



รายงานผลการดำเนินงาน
ตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ภายใต้แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของ สคบ. ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้นำที่กำกับติดตามความคืบหน้าการดำเนินงาน และประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมทั้ง ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว เพื่อเร่งรัดและขับเคลื่อนการดำเนินแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละผลผลิตของสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ภายในของ สคบ. ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของ สคบ. และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของ สคบ. รวมทั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรสำหรับผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชนเป็นสำคัญ และได้คำนึงถึงความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินควบคู่กับการปฏิบัติราชการตามสภาวะการณ์อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

	หน้า
สาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑
วิสัยทัศน์/ พันธกิจ	๑
แผนผังแสดงรายละเอียดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของ สคบ.	๘
แผนผังสรุปตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของ สคบ.	๙
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของ สคบ. รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)	๑๐
การติดตามและการประเมินผล	๒๖

ภาพรวม

วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

“องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม”

คำอธิบาย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะทำหน้าที่หลักในการเสนอนโยบายและขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระดับประเทศ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ในทุกระดับ (ระดับภูมิภาค ระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ) และทุกภาคส่วน (ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม) เพื่อการบริหารการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยและเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ควบคู่กับการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมาตรการที่สำคัญต่าง ๆ ให้เท่าทันต่อกระแสการบริโภคนิยมของโลก รองรับปัญหาการพิพาทและการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคทั้งในส่วนของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยเฉพาะประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่มุ่งให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการและองค์ความรู้ต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

พันธกิจของส่วนราชการ

๑. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
๒. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. พัฒนานวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้
๕. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๑ เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

๑) เป้าหมาย

- ๑) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒) กลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- ๓) กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่รวดเร็วและเป็นธรรม
- ๔) กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศมีประสิทธิภาพ

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	๘๐	กกค.
๒	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	๖๕	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
๓	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ	๕๐	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
๔	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	๑	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
๕	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาคาดได้ข้อยุติ	๖๖	กกค./กคช./ กคฉ./กคส./ กคต./ สปจ./ สผพ. (ส่วน ตปท.)
๖	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	๕๖	สผพ. (ส่วน ตปท.)
๗	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	๑	สผพ. (ส่วน ตปท.)
๘	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	๕	สผพ. (ส่วน ตปท.)

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒) การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ
- ๓) ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม
- ๔) ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) โครงการจัดระเบียบผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์
- ๓) โครงการประชุมนานาชาติเพื่อพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทและเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๒ เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

๑) เป้าหมาย

- ๑) การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์
- ๒) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) ผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) ประชาชนทุกคนตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	๒๐ (๑,๕๗๐ แห่ง)	สปจ.
๒	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	๕	สปจ.
๓	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	๑	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
๔	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	๕๐	กผป.
๕	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	๑๐ องค์กร	กผป.
๖	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจ	๑	กคฆ./กคฉ./กคส./กคต.
๗	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓	กผป.
๘	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	๕	กผป.
๙	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	๗๐	กผป.
๑๐	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	๖๘	กผป.

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) ยกกระตบการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- ๒) ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) การส่งเสริมให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค
- ๒) โครงการสร้างความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในเครือข่ายภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาสังคม (คลินิก สคบ.)
- ๓) โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (สื่อโทรทัศน์/วิทยุ)
- ๔) โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๓ เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

๑) เป้าหมาย

๑) สคบ. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย

๒) บุคลากรของ สคบ. มีสมรรถนะสูง เป็นคนดี คนเก่ง และมีความผูกพัน

๓) สคบ. สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	๖๐	กพบ./ สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๒	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๓	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	๘๒	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)/ สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๔	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	๗๕	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
๕	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	๕	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล)
๖	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	๖๐	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
๗	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร	๗๒	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
๘	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	๖๕	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
๙	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.	๗๐	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
๑๐	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร	๓	สผพ. (ส่วนวิชาการฯ) (หลัก)/ (ส่วนเทคโนโลยี) (สนับสนุน)

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย
- ๒) การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข
- ๓) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) ระยะที่ ๑
- ๒) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ๓) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

**แผนผังแสดงรายละเอียดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

วิสัยทัศน์ (Vision)

“องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม”

พันธกิจ (Mission)

- ๑) พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒) พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) พัฒนानวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- ๔) เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้
- ๕) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๖) ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

**ยุทธศาสตร์ ๑ พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
ให้มีประสิทธิภาพ**

- กลยุทธ์ ๑ การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- กลยุทธ์ ๒ การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์ ๓ ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม
- กลยุทธ์ ๔ ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

**ยุทธศาสตร์ ๒ บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค
อย่างทั่วถึง**

- กลยุทธ์ ๑ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- กลยุทธ์ ๒ ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์ ๓ การส่งเสริมให้ภาคีผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- กลยุทธ์ ๔ สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

**ยุทธศาสตร์ ๓ ยกระดับองค์กรให้ทันสมัย
และมีขีดสมรรถนะสูง**

- กลยุทธ์ ๑ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย
- กลยุทธ์ ๒ การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความมีความสุข
- กลยุทธ์ ๓ การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนผังสรุปตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

- กลยุทธ์ ๑ การพัฒนากฎการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน**
 - KPI 1 ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.
- กลยุทธ์ ๒ การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ**
 - KPI ๑ ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
 - KPI ๒ ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ
 - KPI ๓ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย
- กลยุทธ์ ๓ ยกระดับระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม**
 - KPI ๑ ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหามาถึงข้อยุติ
 - KPI ๒ ร้อยละของความสำเร็จของการขยายผู้บริโภคชมรม
- กลยุทธ์ ๔ ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ**
 - KPI ๑ จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
 - KPI ๒ ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

- กลยุทธ์ ๑ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น**
 - KPI ๑ ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น
 - KPI ๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- กลยุทธ์ ๒ ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ**
 - KPI ๑ จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ
 - KPI ๒ ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - KPI ๓ จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ
- กลยุทธ์ ๓ กำลงเสริมให้ภาคผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค**
 - KPI 1 จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ
- กลยุทธ์ ๔ สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง**
 - KPI ๑ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
 - KPI ๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
 - KPI ๓ ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน
 - KPI ๔ ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

- กลยุทธ์ ๑ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย**
 - KPI ๑ ร้อยละของหน่วยงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล
 - KPI ๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
 - KPI ๓ ร้อยละของพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.
 - KPI ๔ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- กลยุทธ์ ๒ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนที่ คนเก่ง และมีความผูกพัน**
 - KPI ๑ ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - KPI ๒ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - KPI ๓ ร้อยละความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร
- กลยุทธ์ ๓ การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ**
 - KPI ๑ ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)
 - KPI ๒ ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการรายปีของ สคบ.
 - KPI ๓ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ							
ตัวชี้วัด ๑.๑.๑ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	๘๐	กกค.	โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๕๐,๐๐๐	ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สคบ. ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมายลูกบท พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และกฎหมายลูกบท และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งนี้ ภายใต้โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ๑๒ กิจกรรม ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๓ กิจกรรม (งบประมาณที่ใช้ ๔๐,๙๐๐ บาท) อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๘ กิจกรรม และยกเลิกกิจกรรม จำนวน ๑ กิจกรรม	๒๕	กกค.
ตัวชี้วัด ๑.๒.๑ ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	๖๕	กคช./กคฉ./กคส./กคต.	๑. *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ	๙๐๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ โดยเป็นการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การโฆษณา ผู้ผลิต ผู้ส่ง ผู้นำเข้าและผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ การตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง ทั้งนี้ สินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับ การตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๗ (ข้อมูลถึง ณ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)	๙๖.๐๗	กคช.
			๒. โครงการติดตามตรวจสอบผู้ประกอบการทางด้านฉลากสินค้าและบริการ	๑๓๐,๐๐๐			กคฉ.
			๓. *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบสินค้าหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย	๑,๔๔๐,๐๐๐			กคฉ.
			๔. โครงการตรวจสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค	๕๔๕,๐๐๐			กคฉ.

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ตัวชี้วัด ๑.๒.๒ ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ	๕๐	กคช./กคณ./กคส./กคต.	๑. *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ	(โครงการซ้ำ)	ดำเนินการตรวจสอบการใช้ข้อความทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ โดยได้ดำเนินการจัดทำหนังสือเชิญให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง การประชุมคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาการใช้ข้อความโฆษณาให้ถูกต้องตาม พ.ร.บ. คும்ครองฯ และการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดต่อผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืน พ.ร.บ. คும்ครองฯ งบประมาณที่ใช้ : ๓๗๙,๐๐๐ บาท (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)	๕๔.๕๕	กคช.
			๒. *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบสินค้าหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย	(โครงการซ้ำ)	กคณ. ฝ่ายเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าและบริการได้จัดทำข้อมูลการแจ้งเตือนภัยสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคในกลุ่มสินค้าที่ไม่ใช่อาหารจากเว็บไซต์ต่างประเทศ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๓๐๐ เรื่อง (จากจำนวนทั้งหมด ๕๕๐ เรื่อง) และได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวในเว็บไซต์แจ้งเตือนภัยผู้บริโภค ดังนี้ (๑) ลงข้อมูลใน Thailand Consumer Alert System ของ สคบ. และ (๒) กคณ. ได้มีหนังสือรายงานการเผยแพร่ข้อมูลแจ้งเตือนภัยสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคให้ สผพ. ทราบเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๕๐ เรื่อง งบประมาณที่ใช้ : ๕๓๔,๐๐๐ บาท (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)		กคณ.
ตัวชี้วัด ๑.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย	๑	กคช./กคณ./กคส./กคต.	โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) ระยะที่ ๑	๔,๙๗๕,๙๐๐	อยู่ระหว่างการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการ การเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการโฆษณาสินค้าและบริการสู่การกำกับดูแลผู้ประกอบการและแจ้งเตือนให้กับผู้บริโภคอย่างทันต่อสถานการณ์ และเพื่อพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกกระบวนการเชื่อมโยงกับระบบที่เกี่ยวข้อง ระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลสู่การพัฒนาเป็น Platform รองรับการทำงานบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					รูปแบบ: การพัฒนาระบบ Web Application กลุ่มเป้าหมาย: บุคลากร สคบ. ผู้บริโภค และผู้ประกอบการ พื้นที่ดำเนินการ: ทั่วประเทศ งบประมาณที่ใช้ : ๔,๘๘๐,๐๐๐ บาท		
ตัวชี้วัด ๑.๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไข ปัญหาจนได้ข้อยุติ	๖๖	กกค./กคฆ./กคฉ./กคส./กคต./สพจ./สมพ.	๑. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน กองกฎหมายและคดี	๑,๒๖๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ โดยดำเนินงานในลักษณะงานประจำ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน สคบ. สามารถยุติเรื่องได้รวมทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๕ (ข้อมูลถึง ณ มีนาคม ๒๕๖๖)	๔๘.๐๕	กกค.
			๒. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์	๑,๔๔๐,๐๐๐			กคส.
			๓. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑,๐๘๐,๐๐๐			กคต.
			๔. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์)	๗๒๐,๐๐๐			กคฉ.
			๕. *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ	(โครงการซ้ำ)			กคฆ.
ตัวชี้วัด ๑.๓.๒ ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	๕๖	สมพ.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ	๕๔๐,๐๐๐	ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์กรณีที่มีผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน สามารถยุติเรื่องได้รวมทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๙	๘๗.๔๙	สมพ. (ส่วน ตปท.)
ตัวชี้วัด ๑.๔.๑ จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	๑	สมพ.	โครงการจัดจ้างแปลกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประกาศใช้ใหม่และที่มีการปรับปรุงแก้ไข และเอกสารที่ใช้ในราชการ โดยจัดทำเป็นภาคภาษาอังกฤษ	๑๒๗,๖๐๐	คาดว่าจะดำเนินการจัดจ้างในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เนื่องจาก อยู่ระหว่างรอเอกสารต้นฉบับในการแปลกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค จาก UNCTAD	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สมพ. (ส่วน ตปท.)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ตัวชี้วัด ๑.๔.๒ ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	๕	สผพ.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	ดำเนินการจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำความร่วมมือกับคณะกรรมการด้านการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (Australia Competition and Consumer Commission: ACCC) ภายใต้โครงการ Consumer Affairs Program II เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๔๕,๐๐๐ บาท ** หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฯ ใช้เงินงบประมาณของ สผพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายส่งเสริมกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ	๒	สผพ. (ส่วน ตปท.)
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง							
ตัวชี้วัด ๒.๑.๑ ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	๒๐ (๑,๕๗๐ แห่ง)	สปจ.	โครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๗๘๒,๙๐๐	ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบออนไลน์) ระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๙๐ แห่ง งบประมาณที่ใช้ : ๙๔,๘๕๐ บาท ทั้งนี้ สปจ. ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น ในรอบ ๖ เดือน แล้วจำนวน ๓,๖๘๓ แห่ง (จำนวนทั้งหมด ๗,๘๕๐ แห่ง)	๔๖.๙๒	สปจ.
ตัวชี้วัด ๒.๑.๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	๕	สปจ.	๑. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของ	๒๗,๓๖๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างการจัดจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำ ๗๖ จังหวัด เพื่อปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จำนวน ๓ คน/จังหวัด จำนวน ๑๕๒ คน งบประมาณที่ใช้แล้ว : ๑๐,๔๐๒,๑๖๔ บาท	๓	สปจ.

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด				
			๒. โครงการเอนจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (การจัดประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร)	๕,๑๗๙,๐๐๐	เอนจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (การจัดประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร) งบประมาณที่ใช้แล้ว : ๓,๐๙๒,๒๓๕ บาท		สปจ.
			๓. โครงการติดตาม เร่งรัด และประเมินผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด	๒๐๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินการในไตรมาส ๓		สปจ.
			๔. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต ๑ - ๙	๔,๕๐๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างการจัดจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำเขต ๑ - ๙ และส่วนกลาง เพื่อปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและท้องถิ่น จำนวน ๒๕ คน งบประมาณที่ใช้แล้ว : ๒,๐๑๐,๕๐๐ บาท		สปจ.
			๕. โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค	๑,๖๐๕,๐๐๐	๑) ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (สำหรับผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม) เมื่อวันที่ ๘ - ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๑ คน ๒) ดำเนินกิจกรรมการขับเคลื่อนแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ภายใต้แผนงาน (Program) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๗ - ๘ มกราคม ๒๕๖๖ ณ จ.นครราชสีมา กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๑๒ คน		สปจ.

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					๓) ดำเนินการลงพื้นที่หาหรือการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ จ.นครศรีธรรมราช ๔) คำสาธิตอนุภาคสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๑ - ๙ งบประมาณรวมที่ใช้ : ๖๖๗,๘๗๐.๒๗ บาท		
ตัวชี้วัด ๒.๒.๑ จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	๑	สผพ.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	อยู่ระหว่างดำเนินการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
ตัวชี้วัด ๒.๒.๒ ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	๕๐	กผป.	๑. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๖๐,๐๐๐	- จำนวนข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๒๐ เรื่อง (ดำเนินการแล้วเสร็จ ๙๐ เรื่อง) - จำนวนข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่แก่เครือข่ายและประชาชน ให้ได้รับข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๒๐ ครั้ง (ดำเนินการแล้วเสร็จ ๙๐ ครั้ง) งบประมาณที่ใช้ : ๑๘๐,๐๐๐ บาท	๕	กผป. (ฝ่ายเผยแพร่ฯ)
			๒. โครงการสร้างความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในเครือข่ายภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาสังคม (คลินิก สคบ.)	๓๖๕,๐๐๐	ดำเนินกิจกรรมคลินิก สคบ. ครั้งที่ ๑ (บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง สคบ. กับ ม.พะเยา) เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยเป็นการสัมมนาให้ความรู้ เรื่อง การบริโภคอย่างยั่งยืนในยุคการสื่อสารดิจิทัล และให้ความรู้การใช้ Application OCPB Connect มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ ๑๕๐ คน (ประกอบด้วยภาคประชาชน ๒๐ คน และภาครัฐ ๑๓๐ คน) งบประมาณที่ใช้ : ๑๑๑,๑๑๓.๕๖ บาท		กผป. (ฝ่ายเผยแพร่ฯ)
ตัวชี้วัด ๒.๒.๓ จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	๑๐ องค์กร	กผป.	โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มกลไกการขับเคลื่อนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. (การประเมินองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ)	๑๐๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินการกำหนดกรอบ หลักเกณฑ์ คุณสมบัติ การประเมินองค์กรคุณภาพ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	กผป. (ฝ่ายเผยแพร่ฯ)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ตัวชี้วัด ๒.๓.๑ จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ	๑	กคช./กคณ./กคส./กคต.	โครงการจัดระเบียบผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์	๑๒๑,๖๐๐	ดำเนินโครงการจัดระเบียบผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ โดยได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นร่วมกับผู้ประกอบการฯ ส่งสินค้าและพัสดุ จำนวน ๓๘ คน (๒๑ บริษัท) ผู้ประกอบการจิตอาสาแบบตรง จำนวน ๓๖ คน (๑๙ บริษัท) และเครือข่ายภาครัฐ จำนวน ๑๓ คน (๙ ส่วนราชการ) รวมจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น ๑๒๕ คน เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ทั้งนี้ จากผลการดำเนินโครงการฯ ทำให้ได้แนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการฯ จำนวน ๓ แนวทาง งบประมาณที่ใช้ : ๙๒,๘๐๐ บาท	๓	กคต.
ตัวชี้วัด ๒.๔.๑ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓	กผป.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	ดำเนินการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. และข้อมูลจาก OCPB Connect พร้อมจัดเก็บโดยจำแนกประเภทของข้อมูล/สื่อ ทั้งนี้ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลไว้ใน OCPB Portal (สื่อประชาสัมพันธ์)	๑	กผป. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)
ตัวชี้วัด ๒.๔.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	๕	กผป.	*โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (สื่อโทรทัศน์/วิทยุ)	๔๔๗,๑๐๐	๑) ดำเนินกิจกรรมจ้างเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง รูปแบบ : จัดจ้างผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชนทั่วประเทศ พื้นที่ดำเนินการ : กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๒๐๐,๐๐๐ บาท ๒) ดำเนินกิจกรรมชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ รูปแบบ : จัดกิจกรรมรูปแบบอบรม/สัมมนา กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พื้นที่ดำเนินการ : กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๑๐,๐๕๐ บาท	๑	กผป. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					๓) ดำเนินกิจกรรมจัดทำแผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของ สคบ. ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) รูปแบบ : จัดกิจกรรมรูปแบบอบรม/สัมมนา กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. สื่อมวลชน พื้นที่ดำเนินการ : ต่างจังหวัด งบประมาณที่ใช้ : ไม่ใช้งบประมาณ ทั้งนี้ กผป. อยู่ระหว่างศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ		
ตัวชี้วัด ๒.๔.๓ ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	๗๐	กผป.	๑. *โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย	๑,๔๒๕,๐๐๐	๑) อยู่ระหว่างดำเนินกิจกรรมจัดจ้างสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รูปแบบ : จัดจ้างที่ปรึกษาจัดทำแบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชนทั่วไปตามภูมิภาค พื้นที่ดำเนินการ : กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๒๘๐,๐๐๐ บาท ๒) อยู่ระหว่างดำเนินกิจกรรมจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย รูปแบบ : จัดงานและมอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ทำคุณประโยชน์ กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชนทั่วไป ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม พื้นที่ดำเนินการ : กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๓๗๐,๐๐๐ บาท ๓) อยู่ระหว่างดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค รูปแบบ : จัดสรรงบประมาณคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จัดกิจกรรมวันคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย : ภาครัฐ พื้นที่ดำเนินการ : กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๗๗๕,๐๐๐ บาท	อยู่ระหว่างจัดทำแบบสำรวจ	กผป. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			๒. *โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (สื่อโทรทัศน์/วิทยุ)	(โครงการซ้ำ)	รายละเอียดตามตัวชี้วัด ๒.๔.๒		กผบ. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)
ตัวชี้วัด ๒.๔.๔ ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	๖๘	กผบ.	๑. *โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย	(โครงการซ้ำ)	รายละเอียดตามตัวชี้วัด ๒.๔.๓	อยู่ระหว่างจัดทำแบบสำรวจ	กผบ. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)
			๒. *โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (สื่อโทรทัศน์/วิทยุ)	(โครงการซ้ำ)	รายละเอียดตามตัวชี้วัด ๒.๔.๒		กผบ. (ฝ่ายประชาสัมพันธ์)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง							
ตัวชี้วัด ๓.๑.๑ ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับ การปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	๖๐	กพบ./กตส.	๑. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน	๑๘๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินงานจัดจ้างเพื่อปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ดังนี้ (๑) การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน Engagement Plan (๒) การปฏิบัติงานตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติตามระเบียบฯ (๓) การปฏิบัติงานตรวจสอบเงินสวัสดิการ สคบ. (๔) การปฏิบัติงานตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (๕) การปฏิบัติงานตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง งบประมาณที่ใช้ : ๙๐,๐๐๐ บาท	๖๖.๖๗	กตส.
			๒. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	๑๘๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินงานจัดจ้างเพื่อขับเคลื่อนงานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม รูปแบบ : จัดจ้าง กลุ่มเป้าหมาย : เจ้าหน้าที่จำนวน ๑ ราย พื้นที่ดำเนินการ : สคบ. งบประมาณที่ใช้ : ๙๐,๐๐๐ บาท		กพบ.
			๓. โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation	๒๖๙,๐๐๐	๑) ดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมการปรับเปลี่ยนกระบวนการสู่ Digital Transformation เมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมการทำงาน		กพบ.

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					<p>มีความรู้ความและเข้าใจในหลักการของ Digital Transformation รูปแบบ : จัดอบรมสัมมนา กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. พื้นที่ดำเนินการ : โรงแรมอัสวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ งบประมาณที่ใช้ : ๔๙,๘๐๐ บาท</p> <p>๒) ดำเนินการจัดกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนระบบฐานข้อมูลหรือพัฒนากระบวนการ Digital Technology เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยระบบฐานข้อมูลหรือกระบวนการได้รับการยกระดับ ปรับปรุง ทบทวน เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการผ่านสู่ Digital Technology ได้แก่ (๑) กระบวนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และ (๒) กระบวนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ทั้งนี้ ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล ร้อยละ ๖๖.๖๗ รูปแบบ : ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work shop) กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. พื้นที่ดำเนินการ : โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ เงินงบประมาณที่ใช้ : ๔๓,๘๖๐ บาท</p> <p>๓) ดำเนินการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อหารือหรือรับฟังความคิดเห็น การดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง ตาม พ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (อยู่ระหว่างแปลผลสำรวจ) รูปแบบ : ประชุมหารือ/รับฟังความคิดเห็น กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. (กคต.) พื้นที่ดำเนินการ : ห้องประชุม ๕ สคบ. งบประมาณที่ใช้ : ๑๖,๑๔๐ บาท</p>		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ตัวชี้วัด ๓.๑.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓	สผพ.	โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) ระยะที่ ๑	๔,๙๗๕,๙๐๐	รายละเอียดตามข้อมูล ตัวชี้วัด ๑.๒.๓	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
ตัวชี้วัด ๓.๑.๓ ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	๘๒	สกก./สผพ.	๑. โครงการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖	๓,๐๘๔,๐๐๐	ดำเนินการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. เพื่อให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และให้คำปรึกษาผ่านทางสายด่วน ๑๑๖๖ โดยได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ๑) ผู้รับบริการที่พอใจในบริการโดยตอบแบบสอบถาม ร้อยละ ๑๐๐ ๒) ผู้รับบริการที่พอใจในบริการผ่านทางระบบ (Smile Box) ร้อยละ ๙๔.๑๒ ๓) ผู้รับบริการที่พอใจในบริการผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ร้อยละ ๙๖.๘๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ. คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๘ (ข้อมูลถึง ณ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)	๙๖.๙๘	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)
			๒. โครงการพัฒนากระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖	๒๓๘,๐๐๐	๑) อยู่ระหว่างขออนุมัติกิจกรรมที่ ๑ การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรของส่วนบริหารงานเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายให้คำปรึกษาเรื่องร้องทุกข์ (สายด่วน ๑๑๖๖) ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ และฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๒) กิจกรรมที่ ๒ ทบทวนกระบวนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้บริโภค การจัดทำแนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค การแก้ไขปัญหา และแนวทางการตอบคำถามผู้บริโภคที่ขอรับคำปรึกษาผ่านช่องทางสายด่วน ๑๑๖๖ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน		
ตัวชี้วัด ๓.๑.๔ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ	๗๕	สผพ.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	อยู่ระหว่างสำรวจข้อมูล	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม							
ตัวชี้วัด ๓.๒.๑ ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	๕	สลก.	*โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม	๑,๓๘๐,๑๒๐	อยู่ระหว่างดำเนินงานจัดจ้างในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สลก. (ส่วนบริหาร)
ตัวชี้วัด ๓.๒.๒ ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	๖๐	สลก.	๑. โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๓๒๔,๖๐๐	๑) กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ - กิจกรรมย่อยที่ ๑.๑ พัฒนาศักยภาพด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเมื่อ ๗ - ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. กลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ/พนักงานราชการ ตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน จำนวน ๔๐ คน ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะในการปฏิบัติงานเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภค มีความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมฯ ร้อยละ ๘๑.๐๐ งบประมาณที่ใช้ : ๓๕,๒๗๐ บาท - กิจกรรมย่อยที่ ๑.๒ พัฒนาศักยภาพด้านการร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย ดำเนินการเมื่อ ๙ - ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. กลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ/พนักงานราชการ ตำแหน่งนิติกร/นักสืบสวนสอบสวน จำนวน ๓๐ คน ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะในการปฏิบัติงานร่างกฎหมายและประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค ความรู้ความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมฯ ร้อยละ ๘๓.๕๕ งบประมาณที่ใช้ : ๔๕,๔๘๐ บาท - กิจกรรมย่อยที่ ๑.๓ การสืบสวนสอบสวนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (อยู่ระหว่างดำเนินการ) กลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการปฏิบัติการ/พนักงานราชการ ตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน จำนวน ๓๕ คน ได้รับ	๕๐	สลก. (ส่วนพัฒนา)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ	
					<p>การพัฒนาให้มีทักษะในการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภค</p> <p>- กิจกรรมย่อยที่ ๑.๔ เสริมทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (คาดว่าจะดำเนินการในไตรมาส ๓) กลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการ/พนักงานราชการ ทุกสายงาน จำนวน ๓๐ คน ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการจัดทำสื่อดิจิทัลเพื่อเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องานคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>๒) กิจกรรมที่ ๒ พัฒนาบุคลากรด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม เสริมสร้างจริยธรรม (คาดว่าจะดำเนินการในไตรมาส ๔) กลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการ / พนักงานราชการ ทุกสายงาน จำนวน ๔๐ คน ได้รับการพัฒนาให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย ข้าราชการ และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต</p>			
			๒. โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก	๓๐๐,๐๐๐	<p>ดำเนินการจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรม/พัฒนาความรู้ในหลักสูตร/โครงการที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก แบบเสียค่าใช้จ่าย จำนวน ๑๙ หลักสูตร ดังนี้</p> <p>๑) หลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รุ่นที่ ๔ ระดับต้น จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๘,๐๐๐ บาท)</p> <p>๒) หลักสูตรเทคนิคการผ่านการประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๖๐๐ บาท)</p> <p>๓) หลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รุ่นที่ ๔ ระดับกลางและระดับสูง จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๑๑,๐๐๐ บาท)</p> <p>๔) โครงการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง แนวทางปฏิบัติที่มีปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๗ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒๙,๔๐๐ บาท)</p> <p>๕) หลักสูตร การเป็นข้าราชการที่ดี รุ่นที่ ๒๐ จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๑๘,๐๐๐ บาท)</p>		สลก. (ส่วนพัฒนา)	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					<p>๖) หลักสูตรการบริหารจัดการแบบอะไจล์สำหรับผู้นำยุคใหม่ จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒,๕๘๐ บาท)</p> <p>๗) หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๑,๒๙๐ บาท)</p> <p>๘) หลักสูตรเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุค Metaverse สำหรับผู้บริหาร จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒,๕๘๐ บาท)</p> <p>๙) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-CPP) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ A๑ หลักสูตรเตรียมความพร้อม จำนวน ๔ คน (งบประมาณที่ใช้ ๓,๒๐๐ บาท)</p> <p>๑๐) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-CPP) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ B๑ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ระดับต้น จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒,๖๐๐ บาท)</p> <p>๑๑) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-CPP) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ B๒ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ระดับกลาง จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๕,๘๐๐ บาท)</p> <p>๑๒) หลักสูตรนันทุศาสตร์ รุ่นที่ ๑๖ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒๗,๑๔๐ บาท)</p> <p>๑๓) หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น ๑ จำนวน ๒ คน (งบประมาณที่ใช้ ๕,๖๐๐ บาท)</p> <p>๑๔) หลักสูตรภาษาเยอรมัน ๑ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒,๘๐๐ บาท)</p> <p>๑๕) หลักสูตรภาษาสเปน ๑ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒,๘๐๐ บาท)</p> <p>๑๖) หลักสูตรวุฒิบัตรการวิเคราะห์การตรากฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย (ม.๗๗) รุ่นที่ ๔ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๓๕,๐๐๐ บาท)</p>		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
					๑๗) หลักสูตรการบริหารการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมภาครัฐ ร่วมเอกชน (บรอ. ๑๐) จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๔๙,๒๕๐ บาท) ๑๘) หลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ ๑๓๗ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๒๑,๖๙๕ บาท) ๑๙) หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ ๕๒ จำนวน ๑ คน (งบประมาณที่ใช้ ๓๐,๐๐๐ บาท)		
			๓. *โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม	(โครงการซ้ำ)	อยู่ระหว่างดำเนินงานจัดจ้างในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม		สลก.
ตัวชี้วัด ๓.๒.๓ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร	๗๒	สลก.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	สลก. ได้ดำเนินการสำรวจปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สคบ. คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖	๗๘.๒๖	สลก. (ส่วนพัฒนา)
ตัวชี้วัด ๓.๓.๑ ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	๖๕	สผพ.	โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	๒๙๘,๐๐๐	แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) อยู่ระหว่างเข้าสู่กระบวนการนำเสนอต่อ ครม.	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
ตัวชี้วัด ๓.๓.๒ ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.	๗๐	สผพ.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	๙๐๐,๐๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินการจัดจ้างบุคลากรของ สผพ. เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
			โครงการยกระดับการบริหารยุทธศาสตร์ของ สคบ.	๘๐,๙๘๐	ดำเนินกิจกรรมคลินิกยุทธศาสตร์ สคบ. ครั้งที่ ๑ หัวข้อ “การบริหารยุทธศาสตร์และหลักการเขียนโครงการ” เพื่อการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบริหารยุทธศาสตร์และหลักการเขียนโครงการตามหลักวิชาการ เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. กลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรของ สคบ. รวมจำนวนทั้งสิ้น ๓๕ คน ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความรู้ความเข้าใจหลังเข้ารับการอบรมโดยเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๗.๒๐ งบประมาณที่ใช้ : ๙,๓๐๐ บาท		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โครงการที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร(บาท)	รายละเอียดผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	การประเมินผลการดำเนินงาน (รอบ ๖ เดือน)	หน่วยงานรับผิดชอบ
<p>ตัวชี้วัด ๓.๓.๓ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร</p>	๓	สผพ.	การดำเนินงานตามภารกิจประจำ	-	<p>๑) ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินงานของ สคบ. เพื่อนำมาศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลางส่วนภูมิภาค) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค ข่าวเด่นประจำเดือน การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการดำเนินงานของคณะกรรมการ/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงฯ</p> <p>๒) ดำเนินการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการรายงานผลบางส่วนผ่าน Excel Sheet ดังนี้ ผลการดำเนินงานของ กกค./กคต./กผป. มูลค่าความเสียหายของทุกกอง และการประชุมคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ของทุกกอง</p> <p>๓) จัดทำข้อมูลเชิงสถิติรายงาน เรื่อง ร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน สคบ. ในรูปแบบ Dash board ผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค</p>	๕	<p>สผพ. (ส่วนวิชาการ) หลัก/ (ส่วนเทคนิคฯ) สนับสนุน</p>

การติดตามและการประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการขับเคลื่อนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้กำหนดรูปแบบและช่วงเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

การจัดทำรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

การรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะรวบรวมและจัดทำสรุปในภาพรวมขององค์กรเสนอให้ผู้บริหารทราบต่อไป

การประเมินผล: สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้แล้ว