะแนนอยู่ที่ ร้อยละ ๙๐.๑๔ คะแนนได้ระดับผลการประเมิน ระดับ A โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

ประเภทแบบวัด	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	ผลคะแนนการประเมิน(ร้อยละ)
๑. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	๓๐	๑.๑ การปฏิบัติหน้าที่ ๑.๒ การใช้งบประมาณ ๑.๓ การใช้อำนาจ ๑.๔ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ๑.๕ การแก้ปัญหาการทุจริต	๙๑.๙๙ ๘๒.๒๑ ๘๖.๘๕ ๘๒.๖๓ ๘๖.๓๗ รวม ๘๖.๐๐
๒. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)	๓๐	๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน ๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๒.๓ การปรับปรุงการทำงาน	๘๖.๐๒ ๗๖.๗๕ ๘๐.๕๕ รวม ๘๐.๑๑
๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (Open data integrity and Transparency Assessment: OIT)	๔๐	๓.๑ การเปิดเผยข้อมูล ๓.๒ การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐ ๑๐๐.๐๐ รวม ๑๐๐.๐๐

๒.๒ สถิติผลการดำเนินงานคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่าน ๓ ปี ย้อนหลัง มีผลคะแนน ดังนี้

ปีงบประมาณ	ผลคะแนนประเมินฯ	ระดับ	แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (OIT)	หมายเหตุ
๒๕๖๓	๗๙.๓๕	B	๘๑.๙๐	๕๙.๑๗	๙๒.๖๕	-
๒๕๖๔	๘๙.๖๖	A	๘๖.๖๔	๗๙.๐๘	๑๐๐.๐๐	-
๒๕๖๕	๙๐.๑๔	A	๘๖.๐๐	๘๐.๑๑	๑๐๐.๐๐	-

๓. ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

๓.๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ควรพัฒนา/ปรับปรุง ได้แก่

- ควรมีการวิเคราะห์วิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์งบประมาณ พร้อมทั้งดำเนินการให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านรูปแบบการสื่อสารต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินโฟกราฟิก และช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน เป็นต้น

- ควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พร้อมทั้งกำกับติดตามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้ ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

- ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

- ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อ - สอบถาม เกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้แก่บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก เพื่อความสะดวกต่อการทักท้วงและร้องเรียน

๓.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ควรพัฒนาแลปรับปรุง ได้แก่

- ควรพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีช่องทางหลากหลายมากขึ้น และสร้างความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพิ่มขึ้น

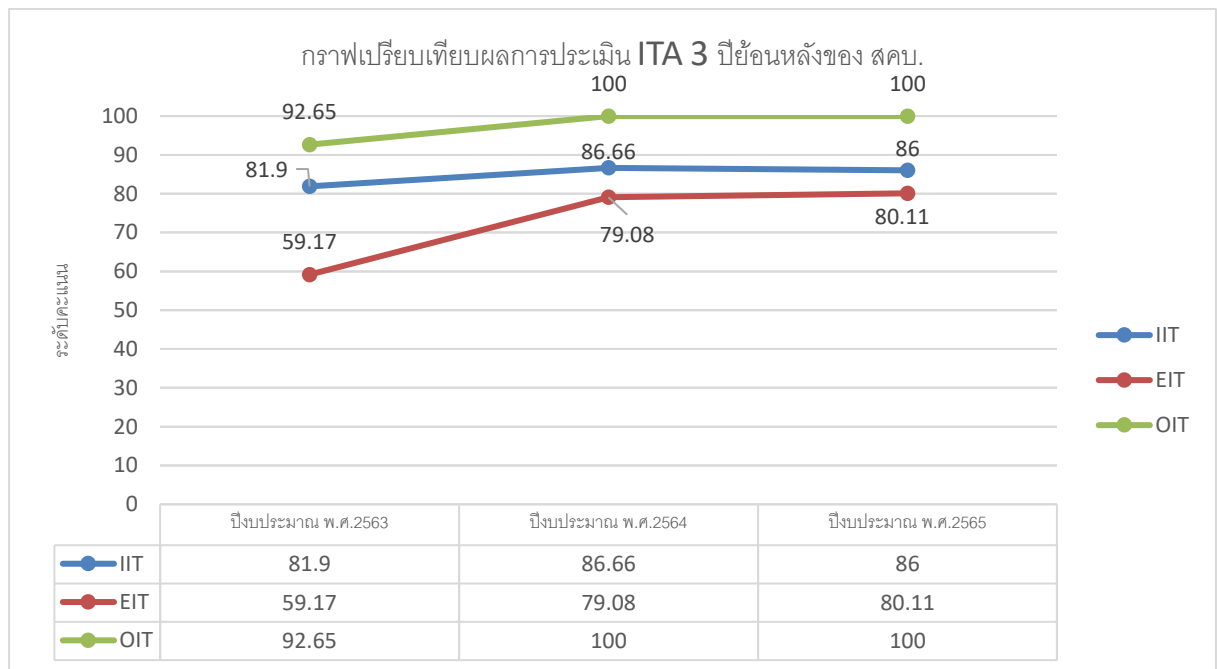
- หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง รวมทั้งควรจัดทำช่องทางที่สามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น และ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

- หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางกรรเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ และควรจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งควรเผยแพร่ช่องทางกรรเรียนเจ้าหน้าที่ในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

๓.๓ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๔. วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน และประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ITA ๓ ปีซ้อนหลัง (ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - พ.ศ. ๒๕๖๕) ปรากฏผล ดังนี้



๔.๑ พบว่า ผลการประเมิน ITA ที่ สคบ. ได้รับ มีคะแนนเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๓๙.๓๕ คะแนน อยู่ในระดับ B ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๘๙.๖๖ คะแนน อยู่ในระดับ A ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๙๐.๑๔ คะแนน อยู่ในระดับ A แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ของ สคบ. ได้รับการพัฒนา/ปรับปรุง เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลมาจากการได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรของ สคบ. ที่มีความตระหนักและมุ่งมั่นในการนำแนวทาง/มาตรการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสที่เป็นจุดอ่อนมาร่วมกันพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในอนาคต สคบ. จะต้องรักษาคุณภาพการดำเนินงานและพัฒนาแนวทางการบริหารงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น เพื่อจะสามารถทำให้ผลการดำเนินงานของ สคบ. มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม และเกิดความเชื่อมโยงสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ITA ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ต่อไป

๔.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๘๑.๙๐ คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๘๖.๖๔ คะแนน และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๘๖.๐๐ คะแนน แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงาน ในส่วนของ ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) การปฏิบัติหน้าที่ ๒) การใช้งบประมาณ ๓) การใช้อำนาจ ๔) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ และ ๕) การแก้ปัญหาการทุจริต มีการพัฒนาดีขึ้น อย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ดี สคบ. จะดำเนินการพัฒนาต่อยอดในประเด็นต่างๆ ให้เกิดความชัดเจน และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- การพัฒนาช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณให้เกิดความน่าสนใจ ตั้งแต่ ขั้นตอนการขอรับการจัดสรรงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ และการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของ สคบ. ให้สามารถเข้าถึงและเกิดการรับรู้ เข้าใจ แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ สคบ.
- การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ สคบ. เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการในกระบวนการขั้นตอนด้านการใช้จ่ายงบประมาณ จนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความตระหนักและใส่ใจที่จะรับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึง ยิ่งขึ้น
- การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน ให้สามารถติดต่อสอบถามและเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนฯ ได้อย่างสะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รวมทั้งสามารถติดตามผลการดำเนินการได้อย่างชัดเจน

๔.๓ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๕๙.๑๗ คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๗๙.๐๘ คะแนน และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๘๐.๑๑ คะแนน แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานในส่วนของ ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๓) การปรับปรุงการทำงาน สามารถดำเนินการได้ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งทั้ง ๓ ประเด็น นี้ สคบ. จะต้องเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสร้างความตระหนักในการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการในฐานะหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

ทั้งนี้ ประเด็นการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก EIT สคบ. มีความท้าทายในการดำเนินงานด้านการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค เนื่องจากการให้ความสำคัญเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีกระบวนการและขั้นตอนดำเนินการกฎหมายที่กำหนด โดยจะใช้วิธีการรวบรวมพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อให้การเกิดความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย ในบางกรณีผู้บริโภคอาจไม่ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกรอบแบบสำรวจการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม

คลังตัว และสร้างมาตรฐานความประทับใจในการกระบวนการทำงานของหน่วยงานแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น สคบ.เห็นควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- การพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความหลากหลาย เหมาะสม และสามารถกลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเช่น เพศ ,อายุ, อาชีพ, รายได้, และสถานะทางสังคม ฯ เป็นต้น โดยการให้เกิดความสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความกระชับ ชัดเจน มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
- การพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถติดต่อสื่อสาร กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งการให้ความสำคัญในการตอบข้อซักถาม จากประชาชน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์
- การเปิดเผยช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้แก่ประชาชนรับทราบ และเผยแพร่แก่สาธารณะชน ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน และกำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชัดเจน และสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๔ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๙๒.๖๕ คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๑๐๐ คะแนน และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานมีผลการประเมินรวม ๑๐๐ คะแนน แสดงให้เห็นว่า สคบ. ทั้งในส่วนของคุณคลากรและเจ้าหน้าที่ ได้ดำเนินการให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่สาธารณะชน ได้อย่างครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ประเด็นที่ควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- สคบ. จะมุ่งมั่นรักษามาตรฐานและพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ สคบ. ให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในการเผยแพร่ต่อสาธารณะชน มีความทันสมัย ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานที่มีต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

.....

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	แนวทางในการกำกับติดตามและรายงานผล	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	พัฒนาช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	- เผยแพร่ข้อมูลด้านการใช้จ่ายงบประมาณทั้งในส่วนของ เอกสารหนังสือแจ้งเวียน, บอร์ดประชาสัมพันธ์, และช่องทางออนไลน์ - จัดประชุมเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของ สคบ.ผ่านทางออนไลน์เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สลก./สผพ.
๒	ให้ คำปรึกษาในการเสนอขอโครงการ/กิจกรรมประจำปี	- ดำเนินการจัดประชุมให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับแนวทางที่สำนักงบประมาณ ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. เกิดความรู้ความเข้าใจตรงกัน รวมทั้งสามารถดำเนินการจัดทำข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับประเทศ	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สผพ.
๓	การเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	- ดำเนินการจัดประชุมติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยผ่านกระบวนการจัดประชุมทั้ง การจัดในห้องประชุมปกติ และห้องประชุมออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ใน สคบ. มีส่วนร่วมและร่วมกันเสนอความคิดเห็น/แก้ไขปัญหาในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สลก./สผพ.
๔	ส่งเสริมการเผยแพร่ช่องการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	- ประกาศเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้แก่บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกรับทราบ ผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. และหน้าเว็บไซต์หลักของ สคบ. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนฯ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ง่าย ไม่ซับซ้อน - จัดทำมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องฯ เพื่อเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สลก.

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	แนวทางในการกำกับติดตามและรายงานผล	หน่วยงานรับผิดชอบ
		- จัดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียน และผู้แจ้งเบาะแส		
๕	พัฒนา/ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	- พัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความหลากหลายเหมาะสม และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเช่น เพศ ,อายุ, อาชีพ, รายได้, และสภาพพื้นที่ ฯ เป็นต้น โดยการให้เกิดความสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความกระชับ ชัดเจน มากยิ่งขึ้น เช่น ช่องทาง LINE, Facebook, youtube, Instagram, Twitter ,โทรทัศน์ , วิทยุ เป็นต้น	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	กพบ.
๖	พัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค	- พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความรวดเร็วและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๗	พัฒนาช่องทางการตอบข้อซักถามข้อปัญหาระหว่างหน่วยงานกับผู้บริโภคให้มีความครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น	- พัฒนาระบบ AI ที่ปกป้อง Chatbot (การสื่อสารแบบสองทาง) ให้สามารถตอบข้อซักถาม จากประชาชน ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ครอบคลุม ชัดเจน และ ทันต่อสถานการณ์	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๘	พัฒนา/ปรับปรุงข้อมูลภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัย	- พัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ของ สคบ. ให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเกิดความน่าสนใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานที่มีต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป	รายงานผลให้ กพบ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง