



รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



คำนำ

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อนำเสนอผลการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว พร้อมทั้งวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. ระยะเวลาต่อไป และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการต่อไป รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเผยแพร่รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ ต่อสาธารณชนได้รับทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาหรืออ้างอิงต่อไป

ทั้งนี้ การจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรของทุกสำนัก/ กอง/ กลุ่มงาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง ในการรวบรวมและจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการประเมินผลฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

บทสรุปผู้บริหาร

แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ได้แก่ ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง โดยมี 11 แนวทางกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ และมี 28 ตัวชี้วัดในการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการฯ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สคบ. ต่อไป ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สคบ. ที่ดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 และเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลประกอบด้วย (1) แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม:ภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 (2) แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน) โดยมีวิธีการประเมินผลการวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) ที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น จำนวนคำร้อยละและค่าเฉลี่ย และ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

ทั้งนี้ แนวทางการประเมินผลพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ ในภาพรวม และเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ บรรลุเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว สามารถสรุปการประเมินผลได้ดังนี้

1. สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด และไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่าบรรลุเป้าหมาย จำนวน 23 ตัวชี้วัด จาก 27 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 85.19 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 14.81 ซึ่งสามารถจำแนกผลการประเมินรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 10 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 10.00

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 10 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 10 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรายละเอียดค่านิยมที่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่องเนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นของรัฐบาลหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณ: ได้รับจัดสรรในแต่ละแผนงานมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่หน่วยงานต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร รวมถึงการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSOCR) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลและรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหารเพิ่มเติมเป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3.1 ผู้บริหารทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกให้เกิดการนำแผนปฏิบัติราชการไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการของแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน พร้อมทั้งมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อเป้าหมายในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติราชการของ สคบ.

3.2 ควรกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล เพื่อให้สามารถกำกับกับการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารแผนปฏิบัติราชการให้กับผู้รับผิดชอบภารกิจงานด้านนโยบายและแผน การติดตามประเมินผล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำและขับเคลื่อนแผน รวมถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ตัวชี้วัดบางส่วนควรมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการทบทวนค่านิยามความสำเร็จของตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	3
ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.	11
แผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ. 2567 ของสคบ.	12
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	13
กรอบแนวคิดการประเมิน	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
กรอบแนวทางการประเมินในภาพรวม	16
ขั้นตอนการประเมิน	18
เครื่องมือประเมินและการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	19
เกณฑ์การประเมิน	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	20
ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ	22
ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง	31
ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	50

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	51
ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	52
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป	53

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	55
สรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	57

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า และแผนปฏิบัติราชการดังกล่าวต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ และตัวชี้วัดของภารกิจของหน่วยงาน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่า ภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง การดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายยุทธศาสตร์และแผนที่มีความเกี่ยวข้องมาเป็นการรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการ ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง โดยมี 11 แนวทางกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ และมี 27 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ นอกจากการนำแผนไปสู่การปฏิบัติแล้ว ยังจำเป็นต้องมีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานหรือการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. จึงได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. เพื่อประเมินผลสำเร็จของการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ การวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับสถานการณ์และทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3. ขอบเขตการประเมิน

1. กรอบแนวคิดและเนื้อหาการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2566 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ โดยมุ่งตรวจสอบหรือเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร รวมถึงการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

2. ประเด็นเนื้อหาที่มุ่งศึกษาครอบคลุมใน 2 ประเด็น คือ

2.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดในภาพรวม จำนวน 27 ตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น (ยุทธศาสตร์) 3 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

2.2 ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3. แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน

3.1 แหล่งข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 12 เดือน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.2 แหล่งข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ได้แก่ OCPB Report: ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค และระบบ Consumer complaint center: ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

3.3 แหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ) กองกฎหมายและคดี กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

4. ระยะเวลาดำเนินการ:ประเมินผล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้ในการพัฒนาปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำรายงานการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ในการบริหารงาน และการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละมิติ รวมถึงกำกับติดตามการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการประเมินเพื่อนำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. สาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมิน
3. กรอบแนวคิดการประเมิน

1. สาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับ (1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (2) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (3) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (4) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) (5) นโยบายรัฐบาล (6) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) (7) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) และ (8) แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานกฤษฎีกา (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) พ.ศ. 2566 - 2570 โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม”

คำอธิบาย

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

พันธกิจ

1. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
2. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนानวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
4. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้
5. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

1) เป้าหมาย

- (1) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- (2) กลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- (3) กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่รวดเร็วและเป็นธรรม
- (4) กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศมีประสิทธิภาพ

2) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	กกค.
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 67	กคช./กคณ./กคส./กคต.
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ	ร้อยละ 55	กคช./กคณ./กคส./กคต.
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 2	กคช./กคณ./กคส./กคต.
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ 68	กกค./กคช./ กคณ./กคส./ กคต./ สบจ./ สผพ. (ส่วน ตปท.)
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน *ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศได้อนุการกิจด้านการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องต่างชาติให้กองหลักดำเนินงาน	ร้อยละ 58	สผพ. (ส่วน ตปท.)
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	สผพ. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	สผพ. (ส่วน ตปท.)

3) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- (1) การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- (2) การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ
- (3) ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม
- (4) ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

4) แผนงาน/ โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 3 แผนงาน ดังนี้

1) แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

- (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
- (2) แผนพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันปัจจุบัน เกิดผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

2) แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

- (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร/ การแจ้งเตือนภัยระดับประเทศ
- (2) เกิดการบูรณาการการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (หน่วยงานภายใน สคบ.) โดยใช้ทรัพยากร (คนและเงิน) ร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

3) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

- (1) สคบ. มีมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
- (2) มีการถอดบทเรียน (งานวิจัย/บทความ) เพื่อใช้อ้างอิงหรือประกอบการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ
- (3) บุคลากร สคบ. มีความสามารถเพียงพอต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องชาวต่างชาติได้

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

1. เป้าหมาย

- (1) การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์
- (2) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- (4) ประชาชนทุกคนตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

2. ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 40 (3,140 แห่ง)	สพจ.
2	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	สพจ.
3	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	สพพ. (ส่วนประสานฯ)
4	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 55	กผป.
5	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	12 องค์กร	กผป.
6	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ	1 แนวทาง/มาตรการ	กคช./กคณ./กคส./กคต.
7	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 5	กผป.
8	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	กผป.
9	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 73	กผป.
10	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 71	กผป.

3. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- (1) ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- (2) ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) การส่งเสริมให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- (4) สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

4. แผนงาน/โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 3 แผนงาน ดังนี้

- (1) **แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - สคบ. ขับเคลื่อนภารกิจคุ้มครองผู้บริโภค (แก้ไขปัญหา/ ประชาสัมพันธ์/ เฝ้าระวังตรวจสอบ) ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นตามศักยภาพและความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น
- (2) **แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (ภาครัฐ MOU /สถานศึกษา), ภาคเอกชน, ภาคประชาสังคม (อสคบ.) ตามศักยภาพและความเหมาะสม
 - (2) ส่งเสริมการรวมกลุ่มองค์กรของผู้บริโภคให้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- (3) **แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย
 - (2) แผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั้งในประเทศและอาเซียน

แผนปฏิบัติการราชการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

1. เป้าหมาย

- (1) สคบ. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย
- (2) บุคลากรของ สคบ. มีสมรรถนะสูง เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข
- (3) สคบ. สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 70	กพบ./ สผพ. (ส่วนเทคโนโลยีฯ)
2	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยีฯ)
3	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 84	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)/ สผพ. (ส่วนเทคโนโลยีฯ)
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	สผพ. (ส่วนประสานฯ) / (ส่วนเทคโนโลยีฯ)
5	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล)
6	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 70	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
7	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 74	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
8	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 70	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
9	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 75	สผพ. (ส่วนประสานฯ)
10	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร	ระดับ 5	สผพ. (ส่วนวิชาการฯ) (หลัก)/ (ส่วนเทคโนโลยีฯ) (สนับสนุน)

3. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- (1) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย
- (2) การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข
- (3) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แผนงาน/ โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 4 แผนงาน ดังนี้

- (1) แผนงานดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย
 - (2) การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน

(2) แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

(1) สคบ. พัฒนาระบบเพื่อให้ได้รับรางวัลองค์กรคุณภาพ หรือได้รับคะแนนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

(2) สคบ. มีการสร้างโครงสร้างใหม่ ควบคู่กับการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

(3) สคบ. มีการปรับกระบวนการนำไปสู่ Digital Transformation

(3) แผนงานพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

บุคลากรของ สคบ. เก่ง – ดี – มีความสุข และอุทิศตนทำประโยชน์เพื่อสังคม

(4) แผนงานขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

(1) สคบ. มีการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กร

(2) สคบ. มีการวางแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนปฏิบัติการที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

สรุปวงเงินงบประมาณของแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 242,862,200 บาท จำแนกได้ ดังนี้

1. งบประมาณเกี่ยวกับบุคลากรภาครัฐ จำนวน 95,280,200 บาท
2. งบลงทุน จำนวน 29,186,300 บาท
3. งบดำเนินงาน จำนวน 51,482,000 บาท
4. งบรายจ่ายอื่น จำนวน 66,913,700 บาท

ทั้งนี้ สามารถจำแนกเป็นงบประมาณที่ใช้ในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการฯ ในมิติต่าง ๆ จำนวน 93,839,300 บาท ดังนี้

1. งบประมาณจำแนกตามรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ภายใต้แผนปฏิบัติการฯ
 - ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8,864,400 บาท
 - ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 43,574,100 บาท
 - ประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 41,400,800 บาท

2. งบประมาณจำแนกตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2567

2.1 แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

งบดำเนินงาน รายการอบรมสัมมนา จำนวน 946,800 บาท

2.2 แผนงานยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันทางสังคม จำนวน 57,238,300 บาท ประกอบด้วย

(1) ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด 76 จังหวัด จำนวน 32,739,000 บาท

(2) ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการดำเนินการจัดการกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและท้องถิ่น จำนวน 5,908,000 บาท

- (3) ค่าใช้จ่ายสร้างเครือข่ายเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ จำนวน 825,000 บาท
- (4) ค่าใช้จ่ายส่งเสริมประสิทธิภาพพลไกในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด จำนวน 2,385,100 บาท
- (5) ค่าใช้จ่ายพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน 3,322,000 บาท
- (6) ค่าใช้จ่ายเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคแก่ประชาชน จำนวน 6,552,100 บาท
- (7) ค่าใช้จ่ายผลักดันการกำหนดความรับผิดชอบให้ผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค จำนวน 1,750,000 บาท
- (8) ค่าใช้จ่ายส่งเสริมกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล จำนวน 667,600 บาท
- (9) ค่าใช้จ่ายเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย จำนวน 1,985,000 บาท
- (10) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) จำนวน 2,159,000 บาท
- (11) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค จำนวน 2,590,000 บาท
- (12) โครงการ "Smart Consumer" จำนวน 875,000 บาท
- (13) โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ จำนวน 2,350,000 บาท

2.3 แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ จำนวน 25,978,800 บาท ได้แก่ โครงการการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลการให้บริการร้องทุกข์ออนไลน์สู่ท้องถิ่น

2.4 แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย จำนวน 2,560,000 บาท ได้แก่ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

2.5 แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 245,900 บาท ได้แก่ โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ เพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการฯ ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สคบ. ได้กำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนแผนฯ ดังนี้

1. ขับเคลื่อนการดำเนินการตามบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน
2. การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบบูรณาการ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการบริหารงบประมาณโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล
3. ชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับ

4. ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญ และนำแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. ไปใช้เป็นกรอบในการบริหารงาน โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนฯ ไปสู่ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของสำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบ

5. การติดตามและการประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. เป็นรูปธรรม รวมทั้งสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดรูปแบบและช่วงเวลาในการรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

การจัดทำรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

การประเมินผล: สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

การรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะรวบรวม ประเมินผล และจัดทำสรุปรายงานผลในภาพรวมขององค์กรเสนอต่อผู้บริหารทราบต่อไป

ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.



แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วิสัยทัศน์	องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
พันธกิจ	พัฒนานโยบาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	พัฒนานวัตกรรม และเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้	ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วน ให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม
คำนิยามองค์กร	โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค					
ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง			
เป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 2. กลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ 3. กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่รวดเร็วและเป็นธรรม 4. กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศมีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์ 2. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค 4. ประชาชนทุกภาคตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สคบ. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย 2. บุคลากรของ สคบ. มีสมรรถนะสูง เป็นคนดี คนเก่ง และมีความพาสุก 3. สคบ. สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค และแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ 			
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 2. การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ 3. ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม 4. ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น 2. ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การส่งเสริมให้ภาคผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค 4. สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย 2. การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความพาสุก 3. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ 			

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP Model ของ แดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม (Daneil L.Stufflebeam)

หลักการประเมินผลตามตัวแบบของแนวคิดทฤษฎี CIPP Model ของ Dr. Daniel L. Stufflebeam แห่ง Ohio State University, USA ซึ่งให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูล 4 ส่วน ได้แก่ Context (บริบทหรือสถานะแวดล้อม) Input (ปัจจัยนำเข้า) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) ซึ่ง Stufflebeam ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นวิธีการศึกษาหรือสืบค้นหาคุณค่าของสิ่งที่มีมุ่งประเมินอย่างเป็นระบบ และเป็นกระบวนการนำเสนอสารสนเทศที่นำไปประยุกต์ใช้ในการอธิบายและการตัดสินใจคุณค่าและคุณประโยชน์ของการตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสมในการดำเนินโครงการ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2557)

ทั้งนี้ การนำรูปแบบการประเมินของ CIPP Model มาใช้ จะช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งต้องใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาพิจารณาตัดสินใจ 4 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน (Planning Decisions) 2) การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้าง (Structuring Decisions) 3) การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน (Implementing Decisions) และ 4) การตัดสินใจเกี่ยวกับการทบทวนการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Recycling Decisions) โดย Stufflebeam ได้แบ่งประเด็นเพื่อการประเมินที่จะนำไปสู่การตัดสินใจ ดังนี้

C - Context Evaluation (การประเมินสถานะแวดล้อม) เป็นการประเมินนโยบายเป้าหมายความต้องการของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแรงกดดันทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ของโครงการและพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องกำหนดนโยบาย/โครงการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายของโครงการ

I - Input Evaluation (การประเมินปัจจัยนำเข้า) เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ สถานที่ โดยนำมาพิจารณาว่าปัจจัยที่มีอยู่นั้นมีความพร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินงานหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำมากำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

P - Process Evaluation (การประเมินกระบวนการ) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเพื่อดำเนินโครงการให้สำเร็จ ซึ่งอาจเป็นการประเมินขณะดำเนินงานหรือประเมินความก้าวหน้า เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานหรือกระบวนการบริหารก็ได้ ทั้งนี้ จะมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรค จุดเด่นจุดด้อย เพื่อให้การตัดสินใจเพื่อปรับปรุงโครงการเป็นไปอย่างทันท่วงที

P - Product Evaluation (การประเมินผลผลิต) เป็นการประเมินผลภายหลังโครงการสิ้นสุดลง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ โดยนำผลผลิตที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งอาจรวมถึงการพิจารณาทั้งในด้านผลลัพธ์ (Outcomes) และผลกระทบ (Impact) ทั้งเชิงบวกและเชิงลบด้วยก็ได้ โดยนำมาประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการต่อไป

ทั้งนี้ เมื่อมีการประเมินผลตามรูปแบบของ CIPP Model แล้ว จะต้องนำผลที่ได้จากการประเมินในแต่ละขั้นตอนมาเป็นปัจจัยต่อการตัดสินใจ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning Decisions) โดยนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการต่างๆ ซึ่งต้องสอดคล้องกับแผน การดำเนินงานและบริบทที่เกิดขึ้น

2. กำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าทั้งหมดไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ

3. การนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions) โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินกระบวนการ โดยเฉพาะประเด็นที่แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อน (Weakness) หรือจุดแข็ง (Strength) มาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแผนมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุด ที่จะส่งผลการพิจารณาดีหรือขยายโครงการต่อไป

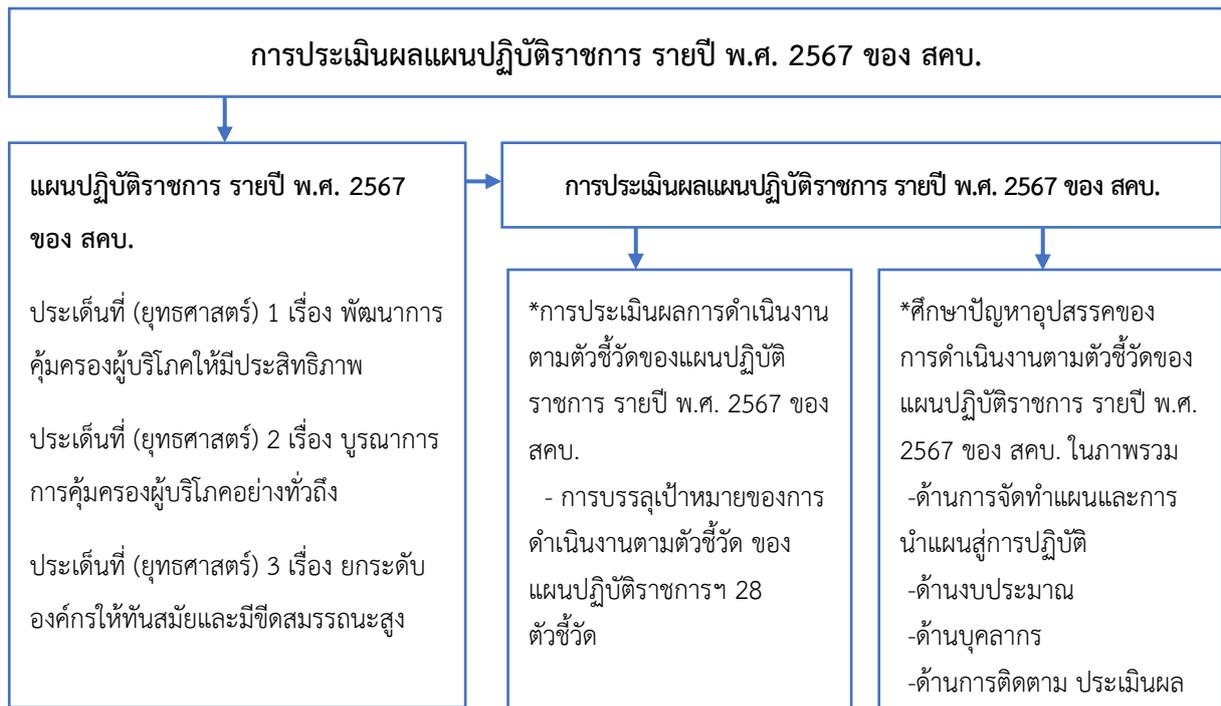
ตารางแสดงความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model Daniel L.Stufflebeam

ประเภทการประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions)
การประเมินปัจจัยเบื้องต้น/ตัวป้อน (Input Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง (Structuring Decisions)
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions)
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions)

3. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการประเมินของ CIPP Model (Daneil L.Stufflebeam) โดยประเมินผลลัพธ์หลังสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ ซึ่งเป็นการประเมินผลการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์ภายใต้ยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการฯ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การประเมินผลแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

1. กรอบแนวทางการประเมินในภาพรวม
2. ขั้นตอนการประเมิน
3. เครื่องมือประเมินและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์การประเมิน

1. กรอบแนวทางการประเมินในภาพรวมของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำเสนอกรอบแนวทางการประเมินในภาพรวม รายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงการประเมินในภาพรวมของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	สิ่งที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน	ผลผลิต
(1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	1. การดำเนินงานโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติราชการฯ 1.1 ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัด 1.2 ผลการดำเนินงานโครงการที่ตอบสนอง/สนับสนุนการบรรลุผลตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ 1.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	1. แผนปฏิบัติราชการ 2. รายละเอียดโครงการต่าง ๆ 3. ผลการปฏิบัติราชการ	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	- การวิเคราะห์สถิติ บรรยาย - การวิเคราะห์เนื้อหา	เป็นไปตามที่กำหนด ไว้ในตัวชี้วัดของแต่ละโครงการ	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ รายไตรมาส และปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางแก้ไข
	2. การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	ผลการปฏิบัติราชการ	แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	- การวิเคราะห์สถิติ บรรยาย - การวิเคราะห์เนื้อหา	เกณฑ์ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการฯ	ผลการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ
(2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการภายใต้ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ของแผนปฏิบัติราชการฯ	1. ผลการปฏิบัติราชการ 2. ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	การวิเคราะห์เนื้อหา	-	ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน
(3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการสู่การปฏิบัติ	รายงานการประชุมคณะทำงานฯ	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.คณะทำงานฯ	การสังเคราะห์เนื้อหา	-	ข้อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. สู่การปฏิบัติ

2. ขั้นตอนการประเมิน

กำหนดขั้นตอนการประเมินไว้ 3 ขั้นตอนหลัก ประกอบด้วย (1) การเตรียมการ (2) การดำเนินการประเมินผล และ (3) การนำเสนอผลการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การเตรียมการ

2.1.1 จัดทำ Action plan การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (รอบ 12 เดือน)

2.1.2 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ รวมทั้งเอกสารการประเมินหรือผลการประเมินที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบและวิธีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.2 การดำเนินการประเมินผล

2.2.1 ฝ่ายเลขาฯ ประชุมเพื่อพิจารณากำหนดรูปแบบ แนวทาง ประเด็น และเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ

2.2.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.3 ชี้แจงถ่ายทอดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกรอบแนวทางการประเมิน รูปแบบการประเมิน ประเด็นการประเมิน เกณฑ์การประเมิน เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.4 เก็บรวบรวมข้อมูล จัดหมวดหมู่ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล

2.2.5 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

2.2.6 สรุปผลการประเมินและจัดทำข้อเสนอแนะในภาพรวม

2.3 การนำเสนอผลการประเมิน

2.3.1 ฝ่ายเลขาฯ จัดทำ (ร่าง) รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (รอบ 12 เดือน)

2.3.2 เสนอ (ร่าง) รายงานการประเมินฯ ต่อคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณา

2.3.3 ปรับปรุง (ร่าง) รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

2.3.4 เสนอรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ต่อผู้บริหาร

2.3.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ให้หน่วยงานภายในองค์กรและสาธารณชนที่สนใจได้รับทราบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติการต่อไป

3. เครื่องมือประเมินและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือประเมิน ประกอบด้วย

3.1.1 แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม:ภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 เป็นแบบประเมินผลการดำเนินงานที่สร้างขึ้น เพื่อรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม: ตามแผนปฏิบัติการฯ

3.1.2 แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน) เป็นแบบประเมินผลการดำเนินงานที่สร้างขึ้น เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ที่เกิดขึ้นกับค่าเป้าหมายที่กำหนด

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.2.1 ชี้แจงทำความเข้าใจกรอบแนวทางการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจ แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประเมินผลการดำเนินงานตามตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.

3.2.2 รวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวทางการประเมินผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดส่ง เครื่องมือการประเมินไปยังทุกสำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำข้อมูลตามที่กำหนด

3.2.3 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องหรือจากระบบ OCPB Report: ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด และนำไปวิเคราะห์พร้อมสรุปผล ตามประเด็นการประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis)

5. เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินในครั้งนี้นำค่าเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

5.1 บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ใช้เกณฑ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นเป็นไปตาม ค่าเป้าหมาย/สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด

5.2 ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ใช้เกณฑ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ที่กำหนด/ไม่ปรากฏผลการดำเนินงาน/การดำเนินงานยังไม่แล้วเสร็จ/มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดรวมแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. จำนวน 28 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ					
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 87.5	บรรลุเป้าหมาย	กกค.
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ ที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 67	ร้อยละ 69.95	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ	ร้อยละ 55	ร้อยละ 89.44	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 2	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคฉ./กคส./กคต.
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาคงได้ ข้อยุติ	ร้อยละ 68	ร้อยละ 69.46	บรรลุเป้าหมาย	กกค./กคช./ กคฉ./กคส./ กคต./สปป./ สผพ. (ส่วน ตปท.)
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	ร้อยละ 58	ไม่ได้ดำเนินการเพราะมีการถ่ายโอนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ชาวต่างชาติไปยัง กคช./ กคฉ./กคส./กคต.		สผพ. (ส่วน ตปท.)
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	1 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วน ตปท.)
ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง					
9	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 40 (3,140 แห่ง)	ร้อยละ 74.18 (5,766 แห่ง)	บรรลุเป้าหมาย	สปป.
10	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สปป.

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
11	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	จำนวน 2 นโยบาย	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนประสานฯ)
12	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 55	ร้อยละ 41.85	ไม่บรรลุเป้าหมาย	กผป.
13	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	12 องค์กร	12 องค์กร	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
14	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ	1 แนวทาง/มาตรการ	5 แนวทาง/ มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคณ./กคส./กคต.
15	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
16	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
17	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 73	ร้อยละ 83.40	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
18	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 71	ร้อยละ 75.20	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกกระตือรือร้นให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง					
19	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	บรรลุเป้าหมาย	กพบ./ สพพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
20	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
21	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 84	ร้อยละ 94.99	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ศูนย์รับเรื่องฯ)/ สพพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
22	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	ร้อยละ 99.64	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนเทคโนโลยี)
23	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
24	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 70	ร้อยละ 81.82	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
25	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 74	ร้อยละ	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
26	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 70	ร้อยละ 77.78	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนประสานฯ)
27	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการรายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 75	ร้อยละ 85.71	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนประสานฯ)
28	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนวิชาการฯ) (หลัก)/ (ส่วนเทคโนโลยี) (สนับสนุน)
สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ทั้งหมดจำนวน 28 ตัวชี้วัด				บรรลุเป้าหมาย	27 ตัวชี้วัด
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	1 ตัวชี้วัด
				บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 96.43	

*หมายเหตุ: - บรรลุเป้าหมาย หมายถึง มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย/สูงกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.
- ไม่บรรลุเป้าหมาย หมายถึง มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ.

จากตารางข้างต้นพบว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ชาวต่างชาติไปยัง กคช./ กคณ./ กคส./ กคต. จำนวน 1 ตัวชี้วัด ทำให้คงเหลือตัวชี้วัด จำนวน 27 ตัวชี้วัด ซึ่งพบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 27 ตัวชี้วัด จาก 28 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 3.57

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

- (1) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- (2) กลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- (3) กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่รวดเร็วและเป็นธรรม
- (4) กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศมีประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- (1) การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- (2) การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ
- (3) ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม
- (4) ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน					
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 87.5	บรรลุเป้าหมาย	กคค.
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ					
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 67	ร้อยละ 69.95	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคณ./กคส./กคต.
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับ การดำเนินการ	ร้อยละ 55	ร้อยละ 89.44	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคณ./กคส./กคต.
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 2	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคณ./กคส./กคต.
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม					
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ 68	ร้อยละ 69.46	บรรลุเป้าหมาย	กคค./กคช./ กคณ./กคส./ กคต./สปป./ สผพ. (ส่วน ตปท.)
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	ร้อยละ 58	ไม่ได้ดำเนินการเพราะมีการถ่ายโอนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ชาวต่างชาติไปยัง กคช./ กคณ./กคส./กคต.		สผพ. (ส่วน ตปท.)

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 4 ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ					
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	1 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วน ตปท.)
				บรรลุเป้าหมาย	7
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	1
				คิดเป็นร้อยละ 87.50	

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ทั้งหมด 8 ตัวชี้วัด ไม่ได้ดำเนินการเพราะมีการถ่ายโอนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ชาวต่างชาติไปยัง กคช./ กคฉ./กคส./กคต. จำนวน 1 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 7 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 87.50 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.

กองกฎหมายและคดีได้จัดทำแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. รายปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีกฎหมายที่ต้องพัฒนาภายใต้แผนฯ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 8 ฉบับ และดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - พ.ศ. 2568 สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภายใต้แผนฯ จำนวน 7 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ดังนี้

1. ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2567

2. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2567 และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ตุลาคม 2567

3. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ล้อเดี่ยวไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567

4. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่นึ่งนึ่งนึ่งสำหรับเด็กในรถยนต์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567

5. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เครื่องกรองน้ำเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2567

6. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2567

7. การทบทวนระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2567

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค

งบประมาณ : ได้รับการจัดสรร 734,800 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 617,770 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

- (1) ขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ.
- (2) ติดตามประเมินผลและทบทวนแผนพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ.

ปัญหาอุปสรรค:

ร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลัง หรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรม ต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.... เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลง รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จึงทำให้มีการนำเสนอร่างกฎกระทรวงเพื่อพิจารณามากกว่า 1 ครั้ง และทำให้ใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี-

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการเฝ้าระวัง และลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ ตามภารกิจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

การตรวจสอบ	ราย			ตัวอย่าง		
	ทั้งหมด	ถูกต้อง	คิดเป็นร้อยละ	ทั้งหมด	ถูกต้อง	คิดเป็นร้อยละ
1. การตรวจสอบการโฆษณา	780	672	86.15	780	672	70.90
2. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	114	84	73.68	2,211	2,148	97.15
3. การตรวจสอบสัญญา	188	4	2.13	188	4	2.13
4. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	48	2	4.17	48	2	4.2
รวม	1,130	762	67.43	3,227	2,826	87.57

ดังนั้น ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.57

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบสินค้าหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับการจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,304,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

2. โครงการตรวจสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

งบประมาณ : ได้รับการจัดสรร 545,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 539,925 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) ลงพื้นที่ตรวจสอบสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค/ทดสอบ พิสูจน์สินค้าประเภทกระทะไฟฟ้า

(2) ทดสอบพิสูจน์สินค้าประเภทเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า EV โหมด ๒ การเชื่อมต่อไฟฟ้าของยานยนต์ไฟฟ้าเข้ากับระบบไฟฟ้าผ่านเต้ารับมาตรฐาน

3. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบ โฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 900,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 859,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

4. โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,560,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,105,730 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 29 สิงหาคม ถึง 12 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังคมผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ

(2) ชักซ้อมความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2559

(3) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

(4) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเอง ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุให้ได้รับความเป็นธรรม

ปัญหาอุปสรรค:

1. ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในการทดสอบมีเพียงแห่งเดียวภายในประเทศ รวมถึงการทดสอบสารเป็นพิษต้องใช้เวลานานในการทดสอบและการทราบผล

2. การสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

3. การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ต้องมีการนำเอกสารมาตรวจสอบที่สำนักงานฯ และบางกรณีต้องเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อตีความซึ่งต้องใช้เวลาในการทราบผล

4. ผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริง ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศฯ รวมถึงการลงพื้นที่แล้วไม่พบสถานที่ตั้ง

5. ข้อมูลการรายงานผลการตรวจสอบฯ ไม่สอดคล้องกับข้อมูลรายงานผลของส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล (สพพ.)

6. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 หน่วยงานมุ่งเน้นการพัฒนากฎหมายสำคัญและการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคทำให้บุคลากรในการตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไปมีจำนวนลดน้อยลงกว่าทุกปี

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ

หน่วยงานได้รับการแจ้งเบาะแส หรือจากการสังเกต การเฝ้าระวัง เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือไม่เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง มาตรการ แนวทาง หรือตามที่กฎหมายกำหนด ตามภารกิจดังนี้

(1) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการแจ้งเบาะแสจำนวนทั้งหมด 71 เรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน 56 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 78.87

(2) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก มีการแจ้งเบาะแสจำนวนทั้งหมด 34 เรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน 34 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

(3) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา มีการเก็บข้อมูลตรวจสอบการโฆษณาจากการเฝ้าระวังเป็นภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น 780 เรื่อง (ไม่มีข้อมูลเอกสารการแจ้งเบาะแส)

(4) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ดำเนินการตรวจสอบสัญญาและหลักฐานการรับเงินภายใต้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามที่ประชาชนหรือหน่วยงานร้องขอให้ตรวจสอบ โดยไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าเป็นกรณีการแจ้งเบาะแส

ดังนั้น ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 89.44 (เฉพาะข้อมูล กคต. และ กคฉ.)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบสินค้าหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,304,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

3. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 900,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 859,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

หน่วยงานยังไม่มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการแจ้งเบาะแส การเฝ้าระวัง และตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ หรือพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจภาพรวม รวมถึงกระบวนการที่ชัดเจนของแต่ละสำนัก/กองการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือไม่เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง มาตรการ แนวทาง หรือตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อเสนอแนะ:

ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกการแจ้งเบาะแส การเฝ้าระวัง และตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ หรือพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจตามภารกิจในภาพรวมของ สคบ. เพื่อทบทวนตัวชี้วัดและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Care) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แบบเชิงรุก ในการตรวจสอบการโฆษณาสินค้าและบริการสู่การกำกับดูแล ผู้ประกอบ ธุรกิจ และแจ้งเตือนให้กับผู้บริโภคอย่างทันต่อสถานการณ์ โดยมีการพัฒนาระบบฯ ผ่านช่องทาง Social Media และช่องทางที่เกี่ยวข้อง ด้วยเครื่องมือบริการวิเคราะห์สื่อสังคมออนไลน์ Social listening เปิดใช้งานระบบเปิดใช้งานระบบเรียบร้อยแล้ว

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring)

งบประมาณ : ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากเป็นโครงการพัฒนาต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2566

ระยะเวลาดำเนินการ : 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกับหน่วยงานดำเนินการมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนส่งผลทำให้ได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามต้องการ
2. ความแตกต่างของกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยของแต่ละหน่วยงานภารกิจหลัก รวมถึงกระบวนการแจ้งเบาะแสของหน่วยงานยังไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ

*ข้อมูลรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สรุปได้ดังนี้

หน่วยงาน	เรื่องค้างค้ำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
	เรื่องเข้า	ยุติ	ค้างค้ำ	ร้อยละ
กคส.	873	608	265	69.64
กคฆ.	2,536	2,061	475	81.27
กคฉ.	2,149	1,423	726	66.22
กคต.	2,523	1,605	918	63.61
ตปท. (สผพ.)	4	4	0	100
รวม	8,085	5,701	2,384	70.51

หน่วยงาน	การแก้ไขปัญหาเรื่องเข้าใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
----------	--

	เรื่องเข้า	ยุติ	คงค้าง	ร้อยละ
กคส.	2,162	1,787	532	82.65
กคฆ.	2,596	2,075	786	79.93
กคณ.	2,750	1,658	1,358	60.29
กคต.	2,726	1,480	1,373	54.29
รวม	10,234	7,000	4,049	68.33

*หมายเหตุ ข้อมูลรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่รายงานต่อสำนักงาน กพร. ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และเข้าสู่กระบวนการการแก้ไขปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติของ สคบ. มีผลรวมดำเนินงานเรื่องคงค้างปีงบประมาณ พ.ศ.2567 คิดเป็นร้อยละ 70.51 และผลรวมดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องเข้าใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 คิดเป็นร้อยละ 68.33

ทั้งนี้ กองกฎหมายและคดี (ส่วนคดี) รับเรื่องจำนวน 243 เรื่อง สามารถส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (พนักงานอัยการ) ได้จำนวน 87 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40.32

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานกองกฎหมายและคดี (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,260,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 973,500 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์ (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,331,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,260,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,150,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์) (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 900,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 850,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบสินค้าหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,304,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

6. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบ
โฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 900,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 859,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

1. การสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน
2. สภาพปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้เกิดความยุ่งยากและใช้เวลานานในการตรวจสอบและการสืบข้อเท็จจริง
3. รายละเอียดข้อมูลการร้องทุกข์ของผู้บริโภคไม่เพียงพอหรือไม่ถูกต้องทำให้ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ร้องทุกข์เองส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น การเลื่อนหรือไม่มาตามนัด
4. กรณีมีหนังสือขอทราบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานภายนอกต้องใช้ระยะเวลาและหากล่าช้าต้องมีการทวงถามเป็นลายลักษณ์อักษร
5. ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคกรณีที่ถูกประกอบการได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ. 2561

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบให้สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (สผพ.) โดยส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศดำเนินการส่งมอบภารกิจการงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่คู่กรณี (ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ) เป็นชาวต่างประเทศ ให้กับกองผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์รับไปดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2566 จึงไม่มีการวัดผลในตัวชี้วัด **ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน** ทั้งนี้ ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศได้ดำเนินการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาในกรณีดังกล่าวโดยการ (1) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างชาติที่เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค จำนวน 205 เรื่อง (2) ให้คำปรึกษากรณีร้องทุกข์แก่ผู้ร้องชาวต่างชาติ/ผู้ประสานงานของประเทศในอาเซียนและประเทศคู่เจรจาอื่น จำนวน 595 ครั้ง และ (3) ปฏิบัติหน้าที่ล่ามแปลภาษา ในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้หน่วยงานภายใน จำนวน 40 ครั้ง

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 540,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 495,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

1. ผู้ร้องชาวต่างชาติไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของ สคบ.
2. ผู้ร้องชาวต่างชาติบางรายไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสาร
3. ผู้ร้องชาวต่างชาติเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 7 จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศมีการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศสำเร็จเพื่อเป็นแนวทาง/มาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สคบ. กับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ได้แก่ ๑) สำนักงานผู้บริโภคแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (NCAC) และ ๒) สมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (CASE) ได้มีความเห็นร่วมกันในการจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MoU) โดยอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานผู้บริโภคแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (NCAC) และสมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (CASE)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเสริมสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 127,600 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 115,312 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 13 กันยายน 2566 ถึง 13 ตุลาคม 2566

กิจกรรม:

(1) การอบรมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสากลและวัดระดับความเข้มแข็งผู้บริโภคของอาเซียน โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งมีการวัดความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากล และเกิดความตระหนักรู้ในสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 97.54

(2) การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดการสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ภายใต้โครงการ CAP III Workshop on Product Safety โดยผู้แทนประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้แทนสำนักเลขาธิการอาเซียน และเจ้าหน้าที่ สคบ. มีการสร้างความร่วมมือและการบูรณาการจัดการสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในภูมิภาคอาเซียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาอุปสรรค:

ขั้นตอนในการจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MoU) ระหว่าง สคบ. กับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศมีความละเอียดอ่อนและหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการทำบันทึกความเข้าใจร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการขับเคลื่อนบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการจัดการสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ร่วมกับกระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น โดยได้ดำเนินการจัดการประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้าภายใต้ความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2567 ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็น ประสบการณ์และข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรับทราบสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่นักลงทุน ผู้ประกอบธุรกิจ และนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศในการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจไทย มีผู้เข้าร่วมประกอบด้วย ผู้แทน สคบ. ผู้แทน สมอ. และผู้แทนสถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ เสนอผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. การประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้าภายใต้ความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น ครั้งที่ 2

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร (งบรายจ่ายอื่น สปน.) ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 17,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 22 กันยายน 2567

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ (โครงการซ้ำ/จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 540,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 495,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

- (1) การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์
- (2) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- (4) ประชาชนทุกคนตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- (1) ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- (2) ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) การส่งเสริมให้ภาคีผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- (4) สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง
จำนวน 10 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น						
9	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 40 (3,140 แห่ง)	ร้อยละ 74.18 (5,766 แห่ง)	บรรลุเป้าหมาย	สปง.	
10	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สปง.	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
11	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	จำนวน 2 นโยบาย	บรรลุเป้าหมาย	สพพ. (ส่วนประสานฯ)	
12	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 50	ร้อยละ 41.25	ไม่บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
13	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	12 องค์กร	12 องค์กร	บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 การส่งเสริมให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค						
14	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ	1 แนวทาง/มาตรการ	5 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กคช./กคณ./กคส./กคต.	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 4 สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง						
15	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
16	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
17	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 73	ร้อยละ 83.40	บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
18	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 71	ร้อยละ 75.20	บรรลุเป้าหมาย	กผป.	
				บรรลุเป้าหมาย	10	ตัวชี้วัด
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	1	ตัวชี้วัด
				คิดเป็นร้อยละ 90.00		

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ทั้งหมด 10 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 10.00 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (สปจ.) ได้ดำเนินการตามกระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 5,766 แห่ง จากจำนวน อปท. ทั้งหมด 7,772 แห่ง โดยคิดเป็นร้อยละ 74.18 (พทยา 1 แห่ง เทศบาล 1,660 แห่ง อบต. 3,388 แห่ง)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 670,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 620,515.10 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 ถึง 9 กรกฎาคม 2567

กิจกรรม:

(1) เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ยกระดับการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่การปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่น จำนวน 2 ครั้ง และจัดในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 1 ครั้ง

2. โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น (รูปแบบพิเศษ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 650,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 329,620 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 22 ธันวาคม 2566 ถึง 19 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) พัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง) ภายใต้ชื่อโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง) จำนวน 2 ครั้ง

(2) พัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง) ภายใต้ชื่อโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา)

(3) การสัมมนาแนวทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร

ปัญหาอุปสรรค:

1. เทศบาล, อบต. บางแห่งมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นไม่มีความต่อเนื่อง

2. สคบ. มีการติดตามคำสั่ง แต่ยังไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (สบจ.) ได้มีการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยจัดทำแผนพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

1. รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค จำนวน 2,548 เรื่อง ยุติเรื่อง จำนวน 1,929 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75.71
2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ การจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 66 ครั้ง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1,740 ครั้ง
3. การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนให้มีความเข้มแข็ง จำนวน 1 ครั้ง
4. ระดับจังหวัด สคบ. ได้มีการติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการดำเนินงานฯ จำนวน 5 ครั้ง
5. ระดับท้องถิ่น สคบ. มีการลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น จำนวน 9 ครั้ง
6. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถึงแนวทางการดำเนินงานฯ จำนวน 13 ครั้ง ทั้งนี้ ได้วิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน เสนอต่อผู้บริหารเพื่อรายงานผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เรียบร้อยแล้ว

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด 76 จังหวัด
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 27,360,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 26,647,400 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
2. โครงการโอนจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (การประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด / คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องรวบรวมทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด / คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดฯ / วันคุ้มครองผู้บริโภค)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 4,379,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 4,204,471.49 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
3. โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,000,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 944,690 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 23 พฤษภาคม 2567 ถึง 23 สิงหาคม 2567

กิจกรรม:

(1) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาค (ผอ.ศูนย์ฯ)

(2) การติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาค จำนวน 5 ครั้ง

(3) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการยกระดับการขับเคลื่อนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

4. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต 1 - 9

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 4,500,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 4,378,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

5. โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,590,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น : 1,907,996 บาท

(ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการดำเนินการจัดการกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและท้องถิ่น)

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 6 มิถุนายน 2567 ถึง 1 กันยายน 2567

กิจกรรม

1. กิจกรรมยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

2. กิจกรรมขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 11 จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ

สคบ. ได้ขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนที่ สคบ. เป็นเจ้าภาพเอง หรือ
ที่ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานอื่น จำนวน 2 นโยบาย ได้แก่

(1) จัดทำแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็น
การโฆษณาสินค้าหรือบริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) การขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้า
หรือบริการ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,350,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,331,552 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 18 สิงหาคม 2567 ถึง 29 พฤศจิกายน 2567

2. โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,560,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,105,730 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 29 สิงหาคม ถึง 12 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในสังคมผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ

(2) ชักซ้อมความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2559

(3) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

(4) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเอง ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุให้ได้รับความเป็นธรรม

ปัญหาอุปสรรค:

เนื่องจากการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่หลากหลายภารกิจ หากต้องการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจังจากทุกหน่วยงานและทุกระดับ

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 12 ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้รวบรวมข้อมูลแล้วพบว่า เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์การดำเนินงานของภาคีเครือข่ายแต่ละภาคส่วน ได้แก่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์ให้ความรู้ การเฝ้าระวัง สอดส่องและตรวจสอบ พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ การให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ และการประสานงานหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ สคบ. ได้มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้เครือข่ายทุกภาคส่วน (รายเดือน) จำนวน 795 แห่ง และได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (MOU) กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1 ฉบับ ได้แก่ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา สคบ. กับ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

โดยเครือข่ายมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ. สรุปดังนี้

- เครือข่ายภาครัฐ จำนวน 356 แห่ง: ส่งสื่อเผยแพร่คุ้มครองผู้บริโภค 356 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100

- เครือข่ายภาคประชาชน จำนวน 79 แห่ง: เข้าร่วมการประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ 12 แห่ง/ลงพื้นที่คลินิก สคบ. 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.33

- เครือข่ายภาคสถานศึกษา จำนวน 30 แห่ง: จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ 1 แห่ง/ลงพื้นที่สถานศึกษาจัดกิจกรรม 1 แห่ง/กิจกรรมค่าย smart consumer 3 แห่ง/สนับสนุนการจัดตั้งชมรม smart consumer 3 แห่ง/ คิดเป็นร้อยละ 26.67

- เครือข่ายภาคเอกชน จำนวน 4 แห่ง: ลงพื้นที่ให้ความรู้ร่วมกับเครือข่ายภาคเอกชน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.00

ดังนั้น เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 41.25

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการสร้างความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในเครือข่ายภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาสังคม

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 365,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 87,212 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

- (1) กิจกรรม “จุดหมายผู้บริโภค”
- (2) กิจกรรมรณรงค์ “ผู้บริโภคยุคใหม่ ใส่ใจการคุ้มครองผู้บริโภค”
- (3) จัดแสดงนิทรรศการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในงานมหกรรมวิชาการแปซิฟิกเพื่อชุมชน

ปัญหาและอุปสรรค:

1. การลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมให้ความรู้ในชุมชนยังไม่สอดคล้องกับจำนวนเครือข่ายและจำกัดเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2. จำนวนสื่อความรู้ที่สนับสนุนในการรณรงค์หรือเผยแพร่ไม่เพียงพอกับจำนวนเครือข่าย

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 13 จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ

การประเมินองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ เลขที่ 105/2566 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 ประกาศหลักเกณฑ์การคัดเลือกองค์กรของผู้บริโภคคุณภาพของ สคบ. วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรผู้บริโภคเชิงประจักษ์ จังหวัดพะเยา วันที่ 13 พฤษภาคม 2567 โดยองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีจำนวน 12 องค์กร ดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม ได้แก่ (1) ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา

ระดับดีเด่น ได้แก่ (2) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับมาตรฐาน ได้แก่ (3) ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (4) องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคตำบลละลม จังหวัดศรีสะเกษ (5) สมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร (6) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตบางแค กรุงเทพมหานคร (7) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดสงขลา (8) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร (9) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร (10) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร (11) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (12) เครือข่ายองค์กรงดเหล้าจังหวัดสมุทรสงคราม

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 165,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 126,442.50 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

- (1) ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรผู้บริโภคน้องใจประจักษ์ จังหวัดพะเยา
- (2) องค์กรผู้บริโภคน้องใจ ประจำปี พ.ศ. 2567
- (3) จัดจ้างผลิตสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบสิ่งพิมพ์ ขนาดเอ 5 (จำนวน 5,000 เล่ม)

“หนังสือเกิดเรื่องแล้ว”

ปัญหาอุปสรรค:

1. สามารถตรวจประเมินผลงานขององค์กรได้เฉพาะองค์กรที่มีผลงานยอดเยี่ยม
2. องค์กรผู้บริโภคไม่ได้รับการส่งเสริมหรือผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง
3. ขาดการสนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในทุกมิติอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ:

มีการเก็บข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยังมีการดำเนินงานร่วมกับ สคบ. และดำเนินการแยกประเภทพร้อมกับภารกิจหรือหน้าที่ของเครือข่ายแต่ละประเภทให้ชัดเจน จัดทำแผนการพัฒนาและการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายฯ เสนอผู้บริหารเห็นชอบ และใช้เป็นแผนในการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 14 จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ

สรุปผลจำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ จำนวน 5 แนวทาง/มาตรการ ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค กรณีผู้บริโภคถูกระงับบัญชี บริษัท ซ้อปี้ (ประเทศไทย) จำกัด
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการในเรื่องมาตรการการวางจำหน่ายสินค้าห้ามขายหรือห้ามให้บริการตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์
3. การประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาและเร่งดำเนินการเรียกคืนชุดสร้างแรงบันดาลใจ ความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ
4. การประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้ประกอบการของรถยนต์ไฟฟ้า กรณีแคมเปญการลดราคา และกรณีชำรุดบกพร่อง
5. การจัดทำ “มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)” หรือประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐาน การรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. และ (ร่าง) แบบสัญญา

มาตรฐานสัญญาจอร์จยอนต์ (รถใหม่) แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจอร์จยอนต์ (รถใหม่) แบบ ข ทาง website ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ได้มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

งบประมาณ : ไม่ใช้งบประมาณ

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 4 มีนาคม 2567

ปัญหาอุปสรรค:

1. ผู้ประกอบธุรกิจยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคทำให้การแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 15 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้มีการรวบรวมและศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. และข้อมูลจาก OCPB Connect พร้อมจัดเก็บโดยจำแนกประเภทของข้อมูลประเภทของสื่อ และแสดงให้เห็นถึงการอัปเดตข้อมูลทั้งหมดให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รายสัปดาห์และรายเดือน มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารแยกตามประเภทสื่อในหัวข้อ “OCPB Connect Media” เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย

2. การพัฒนาระบบสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในระบบ Portal ของ สคบ. (<https://portal.ocpb.go.th/portal>) เพื่อให้บริการเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บ และบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. ตามประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (1) Content VDO (2) Infographic (3) MOU (4) VDO การให้สัมภาษณ์ (5) ข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ (6) ข่าวสื่อมวลชน (7) บทความ และ (8) ประชาพิจารณ์

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 181,820 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 176,619 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึง 31 มกราคม 2567

กิจกรรม:

(1) การอบรมเชิงปฏิบัติการโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

(2) ผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การรณรงค์งานคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาอุปสรรค:

การเข้าใช้งานระบบสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในระบบ Portal ของ สคบ. และปริมาณ ข้อมูลในระบบยังมีจำนวนน้อย และยังไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลักในการใช้งานระบบสื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 16 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้มีการพัฒนาวิธีการนำเสนอ รูปแบบของสื่อ เนื้อหาของสื่อ (Content) เพื่อให้การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำแผนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ สคบ. พร้อมกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละปีอย่างชัดเจน รวมถึงมีการประเมินผล และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่าสื่อสังคม ออนไลน์ของ สคบ. ที่ประชาชนให้ความสนใจติดตามมากที่สุดคือช่องทาง Facebook มีการเข้าถึง จำนวน 619,931 ครั้ง มีผู้ติดตามจำนวนทั้งสิ้น 88,454 ราย เป็นผู้ติดตามใหม่ จำนวน 8,350 ราย และมีผู้กดถูกใจ จำนวน 79,627 ครั้ง เป็นการกดถูกใจใหม่จำนวน 4,344 ครั้ง

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 447,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 446,510 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

จัดจ้างผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ ได้แก่ (1) การพูดข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ การผลิตคลิปหรือสื่อบุคคล และเผยแพร่ และ (2) ผลิตคลิปหรือสื่อบุคคล เผยแพร่คลิปผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางเว็บไซต์ข่าว Tiktok Youtube

ปัญหาอุปสรรค:

การผลิตสื่อให้มีเนื้อหา (Content) ที่น่าสนใจยังเป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับ สคบ.

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 17 ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการใช้โซเชียล มีเดีย และผ่านสื่อกระแสหลัก เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ได้แก่

- (1) รายการ “NBT มีคำตอบ” จำนวน 4 ครั้ง
- (2) รายการ “ถกไม่เถียง” จำนวน 5 ครั้ง
- (3) รายการ “สถานีประชาชน” จำนวน 5 ครั้ง
- (4) รายการวิทยุ “ครบเครื่องเรื่อง สคบ.” 24 ครั้ง

มีการผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สรุปดังนี้

- (1) อินโฟกราฟฟิก (งานประชาสัมพันธ์) จำนวน 716 เรื่อง

(2) บทความ จำนวน 83 เรื่อง

(3) วิดีทัศน์ จำนวน 87 เรื่อง

ทั้งนี้ ผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 85.56 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 86.60

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 700,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 697,423 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) จัดจ้างสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน และความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(2) วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย

2. โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 447,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 446,510 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

จัดจ้างผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ ได้แก่

(1) การพูดข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ การผลิตคลิปหรือสื่อบันทึกภาพ และเผยแพร่

(2) ผลิตคลิปหรือสื่อบันทึกภาพ เผยแพร่คลิปผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางเว็บไซต์ข่าว Tiktok

Youtube

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 18 ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย และผ่านสื่อกระแสหลัก เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น รายละเอียดตามตัวชี้วัดที่ 17 ทั้งนี้ ผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 83.40 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 76.40 และมีพฤติกรรมการใช้สิทธิของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 75.20

1. โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 700,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 697,423 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) จัดจ้างสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนและความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(2) วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย

2. โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 447,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 446,510 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

จัดจ้างผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ ได้แก่ (1) การพูดข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ การผลิตคลิปหรือสื่อกู๊ปข่าว และเผยแพร่ และ (2) ผลิตคลิปหรือสื่อกู๊ปข่าว เผยแพร่คลิปผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางเว็บไซต์ข่าว Tiktok Youtube

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

ส่วนที่ 1 สาระสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

(1) สคบ. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย

(2) บุคลากรของ สคบ. มีสมรรถนะสูง เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข

(3) สคบ. สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

(1) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย

(2) การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และ

มีความสุข

(3) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 10 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย						
19	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 70	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย	กพบ./ สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)	
20	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)	
21	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 84	ร้อยละ 94.99	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)/สผพ. (ส่วนเทคโนโลยี)	
22	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	ร้อยละ 90.64	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วนประสานฯ) / (ส่วนเทคโนโลยี)	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข						
23	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรฯ)	
24	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 70	ร้อยละ 81.82	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรฯ)	
25	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 74	ร้อยละ 76.24	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรฯ)	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
26	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 70	ร้อยละ 77.78	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วนประสานฯ)	
27	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการรายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 75	ร้อยละ 85.71	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วนประสานฯ)	
28	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สผพ. (ส่วนวิชาการฯ) (หลัก)/ (ส่วนเทคโนโลยี) (สนับสนุน)	
				บรรลุเป้าหมาย	10	ตัวชี้วัด
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	-	ตัวชี้วัด
				คิดเป็นร้อยละ 100		

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง ทั้งหมด 10 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 10 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 19 ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการจัดทำข้อมูลกระบวนการทั้งหมดของ สคบ. โดยแบ่งเป็นกระบวนการในภาพรวมทั้งหมด จำนวน 31 กระบวนการหลัก และมีการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล หรือมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ กระบวนการตรวจสอบฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กรณี เจ้าหน้าที่ฝ้าระวังผ่านสื่อ โดยมีการพัฒนาระบบฝ้าระวังและติดตามด้านโฆษณา (OCPB Care) มาปรับใช้ในกระบวนการดังกล่าว คิดเป็น ร้อยละ 70 ของขั้นตอนกระบวนการ

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 180,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 162,500 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 180,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 225,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567
3. โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation
งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 52,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 37,200 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 30 พฤษภาคม 2567
กิจกรรม:พัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 20 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 2 ระบบ ดังนี้

- (1) ระบบการเชื่อมโยงพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. (OCPB Digital ID)
- (2) ระบบฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Care)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. (OCPB Digital ID)

งบประมาณ : ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากเป็นโครงการต่อเนื่องมาจากประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 21 ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค 1166 ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

(1) สายด่วน 1166 คิดเป็นร้อยละ 97.70

(2) การให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. (ชั้น 1) คิดเป็นร้อยละ 98.23

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศได้สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยการสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567 มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,533 คน ดังนี้

(3) ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 89.06

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ระบบ : คิดเป็นร้อยละ 95.00

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 1166 (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 3,444,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,267,733.56 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

บุคลากรมีการหมุนเวียนเข้า-ออกในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 22 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ “ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค” (ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2566 -วันที่ 30 ก.ย. 2567) ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 -2570) ของ สคบ. โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของ สคบ. 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ. และร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อปรับเปลี่ยนหน่วยงานไปสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation) โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

1) ผู้เข้าบริเข้าใช้บริการระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (ออนไลน์) จำนวน 13,618 คน ได้ร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 1,533 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48%

2) ความพึงพอใจในภาพรวม คะแนน 89.06% ประกอบด้วย

2.1) หน้าหลักมีความเหมาะสมและดูง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 88.78%

2.2) การจัดรูปแบบหน้าจอมีความเหมาะสม และน่าในใจ 89.07%

2.3) ภาษา และรูปภาพที่ใช้มีความสอดคล้องอย่างเหมาะสมและน่าสนใจ 89.11%

2.4) ภาษา และรูปภาพที่ใช้มีความสอดคล้องอย่างเหมาะสม 89.02%

2.5) ขั้นตอนการร้องทุกข์ OCPB Complain 89.32%

โครงการที่สนับสนุน - ไม่มี -

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 23 ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล

สกก. ได้มีการจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อกำหนดวิธีการหรือแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้งบุคลากร การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากร และการบริหารบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง เป็นต้น และได้มีการดำเนินการตามแผนฯ สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรบุคคล รอบ 12 เดือน ต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

* โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,740,200 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,705,120 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 24 ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด

สำนักงานเลขานุการกรมได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สคบ. (ข้าราชการ 123 คน และพนักงานราชการ 152 คน) ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 275 คน และได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 324,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 294,900 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

2. โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 300,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 189,900 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

3. โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ เพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ของ

สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 245,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 245,900 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

4. โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,740,200 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,705,120 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

ความท้าทายในการบริหารจัดการงบประมาณที่อยู่อย่างจำกัดให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างครอบคลุมครบทุกกิจกรรมและเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการอบรม

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 25 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สคบ. ไม่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากเป็นการเว้นช่วงการสำรวจในประเด็นดังกล่าว โดยจะทำการสำรวจฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนั้น ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร จึงมีผลการประเมินคิดเป็น n/a

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. กิจกรรมการคัดเลือกข้าราชการดีเด่นของและส่งเสริมผู้นำต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรม
งบประมาณ : ที่ได้รับจัดสรร ไม่ใช้งบประมาณ

ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนตุลาคม 2566 - เดือนกันยายน 2567

2. กิจกรรมประกาศยกย่องชมเชยผู้ได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการคัดเลือกข้าราชการดีเด่นแต่ไม่ได้รับเลือก แต่สามารถประพฤติตนเป็นต้นแบบด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อไป

งบประมาณ : ไม่ใช้งบประมาณ

ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนตุลาคม 2566 - เดือนกันยายน 2567

3. กิจกรรมการจัดทำแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

งบประมาณ : ไม่ใช้งบประมาณ

ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนมกราคม 2566 - เดือนกุมภาพันธ์ 2568

ปัญหาอุปสรรค : - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ : - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 26 ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)

ตัวชี้วัดภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) จำนวนทั้งสิ้น 9 ตัวชี้วัด จากการติดตามและประเมินการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ พบว่า บรรลุเป้าหมายจำนวน 7 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 77.78 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 22.22

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,159,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,838,101 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 มิถุนายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) การประชุมเชิงปฏิบัติการ “เพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ สคบ. ยุคใหม่”

(2) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(3) การศึกษาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

2. โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 2,350,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,261,552 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 มิถุนายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) การขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการด้านโฆษณา

(2) เสริมสร้างพลังชุมชน รู้เท่าทันโฆษณา

(3) จัดจ้างดำเนินกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาในยุคดิจิทัล

3. โครงการ Smart Consumer

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 875,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 875,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 มิถุนายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) ค่าย Young Smart Consumer

(2) ประกวดผลงานที่เป็นลักษณะของผู้บริโภคที่ชาญฉลาด (Smart Consumer)

(3) จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาต้นแบบ

4. โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,560,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,105,730 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 29 สิงหาคม ถึง 12 กันยายน 2567

กิจกรรม:

(1) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังคมผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ

(2) ชักจูงความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2559

(3) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

(4) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเอง ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุให้ได้รับความเป็นธรรม

ปัญหาอุปสรรค: ตัวชี้วัดบางส่วนที่บรรลุเป้าหมายแต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากความครบถ้วนของข้อมูลและความร่วมมือในการขับเคลื่อนและการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความล่าช้าของงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 27 ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.

ตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2566 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีจำนวน 28 ตัวชี้วัด บรรลุค่าเป้าหมายทั้งหมด 27 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96.43 และไม่บรรลุค่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 3.57

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,080,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 905,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค:

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้แผนปฏิบัติการฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนฯ รวมถึงวิธีการรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 28 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติขององค์กร

หน่วยงานมีการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลเชิงสถิติทั้งหมดขององค์กร (แยกประเภทหมวดหมู่ แหล่งที่มาของข้อมูล) และการจัดทำรายงานเชิงสถิติที่สำคัญขององค์กร และได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล ได้แก่

1. ระบบบริการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค : OCPB Connect (สำหรับประชาชนทั่วไป) (<https://ocpbconnect.ocpb.go.th/Report>) ประกอบด้วย รายงานการรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ, สถิติการรับ-การส่งเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างหน่วยงาน, สถิติเรื่องร้องทุกข์เขตปกครองพิเศษจังหวัดกรุงเทพมหานคร, สถิติเรื่องร้องทุกข์เขตปกครองพิเศษเมืองพัทยา และรายงานผู้ประกอบการธุรกิจที่คณะกรรมการผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีและยุติเรื่อง

2. ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค : OCPB Report (สำหรับเจ้าหน้าที่) ได้แก่ I01 รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องฯ, I02 รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์แยกตามรายกอง, I03 รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ สคบ. จังหวัด เป็นต้น

3. การพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการรายงานผลบางส่วนผ่าน Excel Sheet เช่น ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน มูลค่าความเสียหายของทุกกองและการประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของทุกกอง

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ : ได้รับจัดสรร 1,080,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 905,500 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติราชการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรายละเอียดคำนิยามตัวชี้วัดบางตัวยังไม่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นของรัฐบาลหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณ: ได้รับจัดสรรในแต่ละแผนงานมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่หน่วยงานต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร รวมถึงการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSUR) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินและรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหารเพิ่มเติมเป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สคบ. ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สคบ. โดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567 ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย (1) แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม: ภายใต้อันปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 (2) แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน)

วิธีการประเมิน โดยวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่นจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยแนวทางการประเมินพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการฯ ในภาพรวม และเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ บรรลุเป้าหมาย /ไม่บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้อันปฏิบัติการฯ ซึ่งจะนำเสนอ (1) สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. (2) ปัญหา อุปสรรค ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของ สคบ. และ (3) จัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สคบ. ระยะเวลาต่อไป

1. สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ชาวต่างชาติไปยัง กคช./ กคจ./กคส./กคต. จำนวน 1 ตัวชี้วัด ทำให้คงเหลือตัวชี้วัด จำนวน 27 ตัวชี้วัด ซึ่งพบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 27 ตัวชี้วัด จาก 28 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 3.57 ซึ่งสามารถจำแนกผลการประเมินรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 10 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 10.00

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 10 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 10 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรวมถึงรายละเอียดค่านิยามที่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่องเนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นของรัฐบาลหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณ: ได้รับจัดสรรในแต่ละแผนงานมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่หน่วยงานต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร รวมถึงการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลและรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหารเพิ่มเติมเป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3.1 ผู้บริหารทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกให้เกิดการนำแผนปฏิบัติการไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการของแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน พร้อมทั้งมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อเป้าหมายในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการของ สคบ.

3.2 ควรกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล เพื่อให้สามารถกำกับกับการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารแผนปฏิบัติการให้กับผู้รับผิดชอบภารกิจงานด้านนโยบายและแผน การติดตามประเมินผล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำและขับเคลื่อนแผน รวมถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ตัวชี้วัดบางส่วนควรมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการทบทวนค่านิยมความสำเร็จของตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๗๖ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติการของ สคบ. ให้มีประสิทธิภาพ เท่าทันต่อสถานการณ์ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ นโยบายรัฐบาล และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติการของ สคบ. ดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ (มาตรา ๑๖) และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นการกำหนดทิศทางของ สคบ. ให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนต่อความสำเร็จของแผนทั้ง ๓ ระดับ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

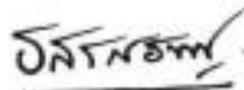
องค์ประกอบ

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้แทนสำนักงานเลขาธิการกรม | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้แทนกองกฎหมายและคดี | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้แทนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้แทนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก | คณะกรรมการ |
| ๖. ผู้แทนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา | คณะกรรมการ |
| ๗. ผู้แทนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | คณะกรรมการ |
| ๘. ผู้แทนกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๙. ผู้แทนกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | คณะกรรมการ |
| ๑๐. ผู้แทนกลุ่มตรวจสอบภายใน | คณะกรรมการ |
| ๑๑. ผู้แทนสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด | คณะกรรมการ |
| ๑๒. ผู้แทนส่วนวิชาการ วางแผน และติดตามประเมินผล | คณะกรรมการ |
| ๑๓. ผู้แทนส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ | คณะกรรมการ |
| ๑๔. ผู้แทนส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะกรรมการ |
| ๑๕. ผู้อำนวยการส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน | เลขาธิการคณะกรรมการ |
| ๑๖. เจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน | ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ |
- ที่ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

หน้าที่และอำนาจ

๑. ศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๒. จัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๓. กำหนดแนวทางการขับเคลื่อน การกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๔. ประสานและส่งเสริมการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๕. รวบรวมและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสรณ์อัฑฒ์ ธนธิพันธ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)														
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (งบดำเนินงาน)																				
๑.	ค่าใช้จ่ายในการสัมมนาและ ฝึกอบรม	รวมทั้งสิ้น		๙๔๖,๘๐๐	๖๓,๓๐๐															
		โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตร ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก	สลก.	๑๙๕,๐๐๐		←													→	
		โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐใน การปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	สลก.	๓๐๐,๐๐๐		←														→
		โครงการภายใต้แผนพัฒนา กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	กกค.	๔๕๑,๘๐๐		←														→
แผนงานยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันทางสังคม (งบรายจ่ายอื่น)																				
๑.	ค่าใช้จ่ายสร้างเครือข่ายเพื่อ ป้องกันการละเมิดสิทธิ	รวมทั้งสิ้น		๘๒๕,๐๐๐	๔๗,๙๔๕.๕๐															
		โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานสนับสนุนงานเครือข่าย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	กผป.	๓๖๐,๐๐๐		←													→	
		โครงการสร้างความร่วมมือการ คุ้มครองผู้บริโภคในเครือข่าย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค ประชาสังคม	กผป.	๓๐๐,๐๐๐		←			→											
		โครงการส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพและเพิ่มกลไกการ ขับเคลื่อนเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคของ สคป.	กผป.	๑๖๕,๐๐๐		←									→					

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๖.	ค่าใช้จ่ายส่งเสริมกลไกการ คุ้มครองผู้บริโภคระดับ สากล	รวมทั้งสิ้น		๖๖๗,๖๐๐	๔๐,๑๘๘												
		โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับ ต่างประเทศ	สมพ.	๕๔๐,๐๐๐		←											→
		โครงการเสริมสร้างความร่วมมือ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง ประเทศ	สมพ.	๑๒๗,๖๐๐									↔				
๗.	ค่าใช้จ่ายเฝ้าระวังและพิสูจน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย	รวมทั้งสิ้น		๑,๙๘๕,๐๐๐	๖๘,๐๗๕												
		โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานเฝ้าระวังและทดสอบ หรือพิสูจน์สินค้าและบริการ	กคณ.	๑,๔๔๐,๐๐๐		←											→
		โครงการตรวจสอบพิสูจน์สินค้าและ บริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ ผู้บริโภค	กคณ.	๕๔๕,๐๐๐			←										→
๘.	ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคของ คณะอนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		๓๒,๗๓๙,๐๐๐	๒๗๒,๐๕๖												
		โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงาน ของคณะอนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด	สปจ.	๒๗,๓๖๐,๐๐๐		←											→
		โครงการโอนจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้าน การคุ้มครองผู้บริโภค	สปจ.	๔,๓๗๙,๐๐๐			←							→			
		โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค	สปจ.	๑,๐๐๐,๐๐๐		←										→	
นำเงินไปสมทบรายการอื่น					๙๔,๘๗๗									↔			

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)												
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๙.	ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการ ดำเนินการจัดการกลไกการ คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและ ท้องถิ่น	รวมทั้งสิ้น		๕,๙๐๘,๐๐๐	๕๗๐,๖๑๕													
		โครงการสนับสนุนการดำเนินงาน ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต ๑ - ๙	สปจ.	๔,๕๐๐,๐๐๐		←												→
		โครงการพัฒนาศักยภาพการ คุ้มครองผู้บริโภคในสวนท้องถิ่น	สปจ.	๖๗๕,๐๐๐		←												→
		โครงการพัฒนาศักยภาพการ คุ้มครองผู้บริโภคในสวนท้องถิ่น (รูปแบบพิเศษ)	สปจ.	๖๕๐,๐๐๐		←												→
		ค่าสาธารณูปโภค	สปจ.	๘๓,๐๐๐		←												→
๑๐.	ค่าใช้จ่ายการขับเคลื่อนแผน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค	รวมทั้งสิ้น		๒,๑๕๙,๐๐๐	๒๐๖,๓๖๙													
		โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	สผพ.	๒,๑๕๙,๐๐๐	๒๐๖,๓๖๙													→
๑๑.	ค่าใช้จ่ายการยกระดับการ คุ้มครองผู้บริโภคในระดับ ภูมิภาค	รวมทั้งสิ้น		๒,๕๙๐,๐๐๐	๒๗๗,๙๓๙													
		โครงการยกระดับการคุ้มครอง ผู้บริโภคในระดับภูมิภาค	สปจ.	๒,๕๙๐,๐๐๐	๒๗๗,๙๓๙													→
๑๒.	ค่าใช้จ่ายโครงการ ดำเนินการ Smart Consumer	รวมทั้งสิ้น		๘๗๕,๐๐๐	๒๖,๐๐๐													
		โครงการ Smart Consumer	สผพ.	๘๗๕,๐๐๐	๒๖,๐๐๐													→

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑๓.	ค่าใช้จ่ายโครงการแก้ไข ปัญหาด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้า หรือบริการ	รวมทั้งสิ้น		๒,๓๕๐,๐๐๐	๓๘,๕๓๘												
		โครงการแก้ไขปัญหาด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือ บริการ	สผพ.	๒,๓๕๐,๐๐๐	๓๘,๕๓๘												
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ (งบลงทุน)																	
๑.	โครงการการพัฒนา แพลตฟอร์มดิจิทัลการ ให้บริการร้องทุกข์ออนไลน์สู่ ท้องถิ่น	รวมทั้งสิ้น		๒๕,๙๗๘,๘๐๐	-												
		โครงการการพัฒนาแพลตฟอร์ม ดิจิทัลการให้บริการร้องทุกข์ ออนไลน์สู่ท้องถิ่น	สผพ.	๒๕,๙๗๘,๘๐๐	-												
แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย (งบรายจ่ายอื่น)																	
๑.	ค่าใช้จ่ายการยกระดับความ คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคใน สังคมผู้สูงอายุ	รวมทั้งสิ้น		๒,๕๖๐,๐๐๐	๑๔๖,๗๖๐												
		โครงการยกระดับความคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ	สผพ.	๒,๕๖๐,๐๐๐	๑๔๖,๗๖๐												
แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล (งบรายจ่ายอื่น)																	
๑.	โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ เพื่อ การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล	รวมทั้งสิ้น		๒๔๕,๙๐๐	-												
		โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับ บุคลากรภาครัฐ เพื่อการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล	สผพ.	๒๔๕,๙๐๐	-												

หมายเหตุ : * เป็นโครงการใหม่และใช้งบประมาณเหลือจ่ายในการดำเนินการ

