

# โครงการ

## เรื่อง

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์  
การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ ของ  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## โดย

ส่วนวิชาการ วางแผน และติดตามประเมินผล  
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค  
พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามนัยของแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนากลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค การผลักดันนโยบาย/ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชน รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ โดยมีกลไกในการขับเคลื่อน คือ การกำหนดโครงการ/ กิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติการราชการประจำปี โดยทุกโครงการ/ กิจกรรมจะมีกระบวนการติดตามประเมินผลระหว่างและภายหลังการดำเนินการตามหลักการบริหารโครงการให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด กระบวนการติดตามประเมินผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในสะท้อนให้เห็นประสิทธิผลของนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งประสิทธิผลของการดำเนินการตามนโยบายต่างๆ ที่ได้กำหนดขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ

เนื่องจากการติดตามประเมินผลในเชิงนโยบาย เป็นการประเมินผลที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจำเป็นต้องจัดจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทำหน้าที่ประเมิน โดยให้ประเมินผลการดำเนินงานในลักษณะ Performance Assessment ทั้งในแง่การบริหารจัดการ (Management) กระบวนการ (Process) ตลอดจนการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาจุดเด่นที่สมควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งหาจุดด้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งเพื่อให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงาน และความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินมาใช้สำหรับแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพ และโครงการให้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้น

การติดตามประเมินผลในเชิงนโยบาย เป็นการติดตามประเมินผลที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงจำเป็นต้องมีการประเมินอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยผู้ประเมินจากภายนอก (Third Party) ที่มีความเชี่ยวชาญทำหน้าที่ประเมิน เพื่อระบบการประเมินที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง โดยให้ประเมินผลการดำเนินงานในลักษณะ Performance Assessment ทั้งในแง่การบริหารจัดการ (Management) กระบวนการ (Process) ตลอดจนการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาจุดเด่นที่สมควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งหาจุดด้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งเพื่อให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงาน และความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินมาใช้สำหรับแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพ และโครงการให้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้น

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ พบว่า เมื่อสรุปประเด็นในการประเมินด้านต่างๆ สามารถสรุปและมีการตั้งข้อสังเกตได้ดังนี้

ลำดับ	ด้านต่างๆ	ข้อสังเกต
๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวแทนที่มาติดต่อกับงานส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภค/ประชาชนทั่วไป วัตถุประสงค์ของการมาติดต่อกับงานคือมาร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งภายในระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ จนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่มาติดต่อเป็นครั้งแรก
๒	ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๔๐ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๖๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการติดต่อประสานงานสูงกว่าความพึงพอใจ แต่ถ้าเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันไม่มากนัก
๓	เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงาน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๖๐ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๐๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานสูงกว่าความคาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ถึงร้อยละ ๘๙.๔๐ ส่วนในเรื่องของความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ถึงร้อยละ ๘๘.๒๐
๔	การขอข้อมูล สืบค้นข้อมูล	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อการขอข้อมูล สืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๘๐ และมีความพึงพอใจต่อการขอข้อมูล สืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๔๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการขอข้อมูล สืบค้นข้อมูลสูงกว่าความคาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในความหลากหลายของช่องทางการขอข้อมูล สืบค้นข้อมูลถึงร้อยละ ๙๑.๘๐ ส่วนในเรื่องของความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงช่องทางและภาพรวมในการติดต่อประสานงานร้อยละ ๘๕.๔๐

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ	ด้านต่างๆ	ข้อสังเกต
๕	บทบาทหน้าที่ของ สคบ.	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ สคบ. อยู่ในระดับมากร้อยละ ๘๒.๖๐ และมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ของ สคบ. อยู่ในระดับมากร้อยละ ๗๘.๔๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ สคบ. สูงกว่าความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในเรื่องการกำหนดมาตรการ กลไกและกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้บริโภค และการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้ประกอบการ ต่อบทบาทหน้าที่ของ สคบ. ถึงร้อยละ ๘๓.๒๐ ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเรื่องของการกำหนดมาตรการ กลไกและกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้ประกอบการ ต่อบทบาทหน้าที่ของ สคบ. ร้อยละ ๗๙.๒๐
๖	การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ.	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ. อยู่ในระดับมากร้อยละ ๘๑.๐๐ และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ. อยู่ในระดับมากร้อยละ ๗๖.๐๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ. สูงกว่าความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในเรื่องการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ. เกี่ยวกับสัญญาในการซื้อขายไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ถึงร้อยละ ๘๔.๒๐ ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเรื่องของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ สคบ. เกี่ยวกับผู้บริโภคได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ด้านสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ถึงร้อยละ ๗๗.๒๐
๗	ช่องทางการติดต่อ สคบ.	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อช่องทางการติดต่อ สคบ. อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๔๐ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อ สคบ. อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๔๐ แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อช่องทางการติดต่อ สคบ. สูงกว่าความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในเรื่องช่องทางการติดต่อประสานงานด้วยตนเอง กับ สคบ. ถึงร้อยละ ๙๕.๔๐ ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเรื่องของช่องทางการติดต่อประสานงานด้วยตนเอง กับ สคบ. ถึงร้อยละ ๘๑.๐๐ เหมือนกัน

## โดยมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในหลายประเด็น

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานในหลาย ๆ ช่องทาง โดยมีการแบ่งส่วนงานออกไปสู่ท้องถิ่นให้มากขึ้น เพื่อให้การเดินทางมีความสะดวก และการติดต่อประสานงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ ของผู้บริโภคนให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากคนในท้องถิ่นจะไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารประเภทนี้เลย นอกจากในสื่อโฆษณาตามโทรทัศน์ หรือวิทยุ เท่านั้น
๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่อยากให้มีความเข้มงวด ในการตรวจสอบข้อมูลมากกว่านี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่เกินความเป็นจริงมาก ทำให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจผิดในเรื่องของสรรพคุณ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์
๔. การกำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรมต่างๆ ควรมุ่งเน้นการตอบสนองในแต่ละยุทธศาสตร์ และมีการกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการให้ชัดเจน โดยมีกิจกรรมที่สามารถสะท้อนความสำเร็จตามตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์ได้
๕. รูปแบบ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่างๆ ควรมีความหลากหลายในทุกมิติ เช่น กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ ลักษณะกิจกรรม เพื่อเป็นการสร้างความท้าทายในเรื่องของการดำเนินงานของสำนัก/กอง
๖. การวางแผน โครงการ กิจกรรมต่างๆ จะต้องครอบคลุมกับเป้าประสงค์ต่างๆ ขององค์กร และมีการวัดผลลัพธ์ ที่ตรงประเด็น โดยคำนึงถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ เช่น ความคุ้มค่า ผลการสำรวจ ผลการศึกษาทางวิชาการ ข้อเสนอแนะจากการประเมินผลต่างๆ มาใช้ประกอบการวางแผน โครงการ กิจกรรมต่างๆ โดยทบทวนข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและกำหนดทิศทางต่อไปในอนาคต
๗. ควรนำตัวชี้วัดแผนงาน โครงการ กิจกรรมต่างๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น การวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
๘. การจัดทำงาน โครงการ กิจกรรมต่างๆ ควรคำนึงถึงความสมดุลในการตอบสนองแต่ละยุทธศาสตร์ เนื่องจากในยุทธศาสตร์ที่ ๑ มีโครงการที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับยุทธศาสตร์อื่นๆ ขององค์กร
๙. ระดับความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ สคบ. ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๘๙ เมื่อเทียบกับรอบ ๑๒ เดือน ทำให้เห็นว่ามีการดำเนินการซ้ำไม่เป็นไปตามแผนร้อยละ ๑๑ ดังนั้นจึงควรเร่งรัดการทำโครงการในปี ๕๗ ให้เร็วขึ้น หรือเตรียมความพร้อมให้มากขึ้นกว่าเดิม
๑๐. หากวิเคราะห์รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการ โดยเปรียบเทียบความสำเร็จตามแผนกับการดำเนินงานในภาพรวม สคบ. ในรอบ ๖ เดือน ๑๐ เดือน ๑๑ เดือน และ ๑๒ เดือน ซึ่งมีการดำเนินงานในภาพรวมของ สคบ. มีความก้าวหน้าไม่เป็นไปตามแผนเฉลี่ยร้อยละ ๙.๙ นั้น พบว่าช่องว่างระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานตามแผน กับการดำเนินงานจริง ในช่วงเวลา ๖-๑๐ เดือน มีความห่างกันมากขนาดที่ในช่วงเวลาอื่นก็มีช่องว่างดังกล่าวด้วย ดังนั้นช่วงเวลาที่ควรให้ความสนใจเร่งรัดการดำเนินโครงการ คือ ช่วงเดือน ๖ เป็นต้น

ดังนั้นนอกจากการประเมินผลในภาวะการณ์ปัจจุบันของแผนแล้ว จึงควรมีการนำ GAP ที่เกิดขึ้นในงบประมาณก่อนหน้ามาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นว่ากลไกต่างๆ ในปัจจุบันสามารถแก้ GAP ที่เกิดขึ้นในอดีตหรือไม่

## ๑. แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### วิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“เป็นองค์กรกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคของชาติในระดับสากล”

### พันธกิจ

๑. บังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค
๒. พัฒนากฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์
๓. สร้างเครือข่ายผู้บริโภคและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
๔. เผยแพร่ความรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริโภครู้จักปกป้องและรักษาสิทธิของตนเอง

### ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### เป้าประสงค์

๑. กลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ
๒. กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ
๓. ภาควิชาเครือข่ายมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค
๕. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเลือกซื้อสินค้า หรือบริการ
๖. การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย
๗. บุคลากรมีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์

ตารางแสดงความเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	กิจกรรมสำคัญหลักตามประเด็นยุทธศาสตร์
๑. การพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล	๑. กลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	๑.๑ พัฒนากลไกการตรวจสอบการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ และรับรองสินค้าและบริการ	กคส. กคฉ. กคข. สกค. สผพ. ศูนย์เฝ้าระวังฯ ศชต.	กผป. สลก. สปรจท. ศพส.	๑. การออกตรวจ ๒. การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน
			๑.๒ พัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน	สกค. กคส. กคฉ. กคข. กผป. ศชต.	สผพ. สลก. ศพส. สปรจท.	
	๒. กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์	จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการจัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุง	๑.๓ มีกลไกพัฒนา ทบทวนปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เหมาะสม และมีความทันสมัย	สกค. กคส. กคฉ. กคข. ศชต.	สผพ. สลก. กผป. กทบ. กตส. สปรจท. ศพส.	๑. การทบทวนกฎหมาย
๒. การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค	๓. ภาครัฐช่วยมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละของจำนวนภาคีเครือข่ายต่อความสำเร็จในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสคบ.	๒.๑ ส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล	สผพ.	สกค. กคส. กคฉ. กคฉ. กผป. สลก. กทบ. กตส. สปรจท. ศพส.	๑. ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร และอีก ๗๖ จังหวัด
			๒.๒ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค	สผพ. สปรจท. ศพส.	สกค. กคส. กคฉ. กคฉ. กผป. สลก. กทบ. กตส.	

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘

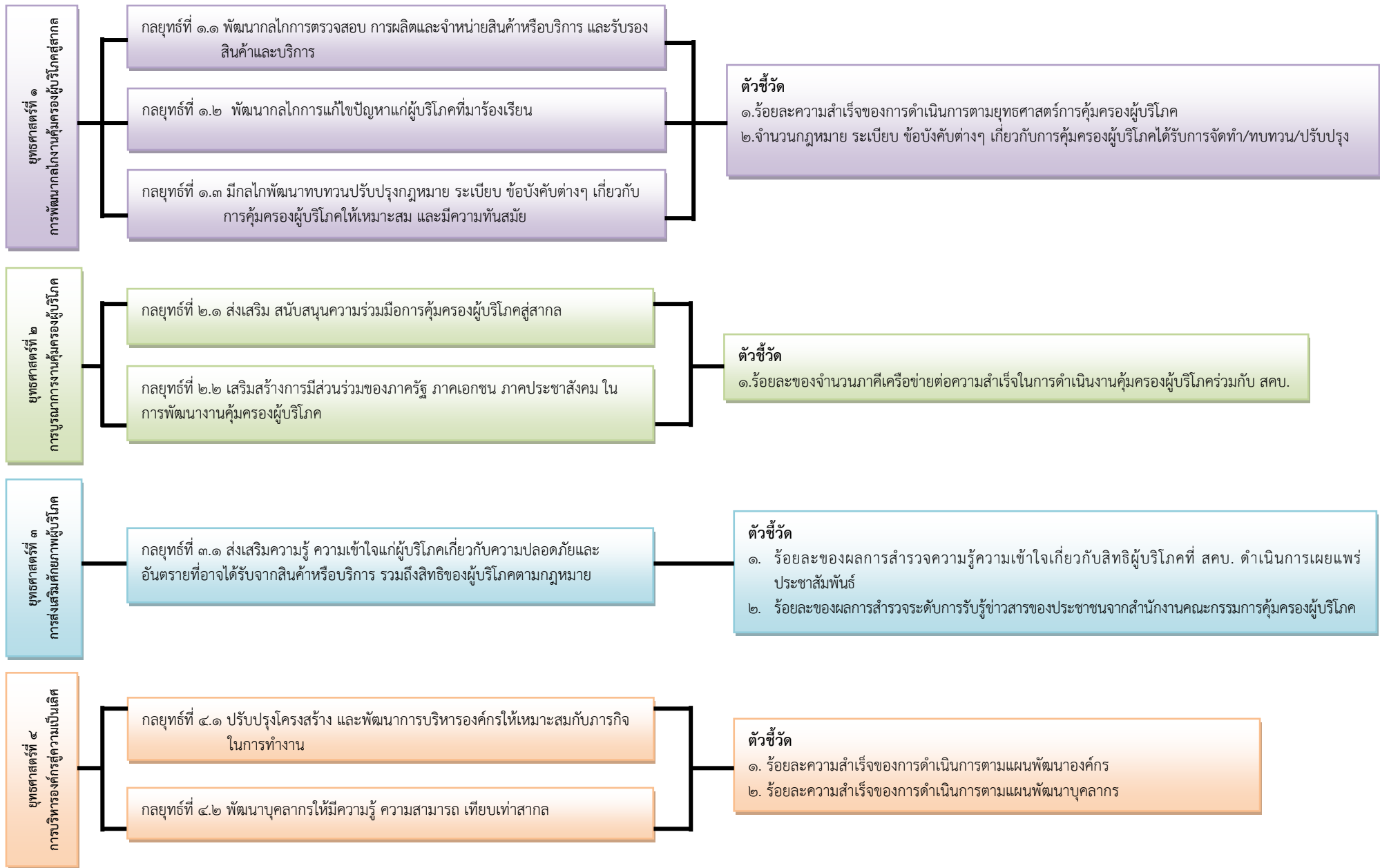
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	กิจกรรมสำคัญหลักตามประเด็นยุทธศาสตร์
๓. การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภค	๔. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค	ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่สคบ.	๓.๑ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ รวมถึงสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย	กผป. สผพ.	สกค. กคส. กคฆ. กคฉ. กผป. สลค. ก พ บ . ก ต ส . สปจท. ศพส.	๑. กิจกรรม สคบ.สัญจร ๒. กิจกรรมการเผยแพร่สื่อ
	๕. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเลือกซื้อสินค้า หรือบริการ	ร้อยละของผลการสำรวจระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค				
๔. การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	๖. องค์กรมีการบริหารจัดการที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร	๔.๑ ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาการบริหารองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจในการทำงาน	สผพ. สลค. กพบ.	สกค. กคส. กคฆ. กคฉ. กผป. กตส. สปจท. ศพส.	๑. แผนพัฒนาองค์กร
	๗. บุคลากรมีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร	๔.๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เทียบเท่าสากล	สลค.	สผพ. สกค. กคส. กคฆ. กคฉ. กผป. กพบ. กตส. สปจท. ศพส.	๑. แผนพัฒนาบุคลากร

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## แผนผังแสดงความเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่สำคัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. รายละเอียดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘  
 จำแนกตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล</b>
<p>กลยุทธ์ที่ ๑.๑ พัฒนากลไกการตรวจสอบ การผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ และรับรองสินค้าและบริการ</p> <p>กลยุทธ์ที่ ๑.๒ พัฒนากลไกการแก้ไขปัญหา แก่ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน</p> <p>กลยุทธ์ที่ ๑.๓ มีกลไกพัฒนา ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เหมาะสม และมีความทันสมัย</p>
<p><b>ตัวชี้วัด</b></p> <p>๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>๒. จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการจัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุง</p>

ลำดับที่	ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคที่มาร้องเรียน	ร้อยละ ๗๐	๑. สำนักกฎหมายและคดี ๒. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ๓. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ๔. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๕. ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคขายตรงและตลาดแบบตรง
๒	จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการทบทวน/ปรับปรุง	๖ ฉบับ	๑. สำนักกฎหมายและคดี ๒. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ๓. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ๔. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๕. ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคขายตรงและตลาดแบบตรง
๓	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๘๐	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๔	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	ระดับ ๕	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๕	ระดับความสำเร็จของปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย	ระดับ ๓	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๖	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาเซียน	ร้อยละ ๘๐	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๗	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบต่างๆ	ร้อยละ ๗๐	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับที่	ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๘	จำนวนประเภทสินค้าและบริการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานตราสัญลักษณ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๓ ประเภท	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๙	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับการพิจารณาผ่านเกณฑ์มอบรางวัล	ร้อยละ ๕	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๐	ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ผ่านมาการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการและนำไปขยายผลต่อ	ร้อยละ ๖๐	๑. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ๒. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ๓. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๔. ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคขายตรงและตลาดแบบตรง
๑๑	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สคบ.	ร้อยละ ๗๐	๑. สำนักกฎหมายและคดี ๒. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ๓. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ๔. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๕. ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคขายตรงและตลาดแบบตรง ๖. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๑๒	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนภาพยนตร์โฆษณาที่ได้รับการพิจารณาผ่านเกณฑ์มอบรางวัล	ร้อยละ ๕	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๑๓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๑๖๖	ร้อยละ ๗๐	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๑๔	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าประจำปี	ร้อยละ ๙๐	ศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค</b>
กลยุทธ์ที่ ๒.๑ ส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล
กลยุทธ์ที่ ๒.๒ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค
<b>ตัวชี้วัด</b>
๑. ร้อยละของจำนวนภาคีเครือข่ายต่อความสำเร็จในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ.

ลำดับที่	ตัวชี้วัดเฉพาะภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๒	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนภาคีเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๕	๑. สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๒	ร้อยละของจำนวนภาคีเครือข่ายต่อความสำเร็จในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ.	ร้อยละ ๙๐	๑. สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๓	ร้อยละความพึงพอใจของเครือข่ายที่ประสานงานร่วมกับ สคบ.	ร้อยละ ๗๐	๑. สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๔	ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคที่มาร้องเรียน	ร้อยละ ๗๐	สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
๕	ร้อยละความพึงพอใจของเครือข่ายที่ประสานงานร่วมกับ สปจ.	ร้อยละ ๗๐	สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภค</b>
<b>กลยุทธ์ที่ ๓.๑</b> ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ รวมถึงสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย
<b>ตัวชี้วัด</b> ๑. ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ สคบ. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ๒. ร้อยละของผลการสำรวจระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับที่	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ ๓	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ สคบ. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	ร้อยละ ๖๐	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๒	ร้อยละของผลสำรวจระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจาก สคบ.	ร้อยละ ๘๐	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน สคบ.สัญจร	ร้อยละ ๗๐	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
๔	ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเตือนภัยสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายที่ สคบ. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	ร้อยละ ๖๐	ศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ</b>
<b>กลยุทธ์ที่ ๔.๑</b> ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาการบริหารองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจในการทำงาน
<b>กลยุทธ์ที่ ๔.๒</b> พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เทียบเท่าสากล
<b>ตัวชี้วัด</b>
๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร
๒. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร

ลำดับที่	ตัวชี้วัดเฉพาะภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สลก.	ร้อยละ ๗๐	สำนักงานเลขานุการกรม
๒	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ ๗๐	สำนักงานเลขานุการกรม
๓	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี	ร้อยละ ๗๐	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๔	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร	ร้อยละ ๘๐	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๕	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร	ระดับ ๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๖	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรม	ร้อยละ ๗๐	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๔. รายงานแบบรายงานโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทของแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ภาพรวมการรายงานความก้าวหน้า ครั้งที่ ๑ (รายงานความก้าวหน้าเดือนตุลาคม ๕๗ – ธันวาคม ๕๗)

๑. รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการจำแนกเป็นรายสำนัก/กอง โดยพิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

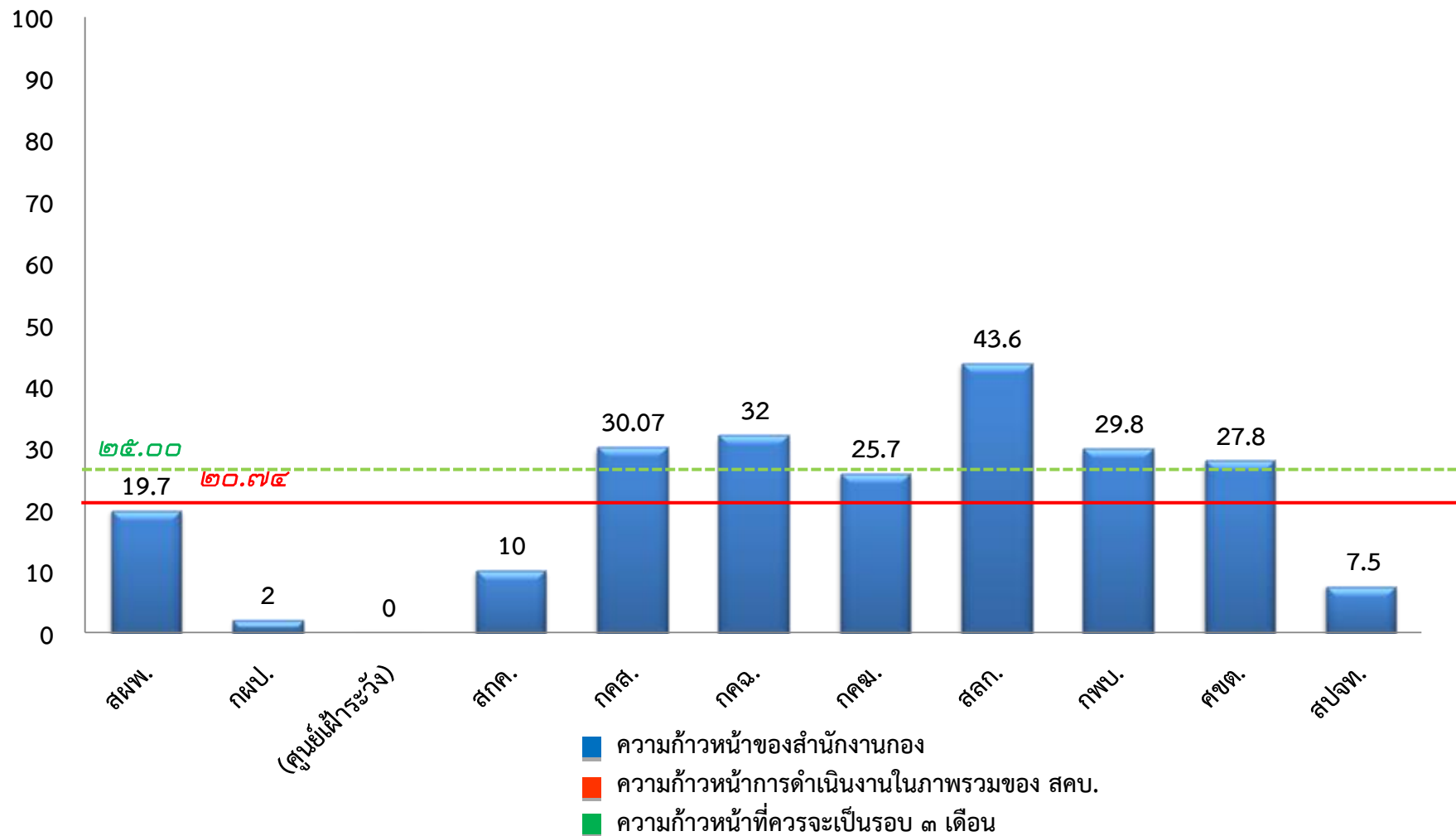
สำนัก/กอง	จำนวนรายการทั้งหมดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘	ความคืบหน้าคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย
สำนักแผน (สพพ.)	๘	๑๙.๗
กองเผยแพร่ (กผป.)	๖	๒
สำนักกฎหมายและคดี (สกค.)	๑	๑๐
กองสัญญา (กคส.)	๓	๓๐.๐๗
กองฉลาก (กคฉ.)	๕	๓๒.๐๐
กองโฆษณา (กคข.)	๔	๒๕.๗
ศูนย์ทดสอบพิสูจน์สินค้า (ศูนย์เฝ้าระวัง)	๑	๐
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง (ศขต.)	๕	๒๗.๘
สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.)	๑	๔๓.๖
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)	๑	๒๙.๘
สำนักประสานงานภาค (สปรจท.)	๓	๗.๕
<b>ภาพรวมในการดำเนินโครงการของ สคบ.</b>		<b>๒๐.๗๔</b>

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



สำหรับรายละเอียดความคืบหน้าต่างๆ ได้แสดงตามรูปภาพและตารางด้านล่างดังนี้

## ผลการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน รอบ ๓ เดือน หน่วยงาน



โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รายงานความก้าวหน้าตัวชี้วัดรายยุทธศาสตร์ รอบ ๓ เดือน

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
ยุทธศาสตร์ที่ ๑				
	๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๘.๕๗	-	
	๒. จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับการจัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุง	๑	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ ๒				
	๑. ร้อยละของจำนวนภาคีเครือข่ายต่อความสำเร็จในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ.	๘๙.๕		
ยุทธศาสตร์ที่ ๓				
	๑. ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ สคบ. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	๘๒.๓๖		
	๒. ร้อยละของผลการสำรวจระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจากสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๖.๕		
ยุทธศาสตร์ที่ ๔				
	๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร	-	-	-
	๒. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร	-	-	-

ผลการดำเนินงานภายใต้  
ยุทธศาสตร์ต่างๆ อยู่ใน  
ในช่วงไตรมาสแรกของ  
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘  
ผลลัพธ์ดังกล่าวอยู่ใน  
ระหว่างการดำเนินการ  
ระหว่างปียังไม่ถือเป็น  
ผลลัพธ์สุดท้าย

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## ผลการติดตามตัวชี้วัดรายมิติ รอบ ๓ เดือน

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต					ค่าเกณฑ์วัดปี ๒๕๕๘					คะแนน	ค่าเฉลี่ย	
		๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๑	๒	๓	๔	๕			
<b>๑. มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค</li> </ul>	ร้อยละ	๗๐	๗๓	๘๐	๘๐	๖๖.๖	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	-	-	
<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการจัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุง</li> </ul>	จำนวน	-*	๖	๖	๑๖	๒	๖	๙	๑๒	๑๕	๑๘	-		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของจำนวนภาคีเครือข่ายต่อความสำเร็จในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ.</li> </ul>	ร้อยละ	-	-	๙๒.๙๖	๗๔	๑๐๐	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐	-		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</li> </ul>	ร้อยละ	๘๘.๔๒	๗๙.๖๔	๘๐.๑๒	๗๙.๒๔	๖๑.๑๓	๔๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	-		

หมายเหตุ : \* หมายถึง ไม่มีข้อมูลสถิติ

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต					๒๕๕๗	ค่าเกณฑ์วัดปี ๒๕๕๖					คะแนน	ค่าเฉลี่ย
		๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๑		๒	๓	๔	๕			
๒. มิตินคุณภาพการให้บริการ														
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๗๕	๗๔.๐๔	๖๒	๗๓.๔	๗๑	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	-	-	

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘  
 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต					ค่าเกณฑ์วัดปี ๒๕๕๖					คะแนน	ค่าเฉลี่ย
		๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๑	๒	๓	๔	๕		
๓. มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน													
<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของผลการสำรวจระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</li> </ul>	ร้อยละ	-	๘๐.๔	๗๓.๖	๖๙.๓๓	๖๑.๒๙	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	-	-

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต				๒๕๕๗	ค่าเกณฑ์วัดปี ๒๕๕๖					คะแนน	ค่าเฉลี่ย
		๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖		๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๔. มิติการพัฒนาองค์กร</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร</li> </ul>	ร้อยละ	-	-	-	๙๕	๑๐๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	-	-

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการดำเนินการจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น ๑๐ ตำแหน่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗๓ คน ซึ่งประกอบไปด้วย รายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน	ตำแหน่ง	จำนวน
สำนักกฎหมายและคดี (ส่วนคดี)	นิติกร (บังคับคดี)	๖
	นิติกร (ดำเนินคดี)	๗
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	๑
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	๒
	เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษาและพิจารณาับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	๗
	เจ้าหน้าที่อัปเดตฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับสาย	๖
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่)	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	๒
สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	๕
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล)	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (ส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล)	๒
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับ ตปท.)	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (ส่วนความร่วมมือกับ ตปท.)	๑

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

หน่วยงาน	ตำแหน่ง	จำนวน
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)	๑
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	นิติกร	๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก สคบ. (กลุ่มงานสอบสวน ๑,๒,๓ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ )	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (กลุ่มงานสอบสวน ๑,๒,๓ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ )	๘
สำนักงานเลขานุการ (การเจ้าหน้าที่)	นักทรัพยากรบุคคล	๒
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ตรวจสอบภายใน)	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๑
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (รับเรื่องราวร้องทุกข์)	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (รับเรื่องราวร้องทุกข์)	๑๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (ฝ่ายควบคุม)	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (ฝ่ายควบคุม)	๘



# สำหรับการประเมินเจ้าหน้าที่จ้างเหมากำลังอยู่ในช่วงการประเมิน โดยรายละเอียดของเกณฑ์การประเมิน ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักกฎหมายและคดี (ส่วนคดี)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)					น้ำหนักคะแนน							
Core competency		Managerial		Profession		๒๐						
										ตำแหน่ง นิติกร		
Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
	๑	ร้อยละของสำนวนบังคับคดีที่ได้ดำเนินการตรวจสอบทรัพย์สินสำเร็จ	๖๑-๗๐	๖๐	≤ ๕๐	๕๑-๖๐	๖๑-๗๐	๗๑-๘๐	๘๑-๙๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
	๒	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค		๑๐	๙๐	๘๐	๗๐	๖๐	๕๐			
	๓	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๙๕	๘๕	๗๕	๖๕	๕๕			
รวม			๘๐									
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักกฎหมายและคดี (ส่วนคดี)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

### ตำแหน่ง นิติกร

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินคดี นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องถึงวันที่ส่งพนักงานอัยการ	๓๗	๖๐	๓๙	๓๘	๓๗	๓๖	≤ ๓๕			
๒		ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค		๑๐	๙๐	๘๐	๗๐	๖๐	๕๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๙๕	๘๕	๗๕	๖๕	๕๕			
รวม				๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๐	๗๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
๒		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

ทำการประเมิน  
ในรอบ ๖ เดือน  
และ ๑๒ เดือน

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

### ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๐	๗๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
๒		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

ทำการประเมิน  
ในรอบ ๖ เดือน  
และ ๑๒ เดือน

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษาและพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๐	๗๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
๒		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
รวม				๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

### ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
Individual KPIs	๑	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๐	๗๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
	๒	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน
	รวม			๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๖๖)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับสาย

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๐	๗๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
๒		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑	ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องที่ยื่นขอหมายให้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด		๖๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน		
๒	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐				
๓	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕				
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค  
(สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียน		๓๐	๑-๖๐	๖๑-๖๕	๖๖-๗๐	๗๑-๗๕	๗๖-๘๐		ทำการประเมินในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
		ร้อยละการจัดทำรายงานสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด		๓๐	๑-๖๐	๖๑-๖๕	๖๖-๗๐	๗๑-๗๕	๗๖-๘๐			
๒		ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค		๑๐	๑-๖๐	๖๑-๖๕	๖๖-๗๐	๗๑-๗๕	๗๖-๘๐			
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๑-๖๐	๖๑-๖๕	๖๖-๗๐	๗๑-๗๕	๗๖-๘๐			
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค  
(ส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
					๑	๒	๓	๔	๕			
๑	ความสำเร็จในการจัดทำรายงานสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด		๖๐	≤ ๑๗ ครั้ง รายละเอียด ไม่สมบูรณ์	≤ ๑๗ ครั้ง รายละเอียด ไม่สมบูรณ์	๑๗ ครั้ง รายละเอียด ไม่สมบูรณ์	๑๗ ครั้ง รายละเอียด สมบูรณ์	๑๗ ครั้ง รายละเอียด สมบูรณ์ และเสร็จ ก่อนเวลา		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน		
๒	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐				
๓	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕				
		รวม		๘๐								
		รวมคะแนนประเมิน										

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับ ตปท.)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมาย ต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความสำเร็จในการแปลเรื่องร้องเรียน/ ประสานงานผู้ร้องต่างชาติที่หน่วยงานภายใน ร้องขอ		๓๐	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ภายใน ๕ วัน	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ภายใน ๔ วัน	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ภายใน ๒ วัน	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน		<b>ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน</b>	
๒		ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำข้อมูล เพื่อใช้ ประกอบการประชุมหรือตามที่ได้รับมอบหมาย	๔๐	รวบรวม ข้อมูลที่ เกี่ยวข้อง	ประมวล ผลข้อมูล และจัดทำ ร่างเสนอ ผู้บังคับ บัญชา	จัดทำ ข้อมูลแล้ว เสร็จตาม เวลาที่ กำหนด	จัดทำข้อมูล แล้วเสร็จ ก่อน กำหนดเวลา	ดำเนินการ แล้วเสร็จ ก่อน กำหนดเวลา และข้อมูล มีเนื้อหา ถูกต้องครบถ้วน				
๓		ร้อยละความสำเร็จในการค้นคว้าข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และจัดทำสรุปเสนอผู้บังคับบัญชา (หรือหัวข้อที่จะทำก่อน)	๑๐	๓ เรื่อง	๔ เรื่อง	๕ เรื่อง	๖ เรื่อง	๗ เรื่อง				
<b>รวม</b>				๘๐						๓๐๐		
<b>รวมคะแนนประเมิน</b>												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
				๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘	ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘
				ผลงานจริง	คะแนนที่ได้	ผลงานจริง	คะแนนที่ได้				
๑	ระดับความสำเร็จของการจัดทำหนังสือโต้ตอบภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	๒๐	ล่าช้า ระยะเวลาที่กำหนด	-	ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	-	รวดเร็วกว่า ระยะเวลาที่กำหนด			
๒	ระดับความสำเร็จในการตรวจเพิ่มเอกสารก่อนเสนอ ผอ.สพพ.	-	๒๐	มี ข้อผิดพลาด บ่อยครั้ง	-	มี ข้อผิดพลาด บ้าง แต่ ยอมรับได้	-	ไม่มี ข้อผิดพลาด			
๓	ระดับความสำเร็จในการแจกจ่ายงานตามที่ ผอ.สพพ.เกษียณเอกสารได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	-	๒๐	ไม่ถูกต้อง และล่าช้า	-	ไม่ถูกต้อง และล่าช้า (อย่างใด อย่างหนึ่ง)	-	ถูกต้องและ รวดเร็ว			
๔	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	-	๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
๕	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	-	๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕			
รวม			๘๐								
รวมคะแนนประเมิน											

ทำการประเมิน  
ในรอบ ๖ เดือน  
และ ๑๒ เดือน

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	ตำแหน่ง นิติกร	
					๑	๒	๓	๔	๕		การประเมิน	
											ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘	ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘
										ผลงานจริง	คะแนนที่ได้	
๑		ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับการจดทะเบียนแล้วให้นายทะเบียนรับทราบและเอกสารครบถ้วนถูกต้อง และนายทะเบียนรับจดทะเบียนภายใน ๔๕ วัน		๖๐	๔๕ วัน	๔๔ วัน	๔๓ วัน	๔๒ วัน	ตั้งแต่ ๔๑ วันลงไป			
๒		ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคที่มาร้องเรียน		๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐			
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕			
		<b>รวม</b>		๘๐								
<b>รวมคะแนนประเมิน</b>												

ทำการประเมิน  
ในรอบ ๖ เดือน  
และ ๑๒ เดือน

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก สคบ.  
(กลุ่มงานสอบสวน ๑,๒,๓ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ )

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมาย ต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละ ระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
					๑	ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับ ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน	๗๐	๕๐	๖๐		๗๐	๘๐
๒	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕					
รวม		๘๐										
รวมคะแนนประเมิน												

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ สำนักงานเลขานุการ (การเจ้าหน้าที่)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมาย ต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละ ระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
	๑	ร้อยละของการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม และจัดทำข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของ เจ้าหน้าที่ สคบ.ได้แล้วเสร็จทันเวลา	-	๒๐	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
	๒	ร้อยละของการติดต่อประสานงานทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อ สนับสนุนภารกิจงานบริหารทรัพยากรบุคคล	-	๒๐	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐			
	๓	ร้อยละของการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานประจำที่กำหนดไว้	-	๒๐	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐			
	๔	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	-	๑๐	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐			
	๕	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	-	๑๐	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐			
รวม				๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กลุ่มตรวจสอบภายใน

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อปี (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละระดับผลงาน					คะแนนเต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ – ๓๑ มี.ค.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องที่มอบหมายให้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด		๖๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐		ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
๒		ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐				
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕				
		รวม		๘๐								
รวมคะแนนประเมิน												



## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (รับเรื่องราวร้องทุกข์)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อ ๖ เดือน (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละ ระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		เรื่องร้องเรียนที่สามารถออกหนังสือเชิญเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหนังสือส่งหน่วยงานภายนอกได้ทันภายในเวลาที่กำหนด		๓๐	๕๐	๕๑-๖๐	๖๑-๗๐	๗๑-๘๐	๘๑-๙๐	๑๐๐	ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
		ร้อยละความสำเร็จของการแจกงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทันภายใน ๑ วัน (งานธุรการ)		๓๐	๕๐	๕๑-๖๐	๖๑-๗๐	๗๑-๘๐	๘๑-๙๐	๑๐๐		
๒		ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน		๑๐	๕๐	๕๑-๖๐	๖๑-๗๐	๗๑-๘๐	๘๑-๙๐	๑๐๐		
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๐	๕๑-๖๐	๖๑-๗๐	๗๑-๘๐	๘๑-๙๐	๑๐๐		
รวม				๘๐						๓๐๐		
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (ฝ่ายควบคุม)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อ ๖ เดือน (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละ ระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน	
					๑	๒	๓	๔	๕		ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ – ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ – ๓๐ ก.ย.๕๘	
											ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑	ร้อยละความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนที่สามารถรวมเรื่อง/ทำหนังสือส่งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง/นำเสนอเข้าคณะอนุกรรมการฯ		๕๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน		
๒	ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๒๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	๑๐๐			
๓	ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕	๑๐๐			
รวม			๘๐						๓๐๐			
รวมคะแนนประเมิน												

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## รูปแบบการประเมินพนักงานจ้างเหมาบริการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (ฝ่ายควบคุม)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)			น้ำหนักคะแนน
Core competency	Managerial	Profession	๒๐

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

Individual KPIs	ลำดับ	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)	เป้าหมายต่อ ๖ เดือน (Target)	น้ำหนักคะแนน	เป้าหมายในแต่ละ ระดับผลงาน					คะแนน เต็ม	การประเมิน ครั้งที่ ๑ ต.ค.๕๗ - ๓๑ มี.ค.๕๘ ครั้งที่ ๒ ๑ เม.ย.๕๘ - ๓๐ ก.ย.๕๘	
					๑	๒	๓	๔	๕		ผลงานจริง	คะแนนที่ได้
๑		จำนวนชิ้นงานโฆษณาทางสื่อต่างๆ ที่ตรวจสอบได้ในแต่ละเดือน		๕๐	๖๐	๖๕	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	ทำการประเมิน ในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	
๒		ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงาน อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ		๒๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	๑๐๐		
๓		ร้อยละความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มี ต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ ดำเนินการ		๑๐	๕๕	๖๕	๗๕	๘๕	๙๕	๑๐๐		
รวม				๘๐						๓๐๐		
รวมคะแนนประเมิน												

## แบบสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาติดต่อ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการติดต่อประสานงาน

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาติดต่อ

๑.๑ ท่านติดต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด | <input type="checkbox"/> ส่วนราชการอื่น             |
| <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ              | <input type="checkbox"/> องค์กรมหาชน                |
| <input type="checkbox"/> ผู้บริโภค/ ประชาชนทั่วไป | <input type="checkbox"/> เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค |
| <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบธุรกิจ          | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....      |

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการติดต่อ สคบ.

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ขอคำปรึกษา    | <input type="checkbox"/> ขอข้อมูล              | <input type="checkbox"/> ประสานงานทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> ประชุม        | <input type="checkbox"/> ร้องเรียน แจ้งเบาะแส  |  |
| <input type="checkbox"/> เป็นที่ปรึกษา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |

๑.๓ สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ที่มาติดต่อ (เลือกหน่วยงานที่ติดต่อมากที่สุดเพียง ๑ ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สำนักกฎหมายและคดี             | <input type="checkbox"/> สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค     |
| <input type="checkbox"/> กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา | <input type="checkbox"/> กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก                |
| <input type="checkbox"/> กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา | <input type="checkbox"/> กองเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                     |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการกรม          | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร                     |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานตรวจสอบภายใน          | <input type="checkbox"/> ศูนย์เฝ้าระวัง                              |
| <input type="checkbox"/> สำนักประสานและส่งเสริมจังหวัด | <input type="checkbox"/> ศูนย์พัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค |
| <input type="checkbox"/> หน่วยรับเรื่องร้องเรียน       | <input type="checkbox"/> สายด่วน ๑๖๖                                 |

๑.๔ ความถี่ในการติดต่อกับ สคบ. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๕ จนถึงปัจจุบัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ครั้งแรก                | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยเดือนละ ๑ ครั้ง หรือ น้อยกว่า |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ยเดือนละ ๒-๕ ครั้ง | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยมากกว่าเดือนละ ๕ ครั้ง        |

ส่วนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการติดต่อประสานงานกับ สคบ.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ท่านเลือก

คำชี้แจง ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ เห็น สคบ. มีการพัฒนา ปรับปรุง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของ สคบ. ในปัจจุบัน

ประเด็นสอบถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	พอใจมาก (๑)	พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
<b>ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน</b>										
๒.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและประสานงาน										
<b>เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงาน</b>										
๒.๒ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท										
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการทำงาน										
๒.๔ ความรู้ ความสามารถ										
<b>การขอข้อมูล สืบค้นข้อมูล</b>										
๒.๕ ความหลากหลายของช่องทาง										
๒.๖ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงช่องทาง										
๒.๗ ภาพรวมในการติดต่อประสานงานกับ สคบ.										
<b>บทบาทหน้าที่ของ สคบ.</b>										
๒.๘ การกำหนดมาตรการ กลไกและกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค										
๒.๙ การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการ สถานประกอบการและการโฆษณา										
๒.๑๐ การตอบสนองเรื่องร้องเรียน										
๒.๑๑ การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้บริโภค										
๒.๑๒ การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้ประกอบการ										

ประเด็นสอบถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	(๑)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>การดำเนินงานด้านต่างๆ ของ สคบ.</b>										
๒.๑๓ สัญญาในการซื้อขายไม่เอาเปรียบผู้บริโภค										
๒.๑๔ โฆษณาถูกต้อง										
๒.๑๕ ผู้กระทำผิดได้รับการลงโทษ										
๒.๑๖ ผู้บริโภคได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ด้านสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย										
๒.๑๗ ผู้บริโภคได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสิทธิของตนเอง										
๒.๑๘ เปิดให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม										
๒.๑๙ มีเครือข่ายร่วมดำเนินการที่เข้มแข็ง										
๒.๒๐ มีองค์ความรู้ที่ทันสมัย										
<b>ช่องทางการติดต่อกับ สคบ.</b>										
๒.๒๑ ติดต่อด้วยตนเอง										
๒.๒๒ ไปรษณีย์										
๒.๒๓ อีเมลล์										
๒.๒๔ โทรศัพท์										
๒.๒๕ โทรสาร										
๒.๒๖ SMS										
๒.๒๗ อื่น .....										

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓.๑ ท่านเห็นว่า สคบ. ควรดำเนินการเพิ่มเติมในเรื่องใด

.....

.....

๓.๒ ท่านเห็นว่า สคบ. ควรปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดอย่างเร่งด่วน

.....

.....