



แบบรายงาน
การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี
ของส่วนราชการระดับกรม

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี
ของส่วนราชการ

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘ (๗) บัญญัติว่า ก.พ. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนในกระทรวงและกรม เพื่อรักษาความเป็นธรรมและมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ ให้มีอำนาจเรียกเอกสารและหลักฐานจากส่วนราชการ หรือให้ผู้แทนส่วนราชการ ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาชี้แจงข้อเท็จจริง และให้มีอำนาจออกกระเปียบให้กระทรวงและกรมรายงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ไปยัง ก.พ.

๒. ก.พ. จึงได้ออกกระเปียบ ก.พ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ เพื่อให้ส่วนราชการจัดทำรายงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่งให้สำนักงาน ก.พ. เป็นประจำทุกปี

๓. วัตถุประสงค์ของการรายงาน

๓.๑ เพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

๓.๒ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนของส่วนราชการ

๔. การรายงานประกอบด้วยเนื้อหาหลัก ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการตามกรอบมาตรฐาน
ความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)

ส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

๑) ข้อมูลเชิงสถิติทั้งในส่วนของข้อมูลกำลังคน ข้อมูลผลการปฏิบัติราชการ และข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ

๒) นวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ ๓ ภาคผนวก ประกอบด้วยแผนภาพข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้จากข้อมูลในส่วนที่ ๒

๕. ให้ส่วนราชการจัดทำรายงานประจำปีตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด (แบบกรม) ส่งให้สำนักงาน ก.พ. และกระทรวงต้นสังกัดภายในเดือนตุลาคม

รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอรับรองข้อมูลผลการดำเนินงานตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

อัครณัฐ

(นายอัครณัฐ อัครณัฐ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๙

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

โปรดระบุชื่อผู้ประสานงาน

๑. นางสาวกษมา สุริยวงศ์

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒ - ๑๔๑ - ๓๕๑๗

E-Mail ekorks@gmail.com

๒. นายชูพงษ์ สุวรรณพานิช

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒ - ๑๔๑ - ๓๕๒๒

E-Mail hrocpb@gmail.com

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รายงานสรุปผลการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จ
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)

ตัวชี้วัดการบริหารทรัพยากรบุคคล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน			ผลการดำเนินงาน	
		๑	๒	๓	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ ๑ ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์	๒๐.๐๐					๑๓.๗๕
๑.๑ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	๕.๐๐	๐		๕	๕	๕.๐๐
๑.๒ การบริหารจัดการอัตรากำลัง						
๑) แผนอัตรากำลังของส่วนราชการ	๓.๗๕	๑	๒	๓	๓	๓.๗๕
๒) แผนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง	๓.๗๕	๑	๒	๓	๒	๒.๕๐
๓) แผนบริหารจัดการกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงเพื่อเตรียมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ	๓.๗๕	๑	๒	๓	๑	๑.๒๕
๔) แผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ	๓.๗๕	๑	๒	๓	๑	๑.๒๕
มิติที่ ๒ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล	๒๐.๐๐					๑๕.๕๖
๕) สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความเหมาะสม และสะท้อนผลิตภาพของบุคคล (Productivity)	๖.๖๗	๑	๒	๓	๒	๔.๔๔
๖) ฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้อง พร้อมทั้งนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ	๖.๖๗	๑	๒	๓	๓	๖.๖๗
๗) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	๖.๖๗	๑	๒	๓	๒	๔.๔๔

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวชี้วัดการบริหารทรัพยากรบุคคล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้ คะแนน			ผลการดำเนินงาน	
		๑	๒	๓	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
มิติที่ ๓ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล	๒๐.๐๐					๑๖.๖๗
๘) ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน	๑๐.๐๐	๑	๒	๓	๓	๑๐.๐๐
๙) สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	๑๐.๐๐	๑	๒	๓	๒	๖.๖๗
มิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๒๐.๐๐					๑๖.๖๗
๑๐) การส่งเสริมให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการมีธรรมาภิบาล	๑๐.๐๐	๑	๒	๓	๒	๖.๖๗
๑๑) บทบาทของผู้นำองค์กรต่อการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อกำกับดูแลองค์กรที่ดี	๑๐.๐๐	๑	๒	๓	๓	๑๐.๐๐
มิติที่ ๕ คุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	๒๐.๐๐					๑๐.๐๐
๑๒) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑๕.๐๐	๑	๒	๓	๑	๕.๐๐
๑๓) ระบบการทำงานที่เอื้อประโยชน์ร่วมกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับองค์กร	๕.๐๐	๐		๕	๕	๕.๐๐
น้ำหนักรวม	๑๐๐.๐๐	ค่าคะแนนที่ได้				๗๒.๖๕

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๑ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (๕ คะแนน)

แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลฉบับปัจจุบัน เป็นฉบับที่ ๓ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔ (สามารถแนบเอกสารขนาด A๔ เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม)

ประเด็นยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการ	ประเด็นที่มุ่งให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล	
ประเด็นที่ ๔ การพัฒนาการบริหาร จัดการองค์กรและเพื่อ ศักยภาพบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพ	ปีที่ ๒๕๖๑ ถึง ๒๕๖๔	๑. การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับภารกิจและ ยุทธศาสตร์ของ สคบ. ๒. การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานหลักสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ๓. เสริมสร้างวินัยข้าราชการและคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากร ๔. การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและความผูกพันองค์กร

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒ การบริหารจัดการอัตราค่าจ้าง (๑๕ คะแนน)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑) แผนอัตราค่าจ้างของส่วนราชการ (น้ำหนักร้อยละ ๓.๗๕)	๓	๑. ใช้แผนอัตราค่าจ้างของอดีตที่ผ่านมา โดยไม่มีข้อมูลการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างที่ส่วนราชการต้องการ (๑ คะแนน) ๒. มีข้อมูลการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง เพื่อจัดทำแผนกรอบอัตราค่าจ้างประจำปีในส่วนราชการต้องการ และนำไปสู่การกำหนดจำนวน ประเภท และระดับตำแหน่ง เสนอ อ.ก.พ. กระทรวงพิจารณา (๒ คะแนน) ๓. มีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแผนอัตราค่าจ้างอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การกำหนดจำนวน ประเภท และระดับตำแหน่ง เสนอ อ.ก.พ. กระทรวงพิจารณา (๓ คะแนน)
๒) แผนสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง (น้ำหนักร้อยละ ๓.๗๕)	๒	๑. มีแนวทางและกรอบระยะเวลาในการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งอย่างไม่เป็นทางการชัดเจน (๑ คะแนน) ๒. มีแผนและสามารถสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งได้ตามกรอบอัตราค่าจ้าง โดยมีอัตราว่างเกินกว่าร้อยละ ๖ ของกรอบอัตราค่าจ้าง (๒ คะแนน) ๓. มีแผนและสามารถสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งได้ตามกรอบอัตราค่าจ้าง โดยมีอัตราว่างไม่เกินร้อยละ ๖ ของกรอบอัตราค่าจ้าง (๓ คะแนน)
๓) แผนบริหารจัดการกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะ หรือสมรรถนะสูงเพื่อเตรียมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ (น้ำหนักร้อยละ ๓.๗๕)	๑	๑) มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptions) ของตำแหน่งงานสำคัญๆ ในกลุ่มภารกิจหลักของส่วนราชการ (๑ คะแนน) ๒) มีแผนพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development Plan) สำหรับตำแหน่งสำคัญๆ ในกลุ่มภารกิจหลักของส่วนราชการ (๒ คะแนน) ๓) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ในการคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มบุคคลที่มีทักษะ หรือสมรรถนะสูง และจัดทำแผนพัฒนา รายบุคคลตามแผนพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเตรียมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ (๓ คะแนน)

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒ การบริหารจัดการอัตรากำลัง (ต่อ)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๔) แผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (น้ำหนักร้อยละ ๓.๗๕)	๑	๑. กำหนดตำแหน่งหลักที่ต้องการสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ พร้อมเกณฑ์คุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งหลักดังกล่าว (Success Profile) (๑ คะแนน) ๒. ประเมินสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งหลักกับบุคลากรผู้มีสิทธิทุกคน เพื่อจัดทำแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารอย่างเป็นระบบ (๒ คะแนน) ๓. มีแผนพัฒนารายบุคคลตามแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (๓ คะแนน)

มิติที่ ๒ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (๒๐ คะแนน)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๕) สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความเหมาะสมและสะท้อนผลผลิตภาพของบุคลากร (Productivity) (น้ำหนักร้อยละ ๖.๖๗)	๒	๑. มีรายงานต้นทุนรวม และต้นทุนกิจกรรมย่อยเกี่ยวกับบุคลากรของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด (๑ คะแนน) ๒. เปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนของปีงบประมาณปัจจุบันกับปีงบประมาณที่ผ่านมาว่ามีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (๒ คะแนน) ๓. จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพกำลังคน ประจำปีงบประมาณ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพให้ชัดเจน (สามารถวัดผลได้) เพื่อนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพกำลังคนในรอบปีงบประมาณถัดไป โดยแผนฯ ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการ (๓ คะแนน)
๖) ฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้อง พร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ (น้ำหนักร้อยละ ๖.๖๗)	๓	๑. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลของส่วนราชการ (๑ คะแนน) ๒. มีการปรับปรุงฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วทั้ง (๒ คะแนน) ๓. ฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการสามารถเชื่อมโยงกับระบบ DPIS ของสำนักงาน ก.พ. และข้อมูล ณ ๑ เมษายน มีความถูกต้องตรงกัน (๓ คะแนน)

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มิติที่ ๒ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๗) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (น้ำหนักร้อยละ ๖.๖๗)	๒	๑. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบงานหรือระบบการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (๑ คะแนน) ๒. มีการพัฒนาระบบงานหรือระบบการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลได้อย่างน้อย ๓ ระบบ ดังนี้ (๒ คะแนน) ๒.๑ นำไฟล์ที่ export จาก DPIS มาใช้ในการคำนวณระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ๒.๒ นำไฟล์ที่ export จาก DPIS มาคำนวณเพื่อกำหนดวงเงินกู้เงินสวัสดิการ ๒.๓ นำไฟล์ที่ export จาก DPIS มานำเข้าเพื่อประมวลกับระบบการพิจารณาเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ๓. มีการนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานในระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นตามข้อ ๒ มาปรับปรุงให้การใช้ระบบสารสนเทศในรอบปีงบประมาณถัดไปมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (๓ คะแนน)

มิติที่ ๓ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (๒๐ คะแนน)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๘) ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	๓	๑. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม ว.๒๐/๒๕๕๒ (๑ คะแนน) ๒. KPI ระดับบุคคลสอดคล้องกับภารกิจและผลผลิตหลัก หรือมาตรฐานงาน (Job Standard) ของตำแหน่งตามที่กำหนด (๒ คะแนน) ๓. ผลการประเมินที่ได้สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยถูกนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ (๓ คะแนน) ☒ เพื่อการเลื่อนเงินเดือน ☐ เพื่อการพัฒนาบุคลากร ☐ เพื่อกำหนดเป็นเงื่อนไขในการคัดเลือกบุคคลกลุ่มที่มีทักษะ หรือสมรรถนะสูง เพื่อพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ ☒ เพื่อกำหนดเป็นเงื่อนไขในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ☒ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานของข้าราชการ/สำนัก กอง/องค์กร ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มิติที่ ๓ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๙) สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	๒	๑. มีระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ภายในของส่วนราชการ ไม่น้อยกว่า ๒ เรื่อง (๑ คะแนน) ๒. มีระบบการสอนงาน (Coaching หรือ On-the-Job Training) ของบุคลากรระดับหัวหน้างาน หรือการถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่จะเกษียณอายุราชการอย่างมีแบบแผน โดยเฉพาะองค์ความรู้ในภารกิจหลัก และรวบรวมเป็นข้อมูลองค์ความรู้เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรุ่นต่อไป (๒ คะแนน) ๓. มีการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาและการเรียนรู้ในระบบการสอนงานของบุคลากรและหัวหน้างาน เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการสอนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (๓ คะแนน)

มิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (๒๐ คะแนน)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑๐) การส่งเสริมให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการมีธรรมาภิบาล (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	๒	๑. มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ที่กำหนดในกฎ ก.พ. ระเบียบ ก.พ. หรือ หนังสือเวียน ก.พ. (๑ คะแนน) ๒. การพิจารณาตามข้อ ๑ เป็นการพิจารณาโดยคำนึงถึงระบบคุณธรรมเป็นสำคัญ (ความรู้ ความสามารถ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และประโยชน์ของทางราชการ) (๒ คะแนน) ๓. จัดให้มีกลไกการตรวจสอบผลของการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกลไกที่ส่วนราชการใช้มีดังต่อไปนี้ (๓ คะแนน) ๓.๑ ๓.๒

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑๑) บทบาทของผู้นำองค์กรต่อการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อตตสันใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	๓	ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้ (ข้อละ ๑ คะแนน) โปรดระบุจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการในรอบปี (ระบุเรื่อง และจำนวนข้าราชการที่ร้องทุกข์แยกตามประเภทเรื่องที่ร้องทุกข์) ๑. ผู้นำองค์กรมีกระบวนการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริม กำกับ และส่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม ๑. ๑ ผู้นำปฏิบัติตนตัวอย่างที่ดีมีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยได้มีการประกาศจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง ประกาศเจตนารมณ์องค์กรคุณธรรมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๒๙ พ.ค. ๒๕๖๒ ๑.๒ ผู้นำส่งเสริมการป้องกันปราบปรามการทุจริตโดยดำเนินการจัด ดังนี้ ๑.๒.๑ จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑.๒.๒ จัดโครงการเสริมสร้างวินัยร่วมกันมุ่งป้องกันการทุจริตปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรมเพิ่มพลังคิดบวก ๒. ผู้นำองค์กรมีส่วนร่วมอย่างไรในการพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงให้อยู่กับองค์กรและการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้นำส่งเสริมให้มีระบบกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงรวมทั้งสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้สามารถเติบโตตามแนวทางที่ ก.พ. กำหนด โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงดำรงตำแหน่งสำคัญขององค์กร และพัฒนาผู้นำขององค์กร โดยส่งไปอบรมหลักสูตรผู้นำต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดแทนตำแหน่งผู้นำต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ส่งเสริมกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง เช่น มีระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (Hipps) และได้ส่งไปเข้าร่วมประชุม /อบรม และเข้ารับทุน การศึกษา ของรัฐบาลญี่ปุ่น The Young Leaders Program (YLP) ประจำปี ๒๕๖๓

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
		๓. ผู้นำองค์กรมีส่วนร่วมอย่างไรในการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ มีส่วนร่วมในการบริหารทรัพยากรบุคคล ๓.๑ ผู้นำ สคบ. ให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ข้าราชการแสดงความคิดเห็น ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลผ่าน LINE ทำให้มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ๓.๒ ผู้นำสนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรแสดงความคิดเห็นในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ๔ ปี รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่จัดให้มีขึ้นทุกปี ๓.๓ ผู้นำเปิดโอกาสให้เข้าพบได้ตลอดเวลา เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการมีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มิติที่ ๕ คุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (๒๐ คะแนน)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑๒) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (น้ำหนักร้อยละ ๑๕)	๑	๑. จัดให้มีอุปกรณ์และกระบวนการเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ขั้นพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร (๑ คะแนน) ๒. จัดให้มีกิจกรรมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญที่สะท้อนภาพการทำงานของส่วนราชการโดยสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมในทุกมิติ แต่กิจกรรมที่ดำเนินการมีน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ฯ (๒ คะแนน) ๓. จัดให้มีกิจกรรมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญที่สะท้อนภาพการทำงานของส่วนราชการโดยสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมในทุกมิติ และกิจกรรมที่ดำเนินการมีมากกว่าครึ่งหนึ่งของกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ฯ (๓ คะแนน)

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มิติที่ ๕ คุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (ต่อ)

รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑๓) ระบบการทำงานที่เอื้อประโยชน์ร่วมกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับองค์กร (น้ำหนักร้อยละ ๕)	๕	ให้ส่วนราชการอธิบายระบบวิธีการทำงานที่สามารถช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ สามารถสร้างสรรค์และส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพให้กับส่วนราชการ ทั้งนี้ ตามผลการดำเนินการที่ปรากฏในยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของส่วนราชการ ในมิติด้านการทำงาน ๑. มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยส่งมอบให้แต่ละบุคคลในทีมได้ปฏิบัติตามความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมแต่ละคน และมีหัวหน้าทีมเป็นผู้กำกับการดำเนินงานก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ๒. มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติรวมทั้งมีการอบรมระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจน ๓. มีระบบการจัดเอกสารที่มีประสิทธิภาพโดยทางเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถค้นหาเอกสารและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ๔. มีระบบไอทีในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลหรือประมวลผลได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการ

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๒.๑ ข้อมูลกำลังคนของส่วนราชการ

รายการ	๒๕๖๓		๒๕๖๒		๒๕๖๑	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
๒.๑.๑ กำลังคนของส่วนราชการ						
๑) ข้าราชการ	๑๕๓	๕๓.๖๘	๑๕๓	๕๓.๖๘	๑๕๔	๕๓.๘๕
๒) ลูกจ้างประจำ	๒	๐.๗๐	๒	๐.๗๐	๒	๐.๗๐
๓) ลูกจ้างชั่วคราว	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔) พนักงานราชการ	๑๓๐	๔๕.๖๑	๑๓๐	๔๕.๖๑	๑๓๐	๔๕.๔๕
ผลรวมกำลังคน	๒๘๕	๑๐๐.๐๐	๒๘๕	๑๐๐.๐๐	๒๘๖	๑๐๐.๐๐
๒.๑.๒ การเคลื่อนไหวของข้าราชการ						
๑) การเข้ารับราชการ	๑๓	๑๐๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
บรรจุใหม่	๘	๖๑.๕๔	๖	๗๕.๐๐	๑๒	๙๒.๓๑
รับโอน	๕	๓๘.๔๖	๒	๒๕.๐๐	๑	๗.๖๙
บรรจุกลับ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
การเข้ารับราชการตามมาตรา ๕๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒) การสูญเสียข้าราชการ	๘	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
ลาออก	๑	๑๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
ให้โอน	๕	๖๒.๕๐	๖	๘๕.๗๑	๑๒	๙๒.๓๑
เกษียณอายุราชการ	๑	๑๒.๕๐	๑	๑๔.๒๘	๑	๗.๖๙
อื่นๆ	๑	๑๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๒.๒ ข้อมูลข้าราชการของส่วนราชการ

รายการ	ปี ๒๕๖๓			ปี ๒๕๖๒			ปี ๒๕๖๑		
	กรอบที่มี	จำนวน (คน)	อัตราว่าง	กรอบที่มี	จำนวน (คน)	อัตราว่าง	กรอบที่มี	จำนวน (คน)	อัตราว่าง
บริหาร	๓	๓	๐.๐๐	๓	๒	๓๓.๓๓	๓	๓	๐.๐๐
อำนวยการ	๘	๗	๑๒.๕	๘	๘	-	๘	๗	๑๒.๕๐
วิชาการ	๑๓๕	๑๒๖	๖.๖๗	๑๓๕	๑๒๒	๙.๖๒	๑๓๕	๑๒๐	๑๑.๑๑
ทั่วไป	๗	๖	๑๔.๒๘	๗	๗	-	๘	๗	๑๒.๕๐
รวม	๑๕๓	๑๔๒	๗.๑๙	๑๕๓	๑๓๙	๙.๑๕	๑๕๔	๑๓๗	๑๑.๐๔

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๓ ข้อมูลโครงสร้างอายุของข้าราชการของส่วนราชการ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวนข้าราชการ (คน)					
	ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๑	
	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย
<= ๒๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕-๒๙	๕	๒	๖	๓	๖	๒
๓๐-๓๔	๑๒	๖	๑๒	๕	๑๕	๘
๓๕-๓๙	๒๔	๑๔	๒๘	๑๒	๒๔	๑๕
๔๐-๔๔	๑๔	๒๐	๑๒	๒๓	๑๕	๑๙
๔๕-๔๙	๑๓	๑๑	๑๒	๙	๗	๘
๕๐-๕๔	๕	๖	๓	๕	๔	๘
>=๕๕	๕	๕	๕	๔	๔	๒
รวม	๗๘	๖๔	๗๘	๖๑	๗๕	๖๒

๒.๔ จำนวนบุคลากรของหน่วยการเจ้าหน้าที่

รายการ	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๑
ข้าราชการ	๘	๗	๗
พนักงานราชการ	๕	๔	๒
รวม	๑๓	๑๑	๙

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๕ ข้อมูลด้านงบประมาณการใช้จ่าย

รายการ		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๐	
		มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน	มูลค่า	สัดส่วน
๒.๕.๑	งบประมาณตาม พ.ร.บ. งบประมาณรายจ่ายประจำปี						
	งบประมาณรวมของส่วน ราชการ	๒๑๘,๙๙๒,๑๘๑.๒๘	๑๐๐.๐๐	๒๐๕,๐๙๖,๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๒๒๘,๕๕๑,๘๐๐	๑๐๐.๐๐
	งบประมาณรายจ่าย ประเภทงบบุคลากร	๘๐,๙๗๔,๒๐๗.๘๒	๓๖.๙๘	๗๖,๙๑๒,๘๐๐.๐๐	๓๗.๕๐	๗๓,๕๓๑,๑๐๐	๓๒.๑๗
๒.๕.๒	ข้อมูลรายงานต้นทุนรวม แยกตามแหล่งเงิน (เบิกจ่ายจริง)						
	ค่าใช้จ่ายบุคลากร	๘๐,๙๗๔,๒๐๗.๘๒	๓๘.๖๕	๗๔,๔๕๕,๑๐๕.๘๒	๓๕.๙๔	๗๔,๘๖๔,๘๐๓.๓๗	๓๔.๑๑
	ค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	๑๓,๒๕๕,๕๗๗.๘๙	๖.๓๓	๑๓,๕๙๖,๙๑๑.๑๕	๖.๕๖	๒๑,๒๗๗,๕๓๘.๘๐	๙.๖๙
	ค่าใช้จ่ายเดินทาง	๒,๕๒๓,๕๗๐.๗๐	๑.๒๐	๑,๖๒๕,๒๓๖.๒๓	๐.๗๘	๑,๐๘๑,๑๘๓.๗๓	๐.๔๙
	ค่าตอบแทนใช้สอยวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค	๑๐๓,๗๑๙,๖๐๗.๗๙	๔๙.๕๑	๑๐๖,๖๗๖,๗๑๖.๐๖	๕๑.๔๙	๑๑๑,๙๙๗,๐๐๐.๗๙	๕๑.๐๓
	ค่าเสื่อมราคาและค่าตัด จำหน่าย	๙,๐๒๐,๗๗๘.๕๙	๔.๓๑	๑๐,๘๒๘,๙๕๘.๖๖	๕.๒๓	๑๐,๒๖๖,๐๙๕.๔๒	๔.๖๘
	ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน		๐.๐๐	-	๐.๐๐		๐.๐๐
	ต้นทุนในการผลิตอื่น		๐.๐๐	๒๕,๑๗๖	๐.๐๐	๔,๓๓๙.๔๔	๐.๐๐
	รวมต้นทุนผลผลิต	๒๐๙,๔๙๓,๗๔๒.๗๙	๑๐๐.๐๐	๒๐๗,๒๐๘,๑๐๓.๙๒	๑๐๐.๐๐	๒๑๙,๔๙๐,๙๖๑.๕๕	๑๐๐.๐๐
๒.๕.๓	ข้อมูลรายงานต้นทุน กิจกรรมย่อยเกี่ยวกับ บุคลากร						
	ต้นทุนรวมด้านบริหาร บุคลากร (บาท)	๕,๓๒๐,๒๒๐.๔๕		๔,๕๒๒,๙๙๔.๒๑		๕,๕๕๕,๒๑๖.๒๗	
	จำนวนบุคลากรที่ใช้ คำนวณ (คน)	๒๕๓.๐๐		๒๔๑.๐๐		๒๕๒.๐๐	
	ต้นทุนต่อหน่วยด้าน บริหารบุคลากร (บาท)	๒๑,๐๒๘.๕๔		๑๘,๗๖๗.๖๑		๒๒,๑๓๒.๓๔	
	ต้นทุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล (บาท)	๒,๘๒๕,๕๐๙.๖๘		๒,๙๕๐,๑๖๙.๖๔		๓,๑๐๕,๖๙๖.๖๑	
	จำนวนชั่วโมง/คนการ ฝึกอบรม	๓,๑๕๖		๒,๙๘๔.๐๐		๕,๓๗๓.๐๐	
	ต้นทุนต่อหน่วยด้านการ พัฒนาทรัพยากรบุคคล	๘๙๕.๒๘		๙๘๘.๖๖		๕๗๘.๐๒	

*หมายเหตุ ข้อ ๒.๕ ข้อมูลด้านงบประมาณการใช้จ่าย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
จะจัดทำข้อมูลปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้แล้วเสร็จในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เหตุผลสำคัญของการเปลี่ยนแปลง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำข้อมูลด้านงบประมาณการใช้จ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้แล้วเสร็จในช่วงเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ซึ่งจะรายงานในคราวถัดไป

๒.๖ ข้อมูลด้านผลการปฏิบัติราชการ

๒.๖.๑ ผลการปฏิบัติราชการ โปรดระบุรายละเอียดตัวชี้วัดสำคัญตามบทบาทภารกิจของส่วนราชการ (ใช้ข้อมูลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ)

รายการ	หน่วยวัด	ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๑	
		เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ได้	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ได้	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ได้
A. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบัน ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	๗๑.๐๒	๖๐.๕๖	๖๕.๔๖	๗๘.๓๔	๕๒.๑๑	๖๑.๒๔
B. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างและได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	๙๒	๔๔.๙๕	๘๘.๑๒	๙๑.๙๑	๗๗.๐๐	๗๘.๐๐
C. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน	๒๕	๒๖	-	-	-	-
D. ร้อยละความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ	๘๐	๘๓.๑๒	-	-	-	-
F. ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน	๔๔	๓๙	-	-	-	-

หมายเหตุ : ตัวชี้วัด D,F เป็นตัวชี้วัดที่เริ่มนำมาวัดตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประกอบกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (covid - ๑๙) จึงทำให้ตัวชี้วัดอาจไม่ตรงไปตามเป้าหมายที่กำหนด

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๖.๒ การบริหารผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ระดับผลการ ประเมิน	ช่วงคะแนนการ ประเมิน	ช่วงร้อยละการเลื่อน เงินเดือน	จำนวนข้าราชการ	
				อำนวยการ	วิชาการและทั่วไป
๑/๒๕๖๓	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๗๕ - ๒.๙๒	๘	๑๑๒
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๔๕ - ๒.๖๕	๐	๑๗
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๒๐ - ๒.๔๐	๐	๐
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๑๐ - ๒.๑๕	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๒
๒/๒๕๖๓	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๘๔ - ๓.๐๐	๗	๑๒๒
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๕๕ - ๒.๗๕	๐	๘
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๒๐ - ๒.๕๐	๐	๐
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๑๐ - ๒.๑๕	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๒
๑/๒๕๖๒	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๗๐ - ๒.๙๕	๗	๑๑๑
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๔๕ - ๒.๖๕	๐	๑๕
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๒๐ - ๒.๔๐	๐	๑
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๑๐ - ๒.๑๕	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๐
๒/๒๕๖๒	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๗๕ - ๒.๙๕	๘	๑๒๐
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๕๐ - ๒.๗๐	๐	๘
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๒๕ - ๒.๔๕	๐	๑
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๑๕ - ๒.๒๐	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๒

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ระดับผลการ ประเมิน	ช่วงคะแนนการ ประเมิน	ช่วงร้อยละการเลื่อน เงินเดือน	จำนวนข้าราชการ	
				อำนวยการ	อำนวยการ
๑/๒๕๖๑	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๖๕ - ๒.๙๕	๗	๑๐๓
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๔๐ - ๒.๖๐	๐	๑๗
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๑๕ - ๒.๓๕	๐	๒
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๐๕ - ๒.๑๐	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๐
๒/๒๕๖๑	ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	๒.๖๕ - ๒.๙๕	๗	๑๑๗
	ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	๒.๔๐ - ๒.๖๐	๐	๑๓
	ดี	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	๒.๑๕ - ๒.๓๕	๐	๒
	พอใช้	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	๒.๐๕ - ๒.๑๐	๐	๐
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	๐.๐๐	๐	๐

* ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๓ ใช้ช่วงการเลื่อนเงินเดือนของสำนักงานเลขาธิการกรม เนื่องจาก
มาตรฐานการกำหนดช่วงคะแนนของแต่ละ สำนัก/กอง/กลุ่ม ภายในหน่วยงานของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคไม่เท่ากัน

โปรดระบุหลักเกณฑ์เกี่ยวกับรูปแบบในการกำหนดร้อยละของการเลื่อนเงินเดือนที่ใช้ของแต่ละปี

.....

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๗ ปัญหาอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

สภาพปัญหาในการบริหารงานบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประสบปัญหามีอยู่ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ โดยการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในการรักษาสิทธิประโยชน์ของตน และได้รับความปลอดภัยและความเป็นธรรมจากการซื้อขายและการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ รวมทั้งได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากการละเมิดตามกฎหมาย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปัจจุบันเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อรองรับการซื้อขายของออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วตามบริบทของสังคมในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงได้มีการดำเนินการดังนี้

๑.๑ มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยงานภายใน โดยเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องค้างดำเนินการ จำนวน ๘๕ เรื่อง และปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีเรื่องค้างดำเนินการ ๑,๑๕๕ เรื่อง จะเห็นได้ว่าสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์กรณีได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ซื้อสินค้าและไม่ได้รับสินค้า มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากการเข้าถึงง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่มีกฎหมายหรือหน่วยงานใดกำกับดูแลผู้ขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ ทำให้มีฉ้อโกงใช้ช่องว่างทางกฎหมายดังกล่าว มาเป็นช่องทางเพื่อหลอกลวงผู้บริโภคให้ได้รับความเสียหาย ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว แต่กลับไม่มีฐานะเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยถูกต้องตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ส่งผลให้ไม่ได้รับการจัดสรรอัตราตั้งใหม่เพื่อรองรับภารกิจข้างต้น ในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นบุคลากรในสังกัดกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในภารกิจดังกล่าวอีกหน้าที่หนึ่งเป็นเหตุให้รูปแบบการปฏิบัติงาน คือ บุคลากร ๑ คน ต้องปฏิบัติหน้าที่ ๒ หน่วยงานไปพร้อม ๆ กัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้าและปริมาณงานล้นมือทำให้การแก้ปัญหาต่าง ๆ ไม่คล่องตัว และทันต่อสถานการณ์และบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

๑.๒ มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคเป็นหน่วยงานภายใน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคโดยมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องทุกข์ คัดกรองตรวจสอบเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งประสานงาน ส่งต่อ ติดตามเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภค ปัจจุบันได้พัฒนาและเพิ่มช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่องทาง ทั้งทางระบบอินเทอร์เน็ต ทางสายด่วน ๑๑๖๖ หรือรับเรื่องที่ส่งต่อจากศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง Application ต่าง ๆ ตามสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ยังคงอยู่ระหว่างการดำเนินเชื่อมโยงระบบการรับเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานราชการอื่นซึ่งจะมีเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางดังกล่าวเพิ่มขึ้น ประกอบกับในปัจจุบันผู้บริโภคมีการตื่นตัวในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น จึงทำให้มีเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นสถิติสูงขึ้นทุกปี ส่งผลให้จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการคัดกรองของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จำนวน ๑๑,๖๑๓ เรื่อง และในปี ๒๕๖๒ มีเรื่องเข้าสู่ระบบการคัดกรองจำนวน ๒๐,๙๑๒ เรื่อง ตามลำดับ

แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. ด้านการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการคุ้มครอง
ผู้บริโภค

สถิติอัตราการสูญเสียข้าราชการและพนักงานราชการย้อนหลัง ๘ ปี ซึ่งมีอัตราการออกจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของบุคลากรในสังกัด ปรากฏ ดังนี้

ปีงบประมาณ	ข้าราชการ ลาออก	พนักงาน ราชการ ลาออก	ข้าราชการ โอนย้าย	อัตราการ สูญเสีย บุคลากรในแต่ละปี
๒๕๖๓	๑	๑๓	๕	๑๙
๒๕๖๒	-	๗	๖	๑๓
๒๕๖๑	-	๑๓	๑๑	๒๔
๒๕๖๐	๕	๑๑	๖	๒๒
๒๕๕๙	๗	๑๒	๘	๒๗
๒๕๕๘	๕	๑๔	๔	๒๓
๒๕๕๗	๕	๗	๓	๑๕
๒๕๕๖	๔	๒๑	๓	๒๘
รวม	๒๗	๙๘	๔๖	๑๗๑

อัตราการออกจากหน่วยงานข้างต้น มีผลกระทบให้การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมเกิดการชะลอตัว เนื่องจากบุคลากรที่ออกไปส่วนมากมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานในสายงานภารกิจหลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน ตำแหน่งนิติกร เป็นต้น จากการสำรวจพบสาเหตุของการออกจากหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานอื่น ๆ ที่ขอโอนย้าย ลาออกไปบรรจุแต่งตั้งในส่วนราชการที่มีการจ่ายค่าตอบแทนตำแหน่งในอัตราสูง, เงินประจำตำแหน่ง, เงินเสริมประสิทธิภาพที่นอกเหนือจากเงินเดือน หรือมีหน่วยงานในจังหวัด/ภูมิภาค ทำให้มีโอกาสเลือกปฏิบัติหน้าที่ใกล้ภูมิลำเนา หรือมีตำแหน่งระดับสูง ร้องรับความก้าวหน้าในการรับราชการมากกว่า ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นถือได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจบุคลากรในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมาก จนกระทั่งทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องพบกับปัญหาการสูญเสียบุคลากรผู้มีประสบการณ์ดังเช่นในปัจจุบัน

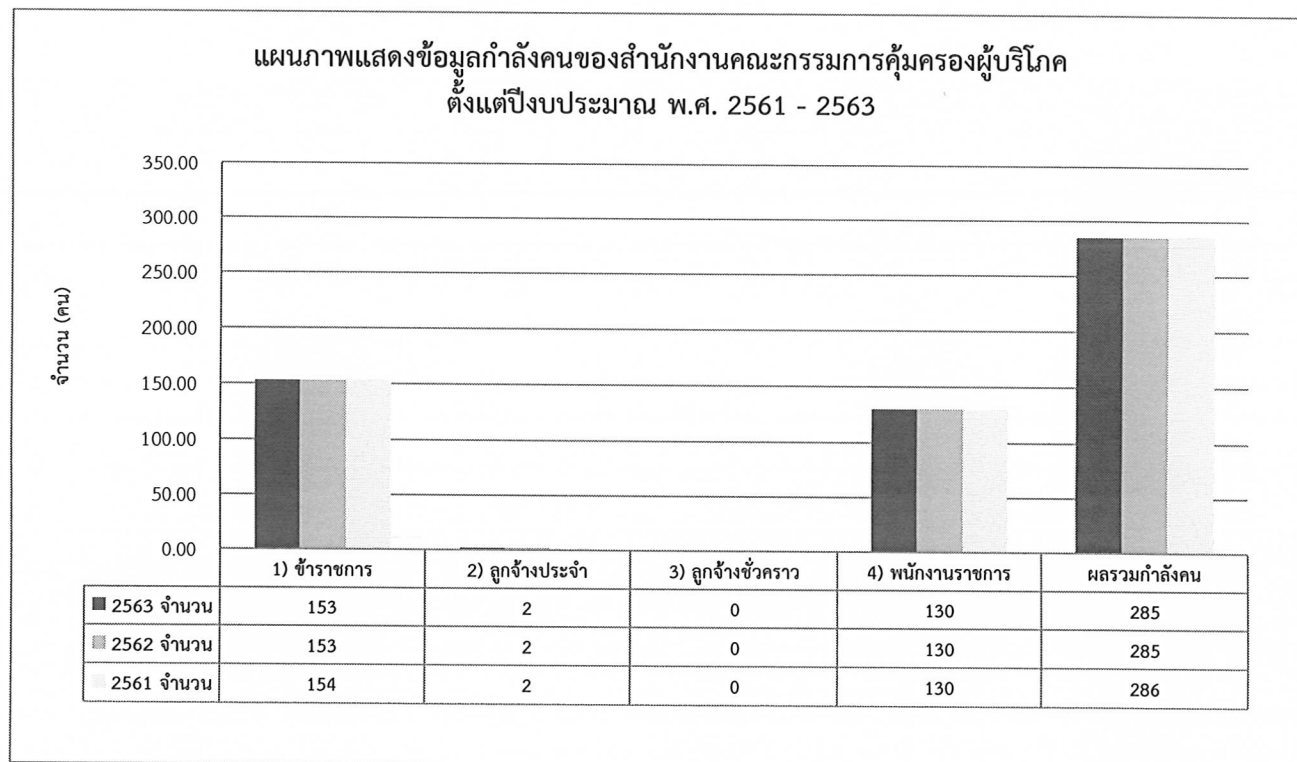
แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. ด้านคุณภาพชีวิต

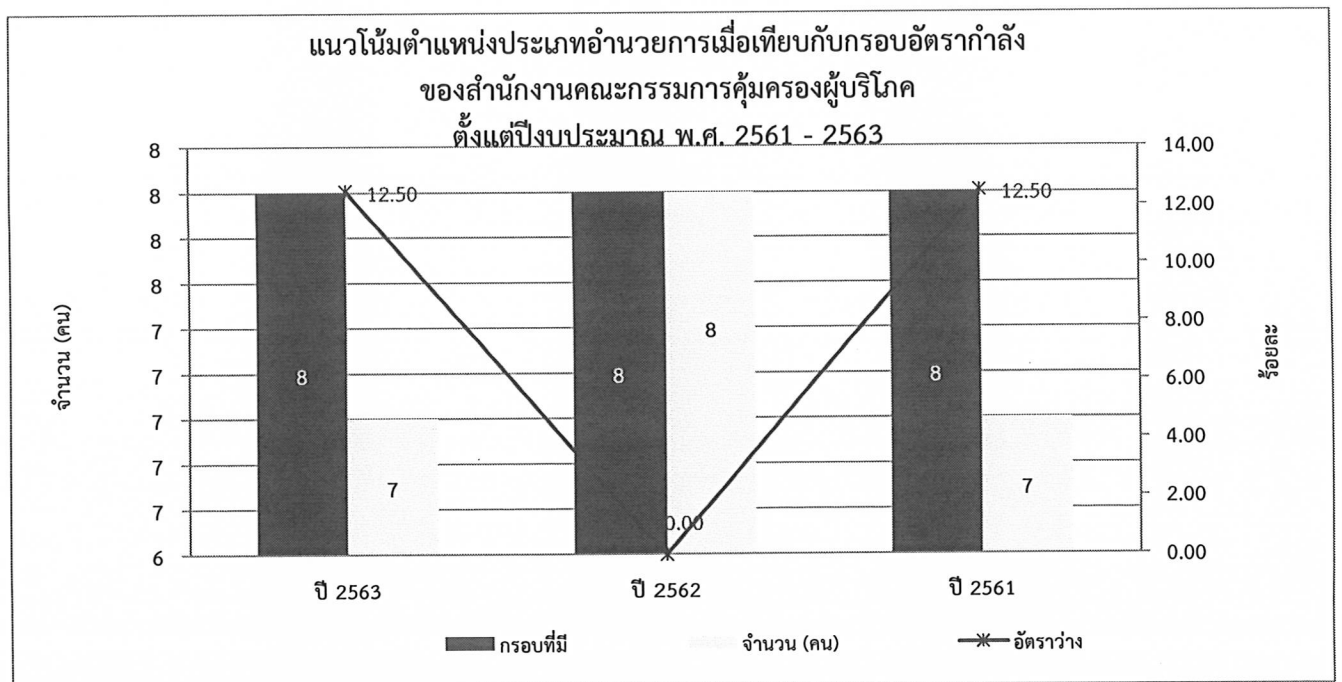
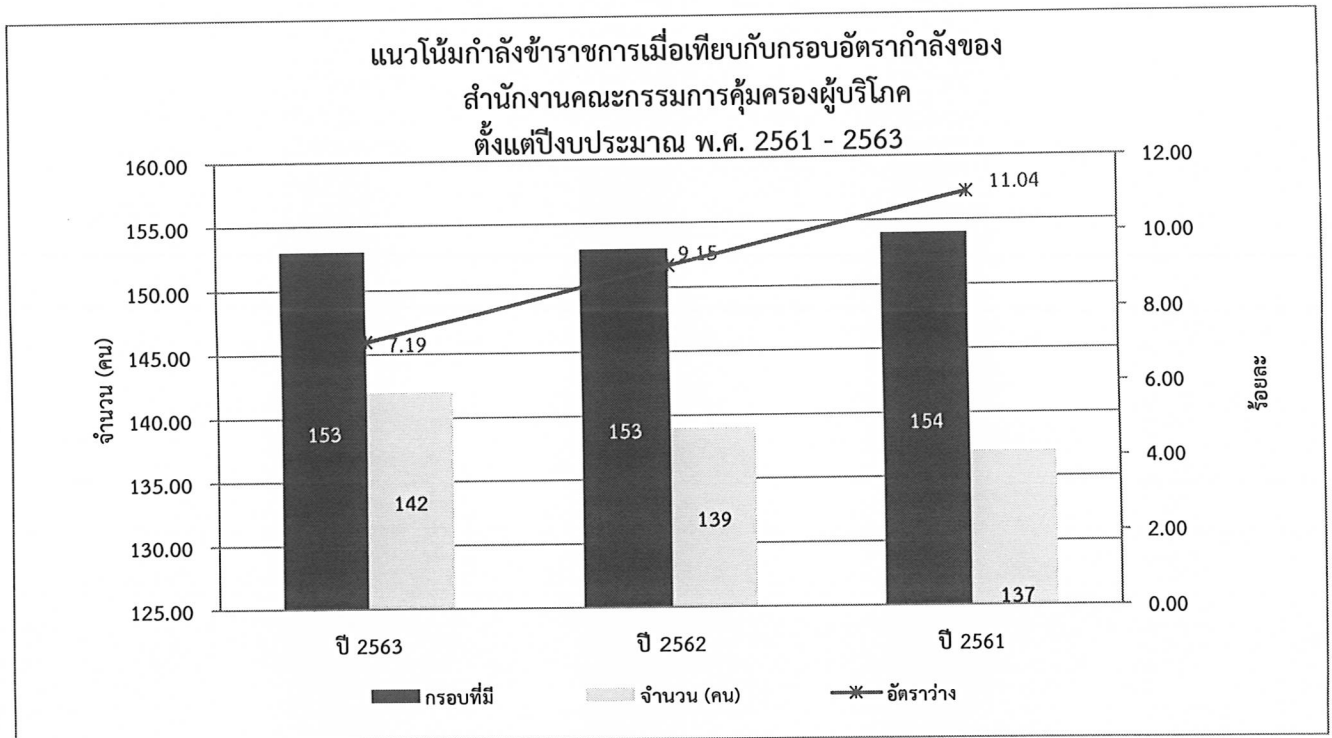
๓.๑ สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตั้งอยู่ ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ มีเนื้อที่ ๔,๐๕๐ ตารางเมตร ปัจจุบันมีอัตราบุคลากร รวมจำนวน ๓๘๕ อัตรา แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน ๑๕๓ อัตรา พนักงานราชการ จำนวน ๑๓๐ อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน ๒ อัตรา และ พนักงานจ้างเหมาบริการ ๑๐๐ อัตรา ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในการรักษาสิทธิประโยชน์ของตน ได้รับความปลอดภัยและความเป็นธรรมจากการซื้อขายและการทำสัญญากับ ผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากการละเมิดตามกฎหมาย และมีความจำเป็นต้องเก็บเอกสารคำร้องของผู้ร้องเรียน และสำนวนคดีที่อยู่ระหว่างการดำเนินการเป็นจำนวนมาก โดยพื้นที่ ๆ ใช้ในการจัดเก็บเอกสารดังกล่าวคิดเป็น ๑ ใน ๓ ของพื้นที่ทั้งหมด ทำให้มีพื้นที่แออัดในการทำงาน มีสถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยที่คับแคบ ประกอบกับไม่มีสถานที่จอดรถที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน หรือ คณะกรรมการชุดต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเช่นกัน

๓.๒ ความก้าวหน้าในหน้าที่ เนื่องจากภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนมาก หลายด้าน มีการประกาศใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคปี ๒๕๖๒ กำหนดอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น แต่ยังคงมีอัตรากำลังข้าราชการเท่าเดิม ทำให้ข้าราชการแต่ละรายมีภาระปริมาณงานมาก ทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละท่านได้รับมอบเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก ไม่สามารถพิจารณาได้โดยง่ายเนื่องจากมีผลกระทบต่อการจัดการเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองเป็นองค์กรขนาดเล็ก ทำให้ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือมีตำแหน่งระดับสูงไม่เพียงพอที่จะรองรับการเลื่อนระดับของบุคลากรในสังกัด อีกทั้ง อัตราตำแหน่งที่ใช้หมุนเวียนในหน่วยงานมีไม่เพียงพอในการส่งมอบประสบการณ์ในงานที่หลากหลาย ทำให้ข้าราชการ/บุคลากรในสังกัดเกิดความไม่มั่นคงและขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีการขอโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น ทำให้งานขาดความต่อเนื่องและบุคลากรขาดความชำนาญงาน

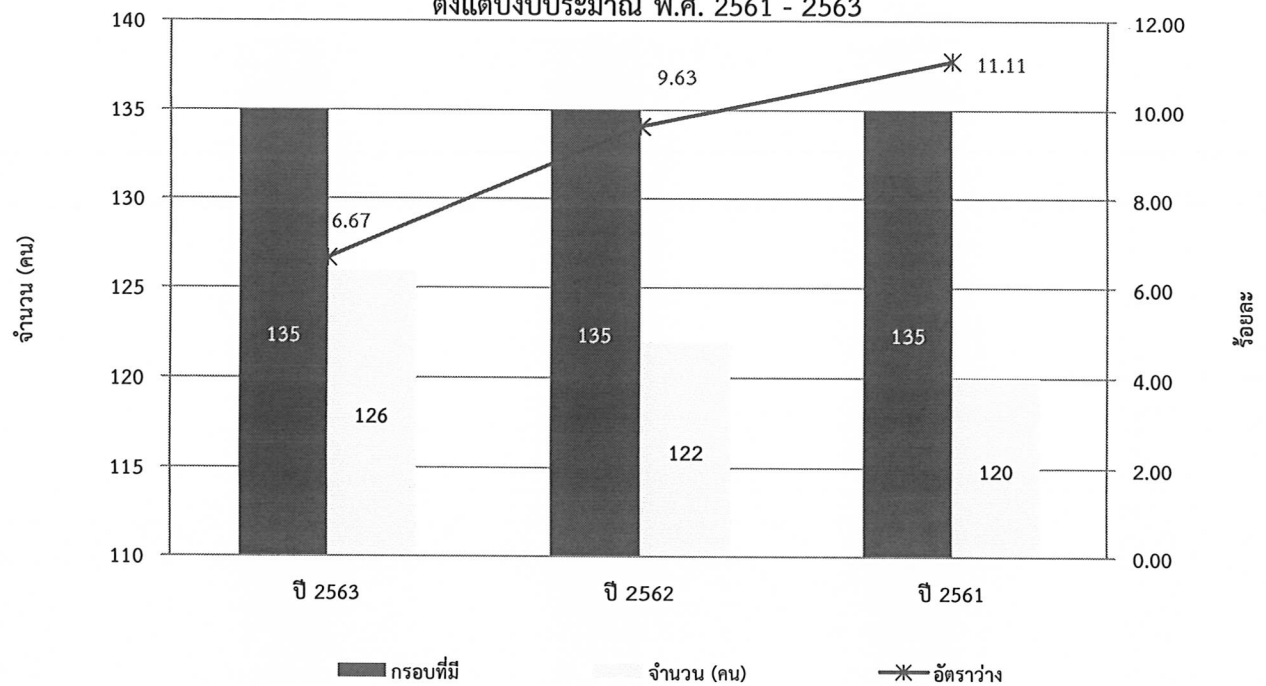
3.1 แผนภาพแสดงข้อมูลกำลังคนของส่วนราชการ



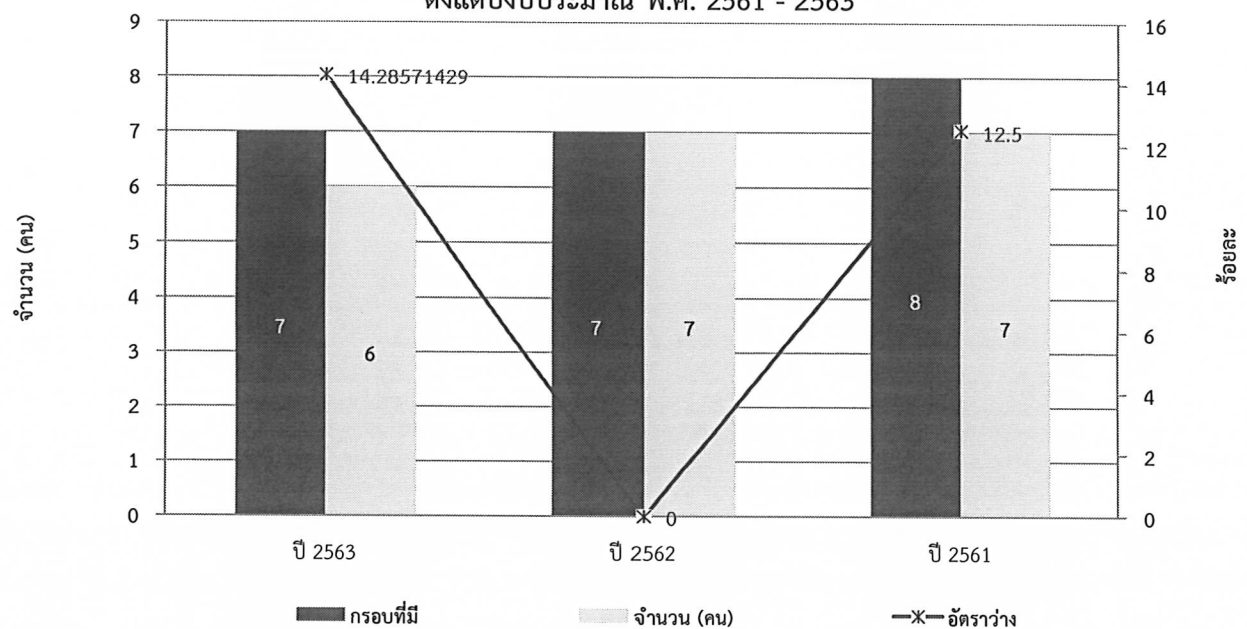
3.2 แผนภาพแนวโน้มข้าราชการเมื่อเทียบกับกรอบอัตรากำลังที่มี



แนวโน้มตำแหน่งประเภทวิชาการเมื่อเทียบกับกรอบอัตรากำลัง
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

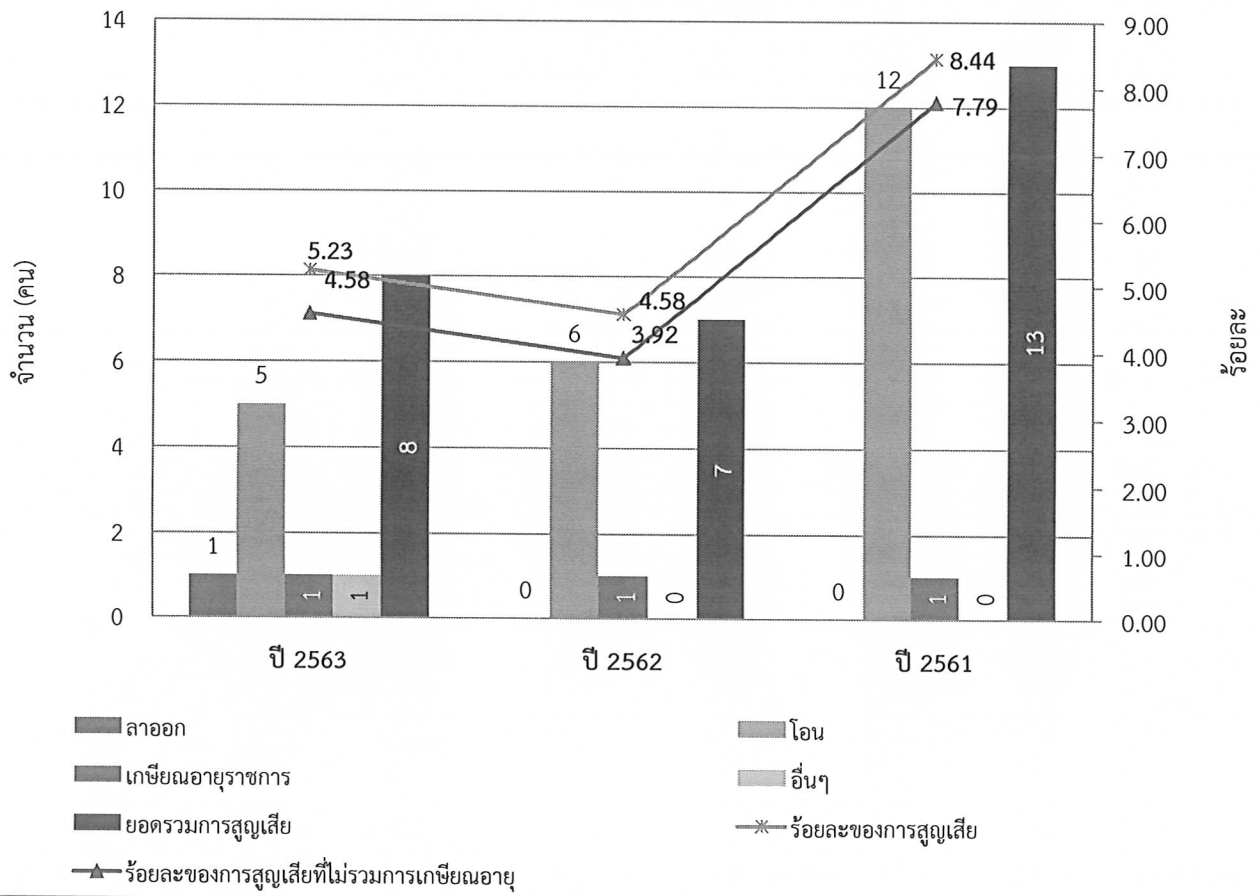


แนวโน้มตำแหน่งประเภททั่วไปเมื่อเทียบกับกรอบอัตรากำลังของ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563



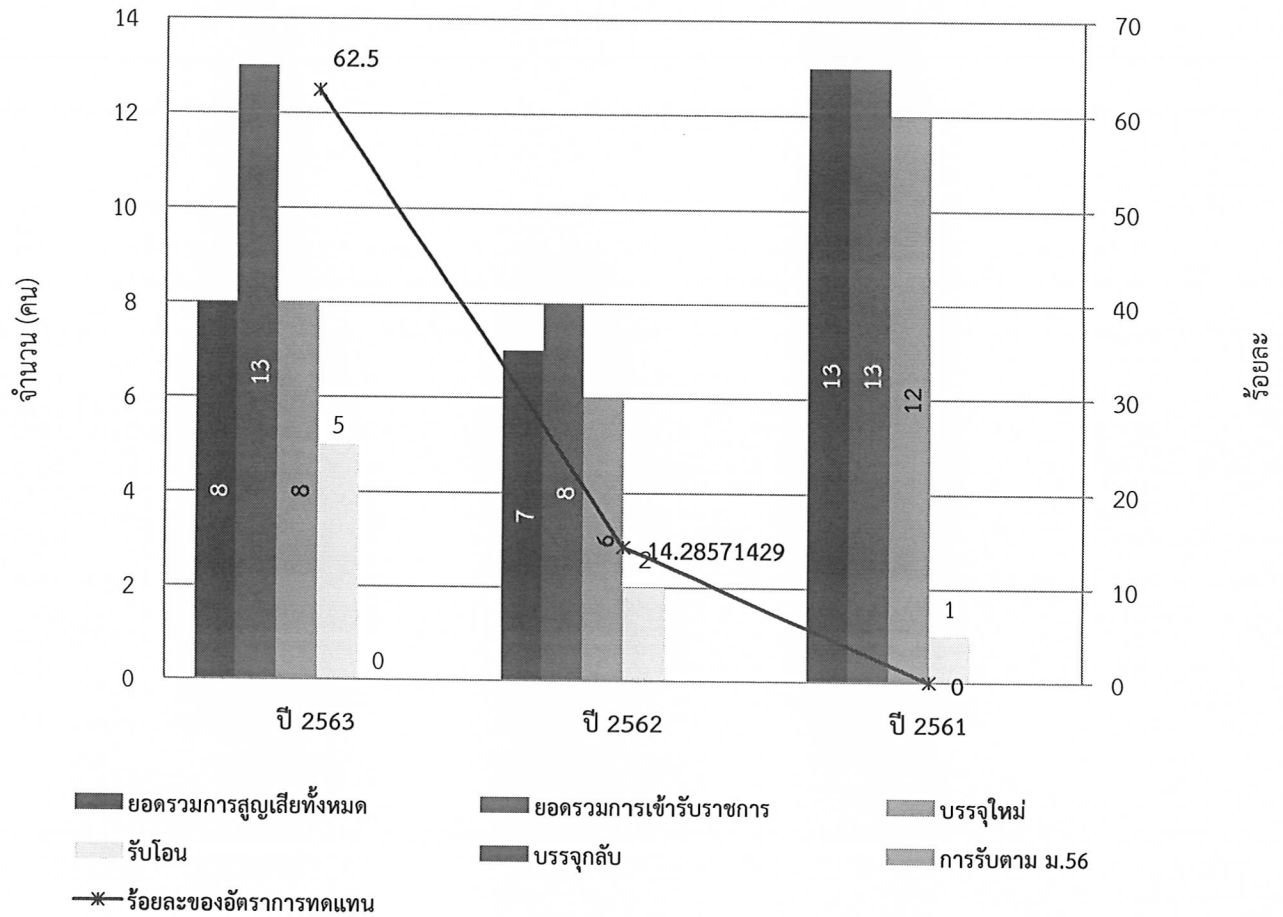
3.3 แผนภาพแสดงการสูญเสียข้าราชการ

ภาพรวมการสูญเสียข้าราชการ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

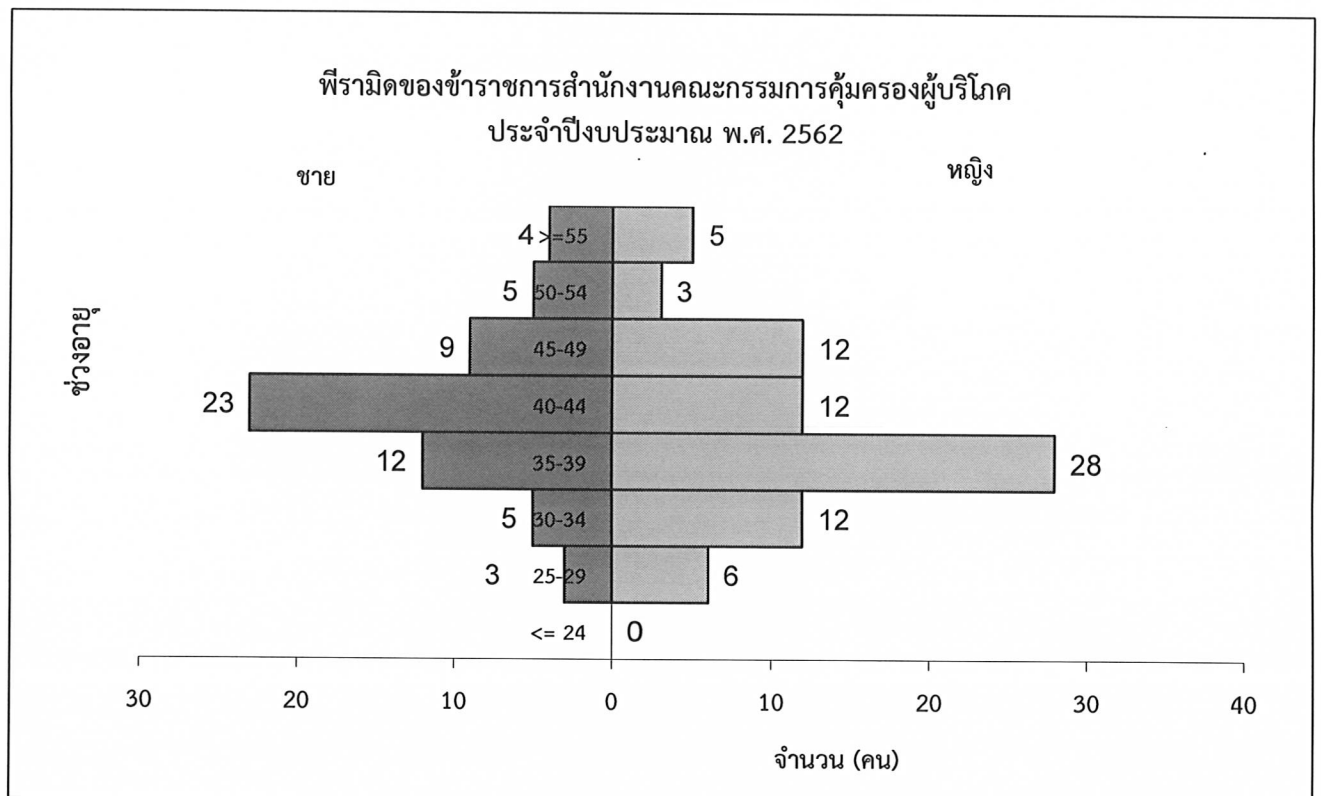
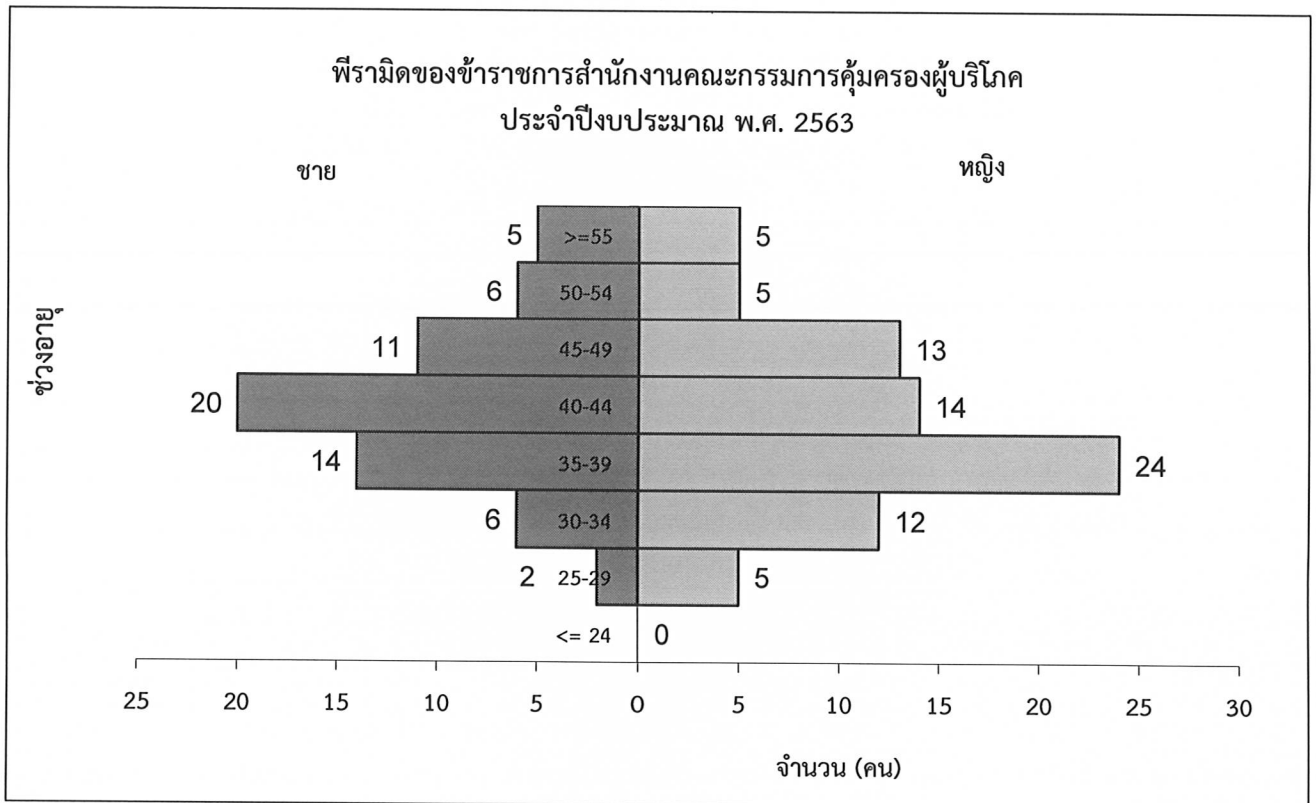


3.4 แผนภาพแสดงการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการเพื่อทดแทนการสูญเสียข้าราชการ

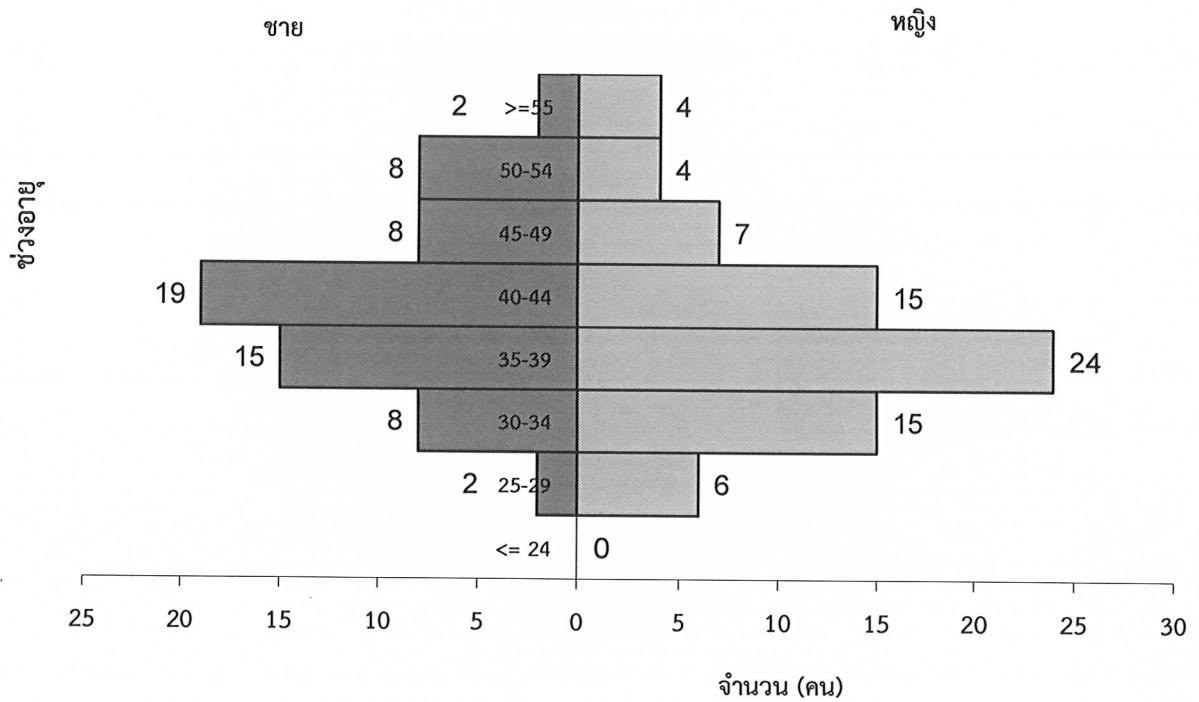
ภาพรวมแสดงการรับราชการเพื่อทดแทนในส่วนของการสูญเสียข้าราชการ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563



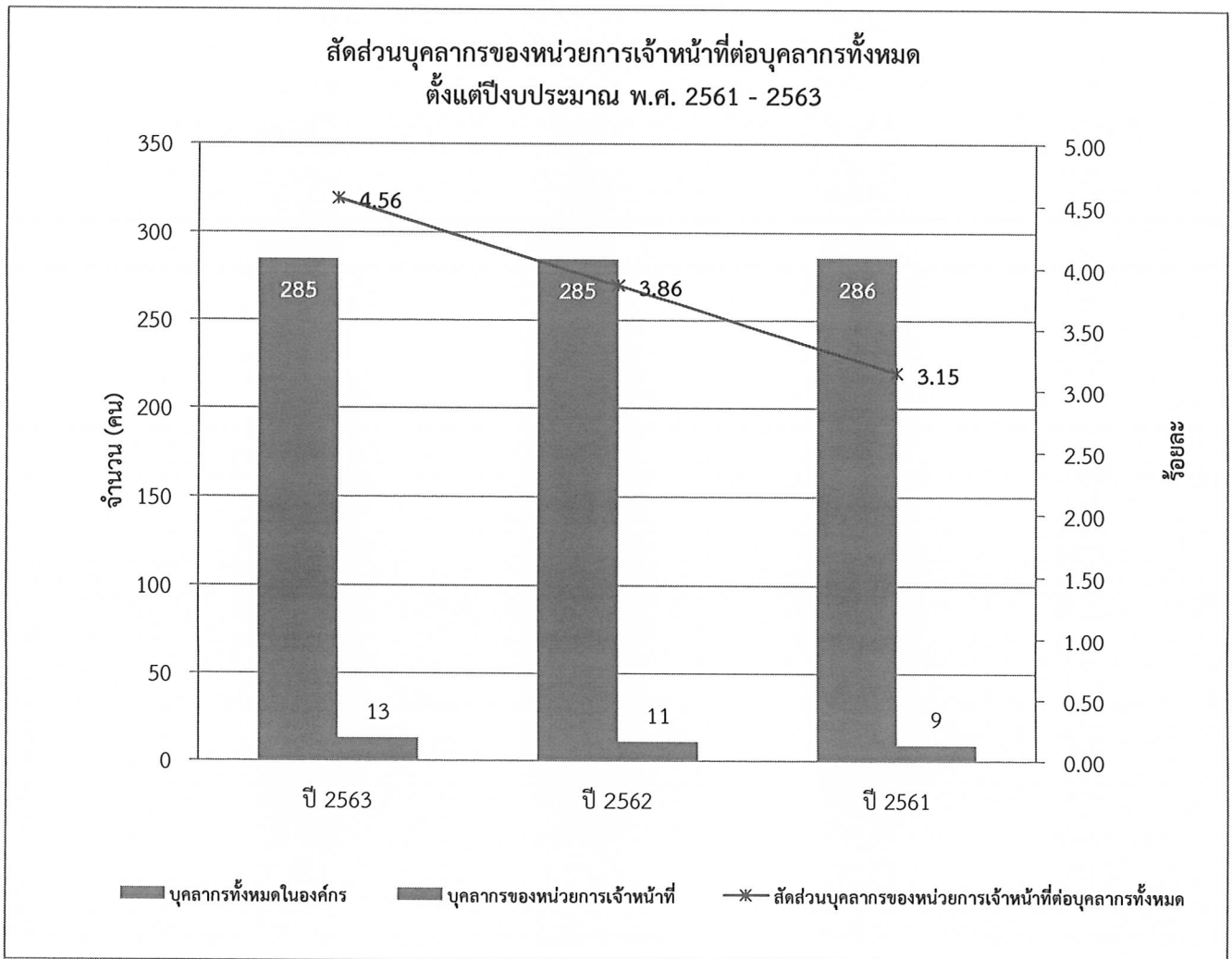
3.5 แผนภาพพีรามิดข้าราชการ จำแนกตามช่วงอายุ



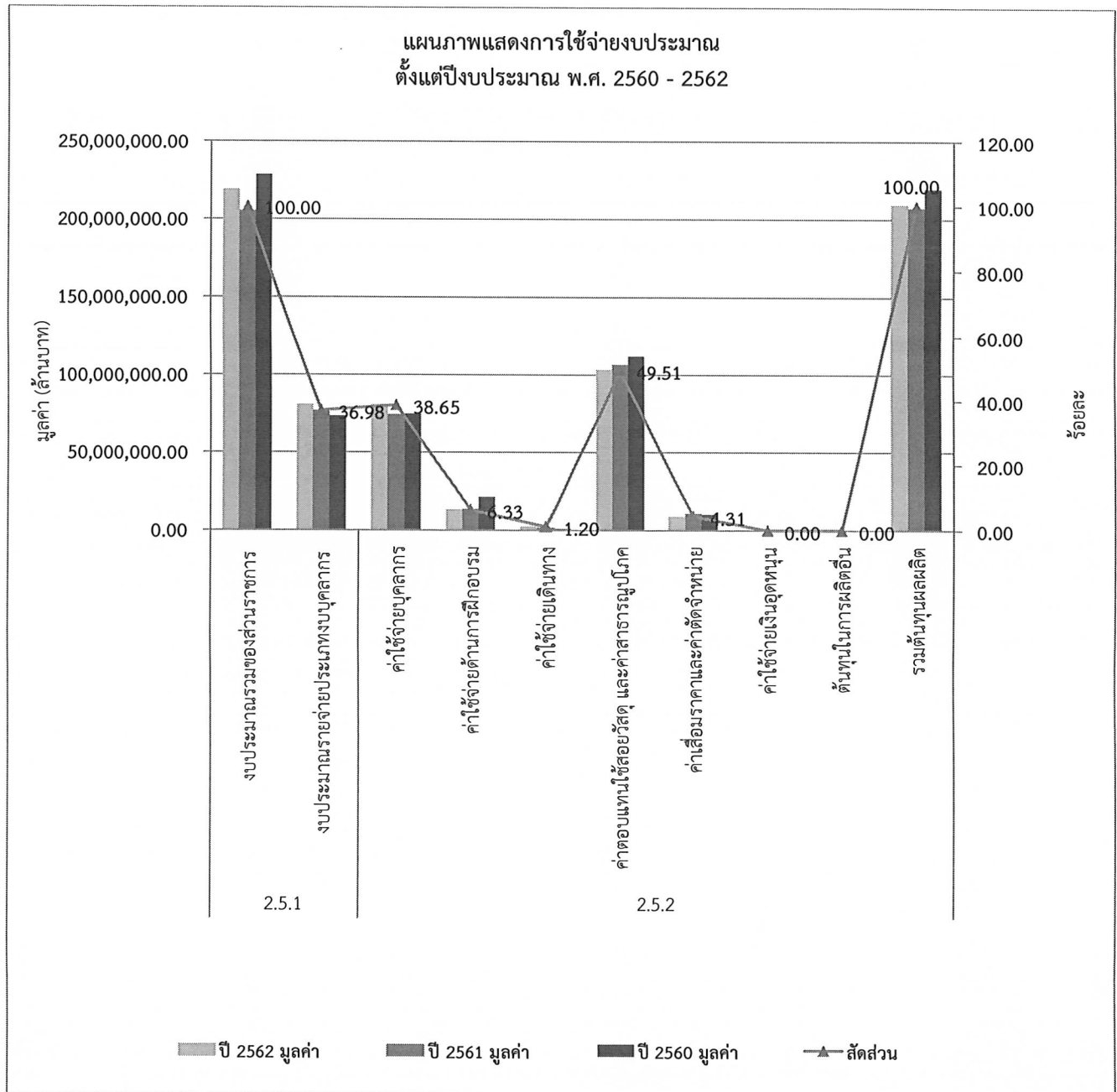
พีรามิดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



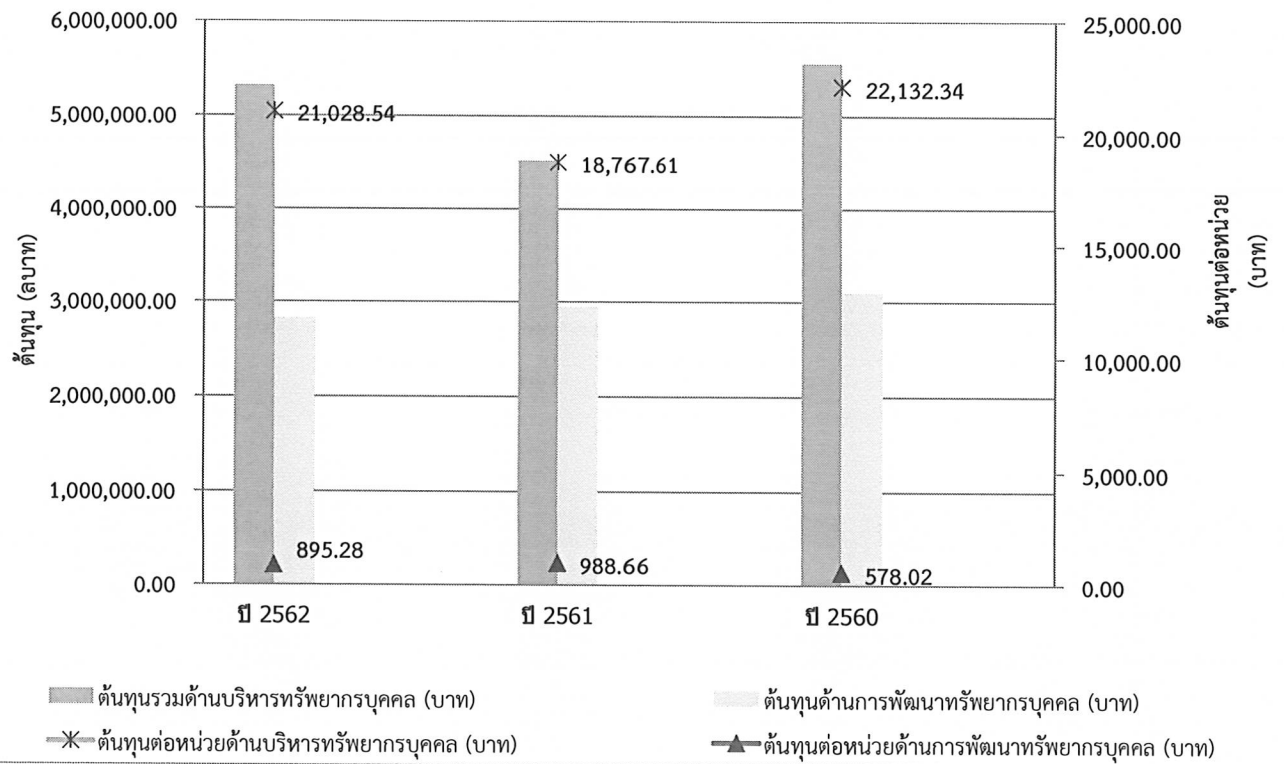
3.6 แผนภาพแสดงสัดส่วนบุคลากรของหน่วยการเจ้าหน้าที่ต่อบุคลากรทั้งหมด



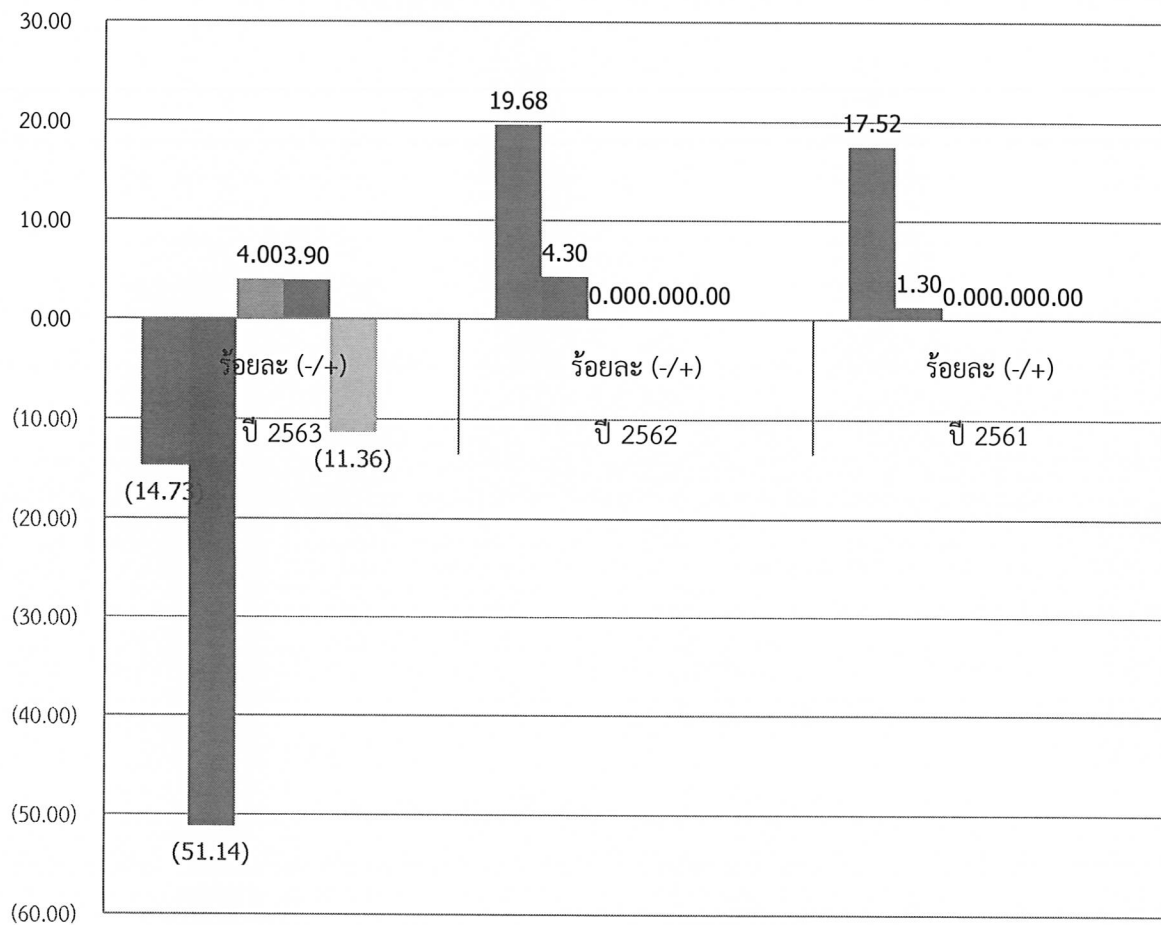
3.7 แผนภาพแสดงการใช้จ่ายงบประมาณ



แผนภาพแสดงต้นทุนกิจกรรมของหน่วยการเจ้าหน้าที่
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



แผนภาพแสดงผลการปฏิบัติราชการที่สำคัญ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563



- A. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีปัจจุบัน ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- B. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ค้างและได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- C. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- D. ร้อยละความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- F. ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

หมายเหตุ

ตัวชี้วัด A , B ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายเนื่องจากมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

