



ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๗๘ (๓) บัญญัติให้ข้าราชการพลเรือนสามัญจะต้องรักษาจรรยาบรรณข้าราชการและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ประกอบกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หมวด ๒ ข้อ ๔ บัญญัติให้ข้าราชการมีจิตสำนึกที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาใช้ประกอบการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน และได้กำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อกำหนดเป็นมาตรการส่งเสริมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย สามารถสะท้อน ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีรวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๘/ว ๒๐ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยกำหนดมาตรการ จำนวน ๘ มาตรการ ได้แก่ ๑) พัฒนาช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๒) การให้คำปรึกษาในการเสนอขอโครงการ/กิจกรรม ประจำปี ๓) การเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๔) การส่งเสริมการเผยแพร่ช่องการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ๕) การพัฒนา/ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ๖) การพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค ๗) การพัฒนาช่องทางในการตอบข้อซักถามข้อปัญหาระหว่างหน่วยงานกับผู้บริโภคให้มีความครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ๘) การพัฒนา/ปรับปรุงข้อมูลภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัย และได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องกับมาตรการ ทั้ง ๘ มาตรการ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	พัฒนาช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	<p>- เผยแพร่ข้อมูลด้านการใช้จ่ายงบประมาณทั้งในส่วนของ เอกสารหนังสือแจ้งเวียน, บอร์ดประชาสัมพันธ์, และช่องทางออนไลน์</p> <p>- จัดประชุมเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของ สคบ. ผ่านทางออนไลน์เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น</p>	<p>- สคบ. ดำเนินการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่านหน้าเว็บไซต์ของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/index.php?filename=index และการประกาศเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบรายเดือน/รายปีงบประมาณ ผ่านช่องทางออนไลน์ https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=32</p> <p>รวมถึงการจัดประชุมเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณกับบุคลากร สคบ. https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13821 เพื่อมุ่งเน้นเกิดความโปร่งใส เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ</p>	สกก./ สผพ.
๒	ให้คำปรึกษาใน การ เสน อ ขอ โครงการ/กิจกรรมประจำปี	<p>- ดำเนินการจัดประชุมให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับแนวทางที่สำนักงานฯ ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. เกิดความรู้ความเข้าใจตรงกัน รวมทั้งสามารถดำเนินการจัดทำข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับประเทศ</p>	<p>- สคบ. ได้ดำเนินการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการจัดทำข้อมูลโครงการ/กิจกรรม และให้คำปรึกษารวมทั้งข้อเสนอแนะต่างในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณตรงตามวัตถุประสงค์/ตัวชี้วัด และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=14050</p> <p>https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=14045</p>	สผพ.

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓	การเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	- ดำเนินการจัดประชุมติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยผ่านกระบวนการจัดประชุมทั้ง การจัดในห้องประชุมปกติ และห้องประชุมออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ใน สคบ. มีส่วนร่วมและร่วมกันเสนอความคิดเห็น/แก้ไขปัญหา ในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- ดำเนินการจัดประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประจำทุกเดือน https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13821	สกก./ สผพ.
๔	ส่งเสริมการเผยแพร่ช่องทางร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	- ประกาศเผยแพร่ช่องทางร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้แก่บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกได้รับทราบ ผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. และหน้าเว็บไซต์หลักของ สคบ. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางร้องเรียนฯ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ง่าย ไม่ซับซ้อน - จัดทำมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องฯ เพื่อเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน	- สคบ.ได้ดำเนินการจัดทำช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่บนหน้าเว็บไซต์หลักของ สคบ. www.ocpb.go.th และได้จัดตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. เพื่อให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกได้รับทราบและเข้าถึงช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อน - สคบ.ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสืบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคบ. เพื่อให้มีขั้นตอน/ กระบวนการเกิดความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานด้านการสืบสวนข้อเท็จจริงฯ ให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	สกก.

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงานรับผิดชอบ
		<p>- จัดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียน และผู้แจ้งเบาะแส</p>	<p>https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180509145914.pdf</p> <p>- สคบ. ได้ดำเนินการกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเผยแพร่ นโยบายดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์หลักของ สคบ. www.ocpb.go.th เพื่อสร้างความมั่นใจในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ร้องเรียน และผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งประชาชนผู้มาติดต่อกับสคบ.</p> <p>https://www.ocpb.go.th/download/1Privacy%20Policy.pdf</p>	
๕	พัฒนา/ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	<p>- 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</p>	<p>- สคบ.ดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค LINE,Facebook,youtube,Instagram,Twitter รวมทั้งการเผยแพร่แนวทางการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากการบริโภคที่เป็นประเด็นเร่งด่วนผ่านช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ ดังนี้</p> <p>๑) รายการโทรทัศน์ NBT มีคำตอบทุกวันศุกร์ เวลา ๑๕.๐๕ น.</p> <p>๒) รายการโทรทัศน์ถกไม่เถียง ช่อง ๗ HD</p> <p>๓) รายการโทรทัศน์สถานีประชาชน ช่อง Thai PBS</p> <p>๔) รายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ. ช่อง EP.๗๖ ทุกวันศุกร์ เวลา ๑๘.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.</p> <p>- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สคบ. ดำเนินการจัดตั้งทีมโฆษกของ สคบ. เพื่อใช้ในการประชุมพิจารณาแนวทางการดำเนินงานในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการพิจารณาประเด็นในการชี้แจงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นกระแสร้อนแรงทางสังคม</p>	กผป.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงานรับผิดชอบ
			<p>ซึ่งประชุมในทุกวันอังคาร เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ซึ่งจะช่วยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนทุกภาคส่วน และทันต่อสถานการณ์</p> <p>https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13972</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการนำข้อมูลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. มาจัดในรูปแบบ infographic, clip vdo ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีการเผยแพร่ต่อสาธารณะทางช่องทางหลากหลายต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ สคบ./ ไลน์ สคบ. / เฟซบุ๊ก สคบ. เป็นต้น - นำข้อมูลผลการดำเนินงานของ สคบ. มาจัดทำในรูปแบบ infographic เพื่อให้เข้าใจง่าย - การแถลงข่าว การชี้แจงข่าวที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในภาพรวม ในรูปแบบ Press Release โดยใช้ภาษาที่กระชับ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย - ก่อนที่จะนำข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. เผยแพร่สู่ประชาชน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นั้น จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อน การนำไปเผยแพร่ทุกครั้ง โดยการนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสำนัก/ กอง ให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อมูลก่อนที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จะนำออกเผยแพร่สู่ประชาชน 	

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๖	พัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค	- พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถติดต่อ สื่อสาร กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความรวดเร็วและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	- สคบ. ดำเนินการเชื่อมโยงการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สพทอ. ฯลฯ ในด้านต่าง ได้แก่ ข้อมูลการร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อมูลแจ้งเตือนภัย องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร รวมถึง เป็น Big Data ในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในทุกมิติได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งการดำเนินการจะนำไปสู่การพัฒนาบริการภาครัฐให้กับประชาชน https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13728	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๗	พัฒนาช่องทางในการตอบข้อซักถามข้อปัญหาระหว่างหน่วยงานกับผู้บริโภคให้มีความครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น	- พัฒนาระบบ AI ที่ปกป้อง Chatbot (การสื่อสารแบบสองทาง) ให้สามารถตอบข้อซักถาม จากประชาชน ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ครอบคลุม ชัดเจน และ ทันต่อสถานการณ์	- สคบ. ดำเนินการพัฒนาระบบดิจิทัลการให้บริการเชื่อมโยงและบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (ระบบ AI chatbot ที่ปกป้อง) โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลองค์ความรู้ ที่สามารถให้ปรึกษาผู้บริโภค สามารถคอยสอบถามเรื่องด้านธุรกิจออกกำลังกาย, ด้านธุรกิจสายการบิน, ด้านธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์, ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน, ช่องทางร้องเรียน, ความหมายและติดต่อหน่วยงาน, ด้านฉลาก, ด้านโฆษณา, ด้านหมู่บ้านจัดสรร, ด้านธุรกิจประกันภัย, ด้านธุรกิจบัตรเครดิต, ด้านธุรกิจขายอาคารชุด, ด้านธุรกิจการให้เช่าที่อยู่อาศัย เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13884	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๘	พัฒนา/ปรับปรุงข้อมูลภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัย	- พัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ของ สคบ. ให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเกิดความน่าสนใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน	- สคบ. ได้จัดทำประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง นโยบายการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี) และ

**ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
		<p>ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานที่มีต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป</p>	<p>https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20230307144604.pdf เพื่อประกาศให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. รับทราบและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง และช่วยพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความประทับใจ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น</p> <p>- สคบ. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อเตรียมการรองรับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=13667</p> <p>- กองเผยแพร่มี การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม พื้นที่ ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น</p>	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>
