



# รายงาน ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

และการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569



**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

**Public Sector Development Group**

**สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD**

# บทนำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ ภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับ ส่วนราชการภายนอกและส่วนราชการภายในสำนักงาน รวมถึงติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งรายงานฉบับนี้เป็น การรวบรวมผลการดำเนินงานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรให้ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มกราคม ๒๕๖๘

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>๑. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ</b>	
๑.๑ งานด้านคำรับรองการปฏิบัติราชการ การจัดทำตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ .....	2
๑.๒ งานด้านการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) .....	7
๑.๒ งานด้านการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ ทบทวนกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน และ การจัดทำคู่มือปฏิบัติการ (SOP) และข้อตกลงการให้บริการ (SLA) .....	17
๑.๔ งานด้านการแบ่งส่วนราชการภายในกรม .....	23
๑.๕ งานด้านพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ .....	32
๑.๖ งานสำรวจและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหาร .....	38
๑.๗ งานด้านเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านทางระบบเทคโนโลยีดิจิทัล .....	62
<b>๒. ด้านพัฒนาคุณภาพแผนงานและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร</b>	
๒.๑ งานด้านการจัดทำมาตรการแผนบริหารความเสี่ยง .....	64
๒.๒ งานด้านการจัดทำมาตรการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม .....	69
๒.๓ งานด้านการจัดทำแผนการควบคุมภายใน .....	73
๒.๔ งานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) .....	86
๒.๕ งานด้านการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) .....	93
๒.๖ งานด้านการส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร .....	107
๒.๗ งานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและรองรับภาวะฉุกเฉิน (BCP) .....	122

## ผลการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของงานด้านพัฒนาระบบบริหาร และงานพัฒนาคุณภาพแผนงานและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีการบริหารจัดการให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาลแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการดำเนินงานที่เป็นไปตามแนวทางการบริการจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐ ดังนี้

### ๑. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ๒ องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) และ องค์กรประกอบที่ ๒ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีตัวชี้วัดสรุปได้ดังนี้

#### ๑. การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) ร้อยละ ๗๐ ประกอบด้วย

- |     |   |                |
|-----|---|----------------|
| ๑.๑ | ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ          | (ร้อยละ ๑๕)    |
| ๑.๒ | ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ค้างที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ                | (ร้อยละ ๑๕)    |
| ๑.๓ | ร้อยละเฉลี่ยของงานบริการที่พัฒนาเป็น e-Service และให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง | (ร้อยละ ๕)     |
| ๑.๔ | ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ                 | (ร้อยละ ๑๗.๕๐) |
| ๑.๕ | จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขเพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค | (ร้อยละ ๑๗.๕๐) |

#### ๒. การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) (ร้อยละ ๓๐)

- |     |   |             |
|-----|---|-------------|
| ๒.๑ | คะแนนการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) | (ร้อยละ ๑๐) |
| ๒.๒ | ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย             | (ร้อยละ ๕)  |
| ๒.๓ | คะแนนความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย          | (ร้อยละ ๕)  |
| ๒.๔ | การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน (คะแนน EIT Public)               | (ร้อยละ ๕)  |
| ๒.๕ | การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน (คะแนน EIT Survey)               | (ร้อยละ ๕)  |

๑.๑ งานด้านคำรับรองการปฏิบัติราชการ การจัดทำตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ รายงานประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับ ผิดชอบ																																							
๑. การประเมิน ประสิทธิผลการ ดำเนินงาน Performance Base ร้อยละ ๗๐	๕ ตัวชี้วัด	๑.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปัจจุบันที่ได้รับการดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ผลการดำเนินงาน กอง ๑ ร้อยละ ๗๕.๖๙ กอง ๒ ร้อยละ ๖๙.๔๘ กอง ๓ ร้อยละ ๘๒.๔๘ กอง ๔ ร้อยละ ๕๖.๔๓	กอง ๑ กอง ๒ กอง ๓ กอง ๔																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>รอบ</th> <th>เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖ เดือน</td> <td>ร้อยละ ๒๘.๔๙</td> <td>ร้อยละ ๓๓.๙๖</td> <td>ร้อยละ ๓๙.๔๓</td> </tr> <tr> <td>๑๒ เดือน</td> <td>ร้อยละ ๖๖.๖๖</td> <td>ร้อยละ ๖๗.๕๖</td> <td>ร้อยละ ๖๘.๔๖</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>สำนัก/กอง</th> <th>รับเรื่อง</th> <th>ยุติ</th> <th>คงค้าง</th> <th>คิดเป็น ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กค.๑ (โฆษณา)</td> <td>๒,๖๐๘</td> <td>๑,๙๗๔</td> <td>๘๕๖</td> <td>๗๕.๖๙</td> </tr> <tr> <td>กค.๒ (ฉลาก)</td> <td>๒,๙๙๕</td> <td>๒,๐๘๑</td> <td>๑,๐๔๕</td> <td>๖๙.๔๘</td> </tr> <tr> <td>กค.๓ (สัญญา)</td> <td>๒,๔๑๕</td> <td>๒,๐๐๒</td> <td>๔๘๒</td> <td>๘๒.๙๐</td> </tr> <tr> <td>กค.๔ (ขายตรงฯ)</td> <td>๓,๘๘๘</td> <td>๒,๑๙๔</td> <td>๑,๘๗๓</td> <td>๕๖.๔๓</td> </tr> <tr> <td><b>รวม</b></td> <td><b>๑๑,๙๐๖</b></td> <td><b>๘,๒๕๑</b></td> <td><b>๔,๒๕๖</b></td> <td><b>๖๙.๓๐</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข รับเรื่อง ๑๑,๙๐๖ เรื่อง นับเรื่องเข้าตั้งแต่ ๑ ก.ค. ๖๗ ถึง ๓๐ มิ.ย. ๖๘ เรื่องคงค้างเหลือ ๔,๒๕๖ เรื่อง นับตั้งแต่ ๑ ก.ค. ๖๗ ถึง ๓๐ มิ.ย. ๖๘ เรื่องยุติได้ ๘,๒๕๑ เรื่อง นับเรื่องยุติตั้งแต่ ๑ ก.ค. ๖๗ ถึง ๓๐ มิ.ย. ๖๘</p>	รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)	๖ เดือน	ร้อยละ ๒๘.๔๙	ร้อยละ ๓๓.๙๖	ร้อยละ ๓๙.๔๓	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๖๖.๖๖	ร้อยละ ๖๗.๕๖	ร้อยละ ๖๘.๔๖	สำนัก/กอง	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น ร้อยละ	กค.๑ (โฆษณา)	๒,๖๐๘	๑,๙๗๔	๘๕๖	๗๕.๖๙	กค.๒ (ฉลาก)	๒,๙๙๕	๒,๐๘๑	๑,๐๔๕	๖๙.๔๘	กค.๓ (สัญญา)	๒,๔๑๕	๒,๐๐๒	๔๘๒	๘๒.๙๐	กค.๔ (ขายตรงฯ)	๓,๘๘๘	๒,๑๙๔	๑,๘๗๓	๕๖.๔๓	<b>รวม</b>	<b>๑๑,๙๐๖</b>	<b>๘,๒๕๑</b>	<b>๔,๒๕๖</b>
รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)																																								
๖ เดือน	ร้อยละ ๒๘.๔๙	ร้อยละ ๓๓.๙๖	ร้อยละ ๓๙.๔๓																																								
๑๒ เดือน	ร้อยละ ๖๖.๖๖	ร้อยละ ๖๗.๕๖	ร้อยละ ๖๘.๔๖																																								
สำนัก/กอง	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น ร้อยละ																																							
กค.๑ (โฆษณา)	๒,๖๐๘	๑,๙๗๔	๘๕๖	๗๕.๖๙																																							
กค.๒ (ฉลาก)	๒,๙๙๕	๒,๐๘๑	๑,๐๔๕	๖๙.๔๘																																							
กค.๓ (สัญญา)	๒,๔๑๕	๒,๐๐๒	๔๘๒	๘๒.๙๐																																							
กค.๔ (ขายตรงฯ)	๓,๘๘๘	๒,๑๙๔	๑,๘๗๓	๕๖.๔๓																																							
<b>รวม</b>	<b>๑๑,๙๐๖</b>	<b>๘,๒๕๑</b>	<b>๔,๒๕๖</b>	<b>๖๙.๓๐</b>																																							
		๑.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์คงค้างที่ได้รับการดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ผลการดำเนินงาน กอง ๑ ร้อยละ ๗๗.๑๖ กอง ๒ ร้อยละ ๗๔.๒๓ กอง ๓ ร้อยละ ๗๓.๐๒ กอง ๔ ร้อยละ ๗๐.๘๐	กอง ๑ กอง ๒ กอง ๓ กอง ๔																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>รอบ</th> <th>เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖ เดือน</td> <td>ร้อยละ ๓๗.๖๔ (๒,๔๒๑ เรื่อง)</td> <td>ร้อยละ ๔๒.๖๔ (๒,๗๔๓ เรื่อง)</td> <td>ร้อยละ ๔๗.๖๔ (๓,๐๖๔ เรื่อง)</td> </tr> <tr> <td>๑๒ เดือน</td> <td>ร้อยละ ๖๔.๗๙ (๔,๑๖๘ เรื่อง)</td> <td>ร้อยละ ๖๘.๖๔ (๔,๔๑๖ เรื่อง)</td> <td>ร้อยละ ๗๒.๔๙ (๔,๖๖๓ เรื่อง)</td> </tr> </tbody> </table>	รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)	๖ เดือน	ร้อยละ ๓๗.๖๔ (๒,๔๒๑ เรื่อง)	ร้อยละ ๔๒.๖๔ (๒,๗๔๓ เรื่อง)	ร้อยละ ๔๗.๖๔ (๓,๐๖๔ เรื่อง)	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๖๔.๗๙ (๔,๑๖๘ เรื่อง)	ร้อยละ ๖๘.๖๔ (๔,๔๑๖ เรื่อง)	ร้อยละ ๗๒.๔๙ (๔,๖๖๓ เรื่อง)																													
รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)																																								
๖ เดือน	ร้อยละ ๓๗.๖๔ (๒,๔๒๑ เรื่อง)	ร้อยละ ๔๒.๖๔ (๒,๗๔๓ เรื่อง)	ร้อยละ ๔๗.๖๔ (๓,๐๖๔ เรื่อง)																																								
๑๒ เดือน	ร้อยละ ๖๔.๗๙ (๔,๑๖๘ เรื่อง)	ร้อยละ ๖๘.๖๔ (๔,๔๑๖ เรื่อง)	ร้อยละ ๗๒.๔๙ (๔,๖๖๓ เรื่อง)																																								

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด					ผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับ ผิดชอบ																			
		สำนัก/กอง	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	คิดเป็น ร้อยละ	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน</p> <p>ได้ร้อยละ ๗๓.๔๓</p> <p>จำนวน ๔,๗๒๔ เรื่อง</p> <p>ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>																				
กค.๑ (โฆษณา)	๑,๒๖๑	๙๗๓	๒๘๘	๗๗.๑๖	กค.๒ (ฉลาก)	๒,๐๘๔	๑,๕๔๗	๕๓๗	๗๔.๒๓	กค.๓ (สัญญา)	๗๙๗	๕๘๒	๒๑๕	๗๓.๐๒	กค.๔ (ขายตรงฯ)	๒,๒๙๑	๑,๖๒๒	๖๖๙	๗๐.๘๐	รวม	๖,๔๓๓	๔,๗๒๔	๑,๗๐๙	๗๓.๔๓	<p>เงื่อนไข เรื่องร้องทุกข์ในอดีตที่ค้างอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๗</p>		
		<p>๑.๓ ร้อยละเฉลี่ยของงานบริการที่พัฒนาเป็น e-Service และ ให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง ประกอบด้วย ๓ งานบริการ ได้แก่</p> <p>๑. การจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานที่ ได้รับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง</p> <p>๒. การจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานที่ ได้รับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง</p> <p>๓. การรายงานการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ขั้นตอนสำคัญที่ ๑ - ๕ ในการพัฒนาและเชื่อมโยงงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ รอบ ๖ เดือน</p> <p>๑.แจ้งความประสงค์ที่จะเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางฯ ไปยัง สพร. และ/หรือ แจ้งความประสงค์ไปยังหน่วยงานที่ให้บริการ Common Service ภายในวันที่ ๓๑ ม.ค. ๖๘</p> <p>๒.หน่วยงานพัฒนางานบริการที่จะเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง และแจ้ง URL ของงานบริการไปยัง สพร. เพื่อติดตั้งบนระบบ UAT Environment พร้อมของคิวเพื่อทดสอบระบบภายใน ๓๑ มี.ค. ๖๘ ขั้นตอนที่ ๓-๕ รอบ ๑๒ เดือน</p> <p>๓.ทดสอบระบบแบบ End-to-End บน UAT Environment ร่วมกับ สพร. แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ มิ.ย. ๖๘ หากมีการปรับปรุง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ ก.ค. ๖๘</p> <p>๔.หน่วยงานยืนยันความพร้อมของงานบริการเพื่อเปิดให้บริการจริง (Pre-Production) ภายใน ๓๐ ก.ย. ๖๘</p> <p>๕.เปิดให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Production) ภายใน ๓๐ ก.ย. ๖๘</p> <p>เงื่อนไข หน่วยงานต้องรายงานผลการพัฒนาบุคลากรไอทีหรือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของส่วนราชการทุกประเภทที่ได้รับ การยกระดับทักษะดิจิทัล ที่มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของ บุคลากรไอทีหรือปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของส่วนราชการ ในรอบ</p>					<p>รอบ ๑๒ เดือน</p> <p>สถานะ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘)</p> <p>ดำเนินการขั้นตอน สำคัญที่ ๑ - ๕ เรียบร้อยแล้ว</p> <p>ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>	<p>- กนย.(ส่วน IT)</p> <p>- กอง ๔</p>																			

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับ ผิดชอบ															
		<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) โดยรายงานผลฯ ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ หากไม่ดำเนินการจะหัก ๑๐ คะแนน ของตัวชี้วัด</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>รอบ</th> <th>เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖ เดือน</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๕๐</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๗๕</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๑๐๐</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">๑๒ เดือน</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๕๐</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๗๕</td> <td>ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘</td> <td>มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘</td> <td>มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘</td> </tr> </tbody> </table>	รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)	๖ เดือน	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๕๐	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๗๕	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๑๐๐	๑๒ เดือน	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๕๐	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๗๕	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๑๐๐	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘		
รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)																
๖ เดือน	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๕๐	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๗๕	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๒ ร้อยละ ๑๐๐																
๑๒ เดือน	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๕๐	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๗๕	ค่าเฉลี่ย ทุกงานบริการ ขั้นตอนที่ ๑-๕ ร้อยละ ๑๐๐																
	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘	มีรายงาน สัดส่วนการรับ บริการในทุก ช่องทางการ ให้บริการของ ทุกงานบริการ ที่พัฒนา ปี ๖๘																
		<p>๑.๔ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>รอบ</th> <th>เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖ เดือน</td> <td>จัดทำ รายละเอียด ขอบเขต การประเมิน</td> <td>กำหนด กลุ่มเป้าหมาย การสำรวจ และ วิธีสำรวจ</td> <td>มีแบบสำรวจ เสนอผู้บริหาร เห็นชอบ</td> </tr> <tr> <td>๑๒ เดือน</td> <td>ร้อยละ ๗๑.๘๐</td> <td>ร้อยละ ๗๓.๑๔</td> <td>ร้อยละ ๗๔.๔๘</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข ๑. ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ๒. เป็นการสำรวจโดยใช้ third party ๓. การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒,๐๐๐ ตัวอย่าง จำนวน ๕ ภาค ภาคละ ๔๐๐ ชุด รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒,๐๐๐ ชุด ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ที่ปรึกษา)</p>	รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)	๖ เดือน	จัดทำ รายละเอียด ขอบเขต การประเมิน	กำหนด กลุ่มเป้าหมาย การสำรวจ และ วิธีสำรวจ	มีแบบสำรวจ เสนอผู้บริหาร เห็นชอบ	๑๒ เดือน	ร้อยละ ๗๑.๘๐	ร้อยละ ๗๓.๑๔	ร้อยละ ๗๔.๔๘	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน ผลการดำเนินงาน ได้ร้อยละ ๗๕.๖๐ ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>	<p>กนย. (ส่วน นโยบาย และ ยุทธศาสตร์)</p>			
รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)																
๖ เดือน	จัดทำ รายละเอียด ขอบเขต การประเมิน	กำหนด กลุ่มเป้าหมาย การสำรวจ และ วิธีสำรวจ	มีแบบสำรวจ เสนอผู้บริหาร เห็นชอบ																
๑๒ เดือน	ร้อยละ ๗๑.๘๐	ร้อยละ ๗๓.๑๔	ร้อยละ ๗๔.๔๘																

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับ ผิดชอบ												
		<p>๑.๕ จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขเพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>รอบ</th> <th>เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)</th> <th>เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๖ เดือน</td> <td>ประชุมการ ขับเคลื่อน แผนพัฒนา กฎหมายปี ๒๕๖๘</td> <td>๑ ฉบับ</td> <td>๒ ฉบับ</td> </tr> <tr> <td>๑๒ เดือน</td> <td>๗ ฉบับ</td> <td>๘ ฉบับ</td> <td>๙ ฉบับ</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข : ไม่มี แผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘</p>	รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)	๖ เดือน	ประชุมการ ขับเคลื่อน แผนพัฒนา กฎหมายปี ๒๕๖๘	๑ ฉบับ	๒ ฉบับ	๑๒ เดือน	๗ ฉบับ	๘ ฉบับ	๙ ฉบับ	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน ได้จำนวน ๙ ฉบับ ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>	<p>กกค. (หน่วยงาน หลัก) กอง ๒ - ๔ (หน่วยงาน สนับสนุน)</p>
รอบ	เป้าหมาย ขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมาย มาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมาย ขั้นสูง (๑๐๐)													
๖ เดือน	ประชุมการ ขับเคลื่อน แผนพัฒนา กฎหมายปี ๒๕๖๘	๑ ฉบับ	๒ ฉบับ													
๑๒ เดือน	๗ ฉบับ	๘ ฉบับ	๙ ฉบับ													
<p>๒. การประเมิน ศักยภาพในการ ดำเนินงาน Potential Base (ร้อยละ ๓๐)</p>	<p>๕ ตัวชี้วัด</p>	<p>๒.๑ คะแนนการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๓๐๐ คะแนน</td> <td>๔๐๐ คะแนน</td> <td>๔๗๐ คะแนน</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไข : ไม่มี</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	๓๐๐ คะแนน	๔๐๐ คะแนน	๔๗๐ คะแนน	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน ได้คะแนน ๔๒๙ คะแนน ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นมาตรฐาน</p>	<p>กพบ. หลัก ทุก หน่วยงาน สนับสนุน</p>						
		เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)												
๓๐๐ คะแนน	๔๐๐ คะแนน	๔๗๐ คะแนน														
<p>๒.๒ ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล แบ่งเป็น ๕ ระดับ (Initial, Developing, Defined, Managed, Optimizing) จากการสำรวจ ๗ มิติ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑) Policies and Practices</li> <li>๒) Data-driven Practices</li> <li>๓) Digital Capability</li> <li>๔) Public Service</li> <li>๕) Smart Back Office</li> <li>๖) Secure and Efficient Infrastructure</li> <li>๗) Digital Technology Practices</li> </ol> <table border="1"> <thead> <tr> <th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๖ Pillars</td> <td>มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๗ Pillar</td> <td>มีจำนวน Pillar ระดับ ๔ ขึ้นไป อย่างน้อย ๓ Pillars และไม่มี Pillar ที่ต่ำกว่าระดับ ๓</td> </tr> </tbody> </table> <p>สคบ. จัดอยู่กลุ่มที่ ๓ (หน่วยงานที่ได้ Pillar ระดับ ๔ ขึ้นไปอย่างน้อย ๓ Pillars และไม่มี Pillar ที่ต่ำกว่าระดับ ๓)</p>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๖ Pillars	มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๗ Pillar	มีจำนวน Pillar ระดับ ๔ ขึ้นไป อย่างน้อย ๓ Pillars และไม่มี Pillar ที่ต่ำกว่าระดับ ๓	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน ได้จำนวน Pillar ระดับ ๔ ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>	<p>กนย. (ส่วน เทคโนโลยี สารสนเทศ)</p>								
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)														
มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๖ Pillars	มีจำนวน Pillar ระดับ ๓ ขึ้นไป อย่างน้อย ๗ Pillar	มีจำนวน Pillar ระดับ ๔ ขึ้นไป อย่างน้อย ๓ Pillars และไม่มี Pillar ที่ต่ำกว่าระดับ ๓														

องค์ประกอบ การประเมิน	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับ ผิดชอบ						
		<p>๒.๓ คะแนนความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ผลรวมจากการสำรวจ ๗ มิติ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑) Policies and Practices</li> <li>๒) Data-driven Practices</li> <li>๓) Digital Capability</li> <li>๔) Public Service</li> <li>๕) Smart Back Office</li> <li>๖) Secure and Efficient Infrastructure และ</li> <li>๗) Digital Technology Practices</li> </ol> <table border="1" data-bbox="553 730 1200 989"> <thead> <tr> <th data-bbox="553 730 773 814">เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)</th> <th data-bbox="773 730 987 814">เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)</th> <th data-bbox="987 730 1200 814">เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="553 814 773 989">๖๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗) - ๑๐ คะแนน</td> <td data-bbox="773 814 987 989">๗๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)</td> <td data-bbox="987 814 1200 989">๗๙.๒๗ คะแนน สูงกว่าคะแนน ที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)</td> </tr> </tbody> </table>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)	๖๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗) - ๑๐ คะแนน	๗๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)	๗๙.๒๗ คะแนน สูงกว่าคะแนน ที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)	<p>ค่าเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน ได้คะแนน ๙๐.๒๗ คะแนน ได้ค่าเป้าหมาย ขั้นสูง</p>	
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)								
๖๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗) - ๑๐ คะแนน	๗๙.๒๖ คะแนน คะแนนที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)	๗๙.๒๗ คะแนน สูงกว่าคะแนน ที่ดีที่สุด (ปี ๖๖-๖๗)								

## ๑.๒ งานด้านการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการประเมินสถานะสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ซึ่งได้มีการจัดการทำรายงานถอดบทเรียนการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จปัญหา อุปสรรค จุดแข็งจุดอ่อน ผลดีที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอด และปรับปรุงพัฒนาให้ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ในการก้าวเข้าสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐



จากรายงานถอดบทเรียนการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้นำแนวทางมาปรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และมีการสร้างความร่วมมือกับสำนัก/ กอง/ กลุ่ม เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลและผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ในการประกอบสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐและประกอบการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สคบ. ได้มีการขับเคลื่อนการบริหารองค์กร เพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐด้านผลงานอย่างต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ให้เป็นไปตามแนวทางการสมัครและหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดส่งรางวัลเลิศรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีสาขารางวัลฯ และผู้รับผิดชอบ ดังนี้

### ๑. สาขารางวัลบริการภาครัฐ จำนวน ๓ รางวัล ได้แก่

๑.๑ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ชื่อผลงาน ระบบบริการ ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)

๑.๒ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล ชื่อผลงาน การบังคับใช้กฎหมาย “มาตรการส่งดี” (Dee-Delivery)

๑.๓ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทนวัตกรรมบริการ ชื่อผลงาน ระบบ Chatbot AI “พี่ปกป้อง”

๒. สาขารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน ๓ รางวัล ได้แก่

๓.๑ สาขาบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA รายนาม ๑ การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

๓.๒ สาขาบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA รายนาม ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๓ สาขาบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA รายนาม ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

๓.๔ สาขาบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA ๔.๐

ต่อมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการประกาศผลรางวัลเลิศรัฐในสาขาต่างๆ พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านการประเมินผลรางวัล ประกอบด้วย จำนวน ๓ รางวัล ได้แก่ ๑) สาขารางวัลบริการภาครัฐ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ชื่อผลงาน “ระบบบริการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)” ๒) สาขารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA ประเภทราย (หมวด ๖ กระบวนการและนวัตกรรม) และ ๓) สาขาบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA ๔.๐ สำหรับสาขารางวัลอื่นๆ ไม่ผ่านเข้ารอบ ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะได้นำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดผลลัพธ์และผลผลิตตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ในปีงบประมาณต่อไป

ในส่วนรางวัลที่ผ่านเข้ารอบกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๒ เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐเข้ามาตรวจประเมินเพื่อยืนยันผลการประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) นำเสนอผลการดำเนินงานรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภท PMQA รายนาม ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติ และประเภท PMQA ๔.๐ ในการเตรียมชี้แจงและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ จากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑) การจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร.

๒) การจัดทำสื่อนำเสนอวีดิทัศน์เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในหมวด ๖ ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม และการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ขององค์กร (จำนวน ๒ ชุด ชุดละ ๕ นาที)

๓) การจัดทำสื่อนำเสนอผลงานรางวัลเลิศรัฐที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ประเภท PMQA รายนาม และประเภท PMQA ๔.๐ ในหมวด ๖ ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม และการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ขององค์กร (จำนวน ๒ ชุด ชุดละ ๑๕ นาที)

๔) การจัดบูธนิทรรศการแสดงผลงานหรือกิจกรรมที่โดดเด่นขององค์กร เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐเยี่ยมชมผลงาน สอบถามหรือให้ข้อเสนอแนะ (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

๕) ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เป็นผู้นำเสนอผลงาน และให้ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม เข้าร่วมการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐทุกท่าน เพื่อแสดงเจตนารมณ์และสนับสนุนข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๖) ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐจะมีการซักถาม ให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการตอบข้อซักถามของผู้บริหารองค์กรเป็นสำคัญ (ระยะเวลา ๑.๓๐ ชั่วโมง)

ในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ สคบ. เข้ารับการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายใต้วางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท PMQA ๔.๐ และรายหมวด) จากคณะทำงานผู้ตรวจประเมินรางวัลสาขาการบริหารจัดการภาครัฐ นำโดย ประธานคณะผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ และคณะผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าร่วมการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

**ช่วงเช้า** คณะทำงานผู้ตรวจประเมินรางวัลสาขาการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท PMQA ๔.๐) นำโดย นายปวิณ ชำนิประศาสน์ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ นายชัยณรงค์ โชไชย ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ และนางปานจิต จินตาทกุล ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ได้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายใต้วางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท PMQA ๔.๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยผู้บริหาร ได้นำเสนอผลงานรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท PMQA ๔.๐) ประกอบด้วย ๖ หัวข้อสำคัญ

ได้แก่ ๑) ลักษณะสำคัญขององค์กร ๒) ยุทธศาสตร์ชาติและแผนงานที่เกี่ยวข้อง ๓) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ๔) แผนงานยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ๕) การพัฒนาองค์กรสู่ ๔.๐ และ ๖) ผลลัพธ์การดำเนินงาน



**ช่วงบ่าย** คณะทำงานผู้ตรวจประเมินรางวัลสาขาการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท รายหมวด) นำโดย นายปวิณ ขำนิประศาสน์ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ นายอดุลย์ โชตินิสากรณ์ ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ และนางปานจิต จินตาทกุล ผู้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ได้ตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๘ ภายใต้วางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภท รายหมวด) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยผู้บริหารได้นำเสนอผลงานรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประเภทรายหมวด หมวด ๖ กระบวนการและนวัตกรรม) ประกอบด้วย ๘ หัวข้อสำคัญ ได้แก่ ๑) แนะนำองค์กร ๒) การออกแบบผลผลิต การบริการ

และกระบวนการ ๓) การจัดการและการพัฒนากระบวนการ ๔) การจัดการเครือข่ายอุปทาน ๕) การควบคุมต้นทุน ๖) การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ๗) การเตรียมความพร้อม ความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน และ ๘) การต่อยอดนวัตกรรมพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ



ต่อมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการประกาศรายชื่อผลงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ ซึ่งพบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับรางวัลเลิศรัฐ จำนวน ๒ รางวัล และเมื่อวันศุกร์ที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๓๐ น. นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยนางจรัสศรี ธนทิพย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เข้ารับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี ๒๕๖๘ “ภาครัฐอัจฉริยะ ขับเคลื่อนอนาคต” Smart Government & Smart Services : Driving for the Future ณ ห้องรอยัลจูบิลี บอลรูม อาคารชาเลนเจอร์ อิมแพคเมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้แก่

๑) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภทรายหมวด (หมวด ๖ กระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม) โดยมีศาสตราจารย์กิตติคุณบรรศักดิ์ อูวรรณโณ กรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลสาขาดังกล่าว



วิสัยทัศน์

องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเอกราชและเป็นธรรม



พันธกิจ

- 1. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
2. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค
3. พัฒนาระบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ
4. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
5. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
6. ส่งเสริมความร่วมมือภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับ อย่างเป็นบูรณาการ



คำนิยาม

โปร่งใส ทันสมัย ใสใจผู้บริโภค

ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

วัฒนธรรมองค์กร สร้างความเป็นธรรม ก้าวทันสมัย นำความเข้มแข็งสู่ผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มุ่งขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคตามยุทธศาสตร์หลัก 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ การบูรณาการความร่วมมือเพื่อโคจรคลุมทั่วถึง และกายาระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีสรรระณสูง โดยนำแนวทาง Process Re-Design และนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้อย่างครบถ้วน ผ่านระบบสำคัญ เช่น OCPB Complaint (ระบบร้องทุกข์ออนไลน์), OCPB Direct (ระบบจดทะเบียนร้องทุกข์โดยตรงและตลาดแบบตรง) และ OCPB Report (ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค) ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่น ทันสมัย วัตถุประสงค์เงิน สนับสนุนการตัดสินใจ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

ผลงานโดดเด่น

การออกแบบกระบวนการให้สัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถติดตามการติดตามของทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำสิ่งสำคัญมาสำคัญ ได้แก่ 1. เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กร 2. การออกแบบกระบวนการที่รองรับการให้บริการแบบ End-to-End 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลัก 4. การบูรณาการการร้องเรียนและข้อร้องเรียนจากประชาชนและภาคประชาสังคม ผ่าน MOU ความร่วมมือ 5. การวัดผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA) กำหนดตัวชี้วัดประเมินผลที่สามารถติดตามได้ และใช้ผลลัพธ์พัฒนาระบบงานและนวัตกรรมต่อเนื่อง



การกำกับ ติดตาม และควบคุมกระบวนการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มุ่งออกแบบและพัฒนาระบบงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และเป็นขององค์กร ออกแบบกระบวนการให้บริการแบบ End-to-End ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยี และบูรณาการความร่วมมือทั้งในระดับประเทศผ่าน MOU ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังใช้หลัก PDCA ในการวัดผลและปรับปรุงต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำตัวชี้วัดประเมินผลที่ตรวจสอบได้จริง เพื่อนำมาพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมการพัฒนากระบวนการและนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างยั่งยืน

ผลงานโดดเด่น

1 ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค OCPB Complaint และระบบไกลเกลี่ยออนไลน์(OCPB Mediate)

สคบ. มุ่งพัฒนาระบบโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การร้องทุกข์และการไกลเกลี่ยเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว และโปร่งใส มีการพัฒนาช่องทางทางการเข้าถึงแบบครบวงจรใช้เทคโนโลยีช่วยคัดกรองและจัดลำดับความเร่งด่วน หรือออกแบบระบบไกลเกลี่ยออนไลน์ที่เข้าถึงได้ทุกที่ รวมถึงการบูรณาการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และยกระดับมาตรฐานกระบวนการอย่างต่อเนื่อง



- ลดต้นทุนจาก 3.00 -> 2.35 ล้านบาท ใน 4 ปี
• บริการออนไลน์ 24 ชั่วโมง ลดขั้นตอนและเวลา
• สนับสนุนกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์
• วางแผนเชิงนโยบายได้แม่นยำและทันต่อสถานการณ์

2 ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct)

ระบบ OCPB Direct ปรับลดขั้นตอนจดทะเบียนจาก 8 ขั้นตอน 4 วัชตอน เปิดให้ยื่นคำขอและแนบเอกสารออนไลน์ ลดการทิ้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผ่าน GDx และ API ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น



- ลดเวลาพิจารณา: 68 -> 47 วัน
• ลดค่าใช้จ่ายผู้ประกอบการ: 500,000 -> 100,000 บาท/ปี
• สนับสนุนแนวทาง Low Paper / Low Carbon
• ยกระดับบริการให้ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

3 ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report)

สคบ. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล ร้องทุกข์-จดทะเบียน-OCPB Connect บนเว็บไซต์ผ่าน Tableau ใช้ Big Data และ BI วิเคราะห์แนวโน้มปัญหาผู้บริโภค ช่วยผู้บริหารติดตาม วางแผน และกำหนดนโยบายเชิงรุกได้แม่นยำ



- ผู้บริหารสามารถติดตามสถานการณ์ร้องทุกข์แบบเรียลไทม์
• สามารถเห็นแนวโน้มปัญหาในแต่ละพื้นที่อย่างชัดเจน
• วางแผนเชิงรุก บริหารทรัพยากรและความเสี่ยงได้แม่นยำ
• สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายในระยะถัดไป

- OCPB Connect Plus : ศูนย์รวมข้อมูล-บริการคุ้มครองผู้บริโภค เชื่อมโยง 28 หน่วยงาน ใช้งานผ่านมือถือรองรับ Digital ID
• Data Lake & Dashboard Real-Time : ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ใช้ AI/ML คัดกรองปัญหา-คาดการณ์เชิงนโยบาย
• ปรับปรุงกระบวนการ : ลดขั้นตอนหรือขั้นตอน ย่นเวลาให้บริการ ร้องทุกข์-จดทะเบียน พร้อมบริการเชิงรุกตอบใจให้ผู้ใช้บริการดิจิทัล

๒) รางวัลบริการภาครัฐ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล จากผลงาน “ระบบบริการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)” โดยมีนายไมตรี อินทุสุต ประธานคณะทำงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลสาขาดังกล่าว



ที่	หน่วยงาน	หน่วยงานผู้ให้คะแนน	พิจารณา	หมายเหตุ
<b>หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ (ประเภท 2) ชนะ</b>				
1	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
2	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
<b>หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ (ประเภท 2) ชนะ</b>				
1	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
2	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
<b>หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ (ประเภท 2) ชนะ</b>				
1	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
2	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
3	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
4	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
5	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
6	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

สคบ. ได้นำแนวทางการจัดการกระบวนการที่มีการออกแบบเพื่อมุ่งเน้นนวัตกรรม (Process Re Design) โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB Mediate) และระบบจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ซึ่งเป็นการตอบโจทย์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร สร้างความยืดหยุ่น ทันสมัย และวัดผลได้ สามารถนำข้อมูลมาสนับสนุนในการตัดสินใจ การลดต้นทุน และการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงบทบาทของ สคบ. ในอนาคตที่ยั่งยืน

นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ กล่าวว่า “ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย แต่ปีนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลง สคบ. ในหลายด้านและเป็นครั้งแรกที่ สคบ. ได้รับ “รางวัลเลิศรัฐ” ซึ่งรางวัลนี้ไม่ได้เป็นเพียงเกียรติยศขององค์กรเท่านั้น แต่เป็นการร่วมแรงร่วมใจของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มุ่งมั่นทำงานเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภคอย่างแท้จริง และจะเดินหน้าพัฒนานวัตกรรมและระบบบริการที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนทุกคน สามารถเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม” เฉกเช่นเดียวกับผลงานของ สคบ. ในปีที่ผ่านมา เช่น

๑. ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ๒. มาตรการตรวจยึดบุหรีไฟฟ้า ๓. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ๔. สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ๕. ยกระดับศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการสืบสวนสอบสวนเพิ่มขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ สคบ. ยังมีการพัฒนานวัตกรรม Chatbot AI “พีปกป้อง” เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้ง ขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น สำหรับการได้รับรางวัลเลิศรัฐครั้งนี้ เป็นสิ่งที่ยืนยันถึงความมุ่งมั่นและความสำเร็จของ สคบ. ในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคและสร้างหลักประกันความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค พร้อมยกระดับการทำงานภาครัฐให้ทัดเทียมระดับมาตรฐานสากล



สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในองค์ประกอบที่ ๒ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) คือ คะแนนการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) มีค่าคะแนนร้อยละ ๑๐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดทำรายละเอียดข้อมูลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (หมวด ๑ - ๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งพิจารณาข้อมูลจากรายงานถอดบทเรียนสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อนำมาพัฒนาผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ได้แก่

- ๑) แบบฟอร์มที่ ๑ ข้อมูลองค์กร
- ๒) แบบฟอร์มที่ ๒ ลักษณะสำคัญขององค์กร
- ๓) แบบฟอร์มที่ ๓ แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (หมวด ๑-๖)
- ๔) แบบฟอร์มที่ ๔ ผลลัพธ์การดำเนินงาน (หมวด ๗)

สำหรับการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการตามแนวทางและกรอบระยะเวลาที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ผ่านระบบรางวัลเลิศรัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. และมีการประกาศผลคะแนนการประเมินสถานการณเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของส่วนราชการในรอบตัวชี้วัดของระดับกรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งพบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผลคะแนน ๔๒๙.๐๐ (คะแนนเต็ม ๕๐๐ คะแนน)

**ผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

<b>คะแนน PMQA 4.0 (*100)</b>				
หมวด	ผลการประเมินตนเอง จากหน่วยงาน	ผลการประเมิน จากผู้ตรวจ	ค่าเฉลี่ย ของหน่วยงานที่ประเมินทั้งหมด	ผลประเมิน จากรอบ Award
หมวด 1 การนำองค์กร	500.00	383.33	405.22	466.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	425.00	414.15	400.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500.00	466.67	449.42	400.00
หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ การจัดการความรู้	500.00	416.67	423.16	400.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	466.67	427.85	433.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	500.00	433.33	420.17	433.00
หมวด 7 การบรรลุผลลัพธ์การดำเนินการ	393.33	393.33	344.83	326.00
<b>คะแนนรวม (500) คะแนน</b>	<b>484.76</b>	<b>426.43</b>	<b>412.08</b>	<b>408.00</b>
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นระบบราชการ				<b>KPI:429.00</b>

๑.๒ งานด้านการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ทบทวนกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน และการจัดทำคู่มือปฏิบัติการ (SOP) และข้อตกลงการให้บริการ (SLA)

### โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation

ภายใต้โครงการ ๓ กิจกรรม

กิจกรรมที่ ๑ การทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการสู่ Digital Transformation

กิจกรรมที่ ๒ การขับเคลื่อนกระบวนการเพื่อยกระดับกระบวนการสู่ Digital Transformation

กิจกรรมที่ ๓ การทบทวนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค และงานบริหารเรื่องราว ร้องทุกข์ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ.

ผลสรุปของทั้ง ๓ กิจกรรม

กิจกรรมที่ ๑. การทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการสู่ Digital Transformation บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๕๕ คน วันที่ ๑๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น กรุงเทพมหานคร



ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม : แผนผังภาพรวมกระบวนการหลักตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เป้าหมาย : ๑ ผลผลิต

ผลตัวชี้วัด : ข้อมูลแผนผังภาพรวมกระบวนการตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการทบทวน

ตัวชี้วัด : จำนวนกระบวนการที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำกระบวนการสู่ Digital Transformation

เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่า ๒ กระบวนการ

- ผลตัวชี้วัด :** ๑. กระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ (ระบบ GFMS)  
 : ๒. กระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (กรณี ประชาชนหรือหน่วยงาน  
 ภายนอกแจ้งเบาะแส

**ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ :** ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล

**เป้าหมาย :** ร้อยละ ๘๐

ได้มีการบรรยายในหัวข้อ ทิศทางการปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัล เพื่อส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ  
 แนวทางในการช่วยให้บุคลากรปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย

- ๑) ทิศทางการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลที่สำคัญ
- ๒) ประโยชน์ของการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล
- ๓) แนวทางในการช่วยให้บุคลากรปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้
- ๔) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร
- ๕) สิ่งสำคัญในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล

และได้มีการอภิปรายเกี่ยวกับทิศทางการทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการสู่ Digital Transformation  
 และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการ  
 ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนราชการ ซึ่งประเมินโดยสำนักงาน ป.ป.ช. ประกอบด้วย

- ๑) แนวทางการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)
- ๒) แนวทางการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)
- ๓) แนวทางการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

และได้มีการอภิปรายภายใต้หัวข้อเรื่อง แนวทางการขับเคลื่อนกระบวนการสู่ Digital Transformation  
 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทบทวน ยกเลิกหรือปรับปรุงกระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation ให้เป็น  
 ปัจจุบันและทันสมัย โดยมีเป้าหมายคือ กระบวนการขององค์กรได้รับการทบทวนปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและ  
 ทันสมัยมีความสอดคล้องตามภารกิจที่ชัดเจน สามารถนำไปจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ได้กำหนดให้  
 มีการแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลของกระบวนการที่คัดเลือก
  - ตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ (Swim Lane Map)
  - แก้ไขปรับปรุงให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกระบวนการ
๒. จัดทำรายละเอียดของกระบวนการ ประกอบด้วย
  - รายละเอียด (Description)
  - ระยะเวลา (Time)
  - เอกสารที่ใช้ประกอบของขั้นตอน (Related Document)
  - กำหนดผู้รับผิดชอบของกระบวนการ
๓. นำรายละเอียดกระบวนการมาประกอบการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (ฉบับสมบูรณ์)
  - กรอกแบบฟอร์มสำหรับจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

**กิจกรรมที่ ๒** การขับเคลื่อนกระบวนการงานเพื่อยกระดับกระบวนการงานสู่ Digital Transformation บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๕๕ คน วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



**ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม :** แผนผังภาพรวมกระบวนการหลักตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**เป้าหมาย :** ๑ ผลผลิต

**ผลตัวชี้วัด :** ข้อมูลแผนผังภาพรวมกระบวนการตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการทบทวน

**ตัวชี้วัด :** จำนวนกระบวนการที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำกระบวนการสู่ Digital Transformation

**เป้าหมาย :** ไม่น้อยกว่า ๒ กระบวนการ

**ผลตัวชี้วัด :** ๑. กระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ (ระบบ GFMS)

๒. กระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (กรณี ประชาชนหรือหน่วยงาน  
ภายนอกแจ้งเบาะแส

**ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ :** ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล

**เป้าหมาย :** ร้อยละ ๘๐

ได้มีการบรรยายภายใต้หัวข้อ ทิศทางการขับเคลื่อนกระบวนการงานสู่ Digital Transformation เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแนวทาง ในการช่วยให้บุคลากรปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ในยุคดิจิทัล เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์และความสำคัญในการปฏิบัติงานภายใต้ Digital Transformation โดยมีการยกตัวอย่างลักษณะการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามยุคดิจิทัล

หัวข้อ แนวทางการขับเคลื่อนกระบวนการงานสู่ Digital Transformation ของกองกฎหมายและคดี มีการกล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของกองกฎหมายและคดีตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๘ รวมถึงบทบาทและหน้าที่ของส่วนบังคับคดี พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (มาตรา ๓๙) การปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการงานบังคับคดี และกระบวนการงานอายุตัดทรัพย์ ภายใต้การปฏิบัติงานของส่วนบังคับคดี กองกฎหมายและคดี

หัวข้อ แนวทางการขับเคลื่อนกระบวนการงานสู่ Digital Transformation ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา มีการกล่าวถึงกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กรณี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามแผน/ตามนโยบาย ภายใต้การปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา รวมทั้งยกตัวอย่างการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ และปัญหา/อุปสรรคในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ

หัวข้อ แนวทางการขับเคลื่อนกระบวนการงานสู่ Digital Transformation ของสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค มีการกล่าวถึงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ ๕ ปี ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้การปฏิบัติงานของส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

**กิจกรรมที่ ๓** การทบทวนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค และงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. บุคลากรสังกัด สคบ. จำนวน ๖๐ คน วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘



**ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม :** แผนผังภาพรวมกระบวนการหลักตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**เป้าหมาย :** ๑ ผลผลิต

**ผลตัวชี้วัด :** ข้อมูลแผนผังภาพรวมกระบวนการตามกรอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการทบทวน

**ตัวชี้วัด :** จำนวนกระบวนการที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำกระบวนการสู่ Digital Transformation

**เป้าหมาย :** ไม่น้อยกว่า ๒ กระบวนการ

**ผลตัวชี้วัด :** ๑. กระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ (ระบบ GFMS)

๒. กระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (กรณี ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก  
แจ้งเบาะแส

**ตัวชี้วัด :** จำนวนกระบวนการที่ได้รับการทบทวน แก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติม

**เป้าหมาย :** ไม่น้อยกว่า ๒ กระบวนการ

**ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ :** ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล

**เป้าหมาย :** ร้อยละ ๘๐

ได้มีการบรรยายภายใต้หัวข้อการประยุกต์ใช้ Generative AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นในการใช้เครื่องมือ AI พร้อมทั้งยกตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เครื่องมือ AI ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติราชการได้อย่างเหมาะสม

และหัวข้อแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคด้านสัญญา มีการกล่าวถึงกระบวนการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การปฏิบัติราชการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. พร้อมทั้งการยกตัวอย่าง ตามคำพิพากษาศาลฎีกา

และหัวข้อแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีการกล่าวถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๖๑ กฎกระทรวงการวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมทั้ง รูปแบบการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (ออนไลน์) และยกตัวอย่างกรณีร้องเรียนด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์

และหัวข้อแนวทางการบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวถึงกระบวนการทำงานของส่วนบริหารงาน เรื่องราวร้องทุกข์ อำนาจหน้าที่ภายในของส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบ รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงการเชื่อมโยงระบบจากหน่วยงานรัฐอื่น

## รายงานสรุปผลการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการสู่ Digital Transformation

### ๑. การปฏิรูปโครงสร้างกระบวนการ (Business Process Redesign)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารประสบความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการขององค์กร (Rationalization) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและเตรียมความพร้อมสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญลดจำนวนกระบวนการ ดำเนินการควรวมและปรับลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนจากเดิม ๑๘๗ กระบวนการ ให้คงเหลือเพียง ๑๗ กระบวนการสำคัญ (ลดลงกว่า ๙๐%) ประกอบด้วย

๑) กระบวนการหลัก (Core Process) : ๗ กระบวนการ (เน้นภารกิจโดยตรงต่อประชาชน)

๒) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) : ๑๐ กระบวนการ (เน้นประสิทธิภาพการบริหารภายใน)

### ๒. ความสำเร็จในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP & SLA)

ปัจจุบันได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) แล้วเสร็จจำนวน ๔ กระบวนการ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ดังนี้

๑) ด้านภารกิจหลัก จำนวน ๑ กระบวนการ : คู่มือการตรวจสอบเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามแผน/นโยบาย (กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา)

๒) ด้านภารกิจสนับสนุน จำนวน ๓ กระบวนการ :

(๑) กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณและเงินนอกงบประมาณผ่านระบบ GFMS (ส่วนการเงินและบัญชี)

(๒) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ส่วนพัสดุ)

(๓) กระบวนการวางแผนการ (กลุ่มตรวจสอบภายใน)

### ๓. การยกระดับองค์กรสู่ Digital Transformation ตรวจสอบ (Work in Progress)

สคบ.อยู่ระหว่างการเร่งพัฒนาและยกระดับกระบวนการสำคัญอีก ๓ ด้านหลัก ผ่านโครงการพัฒนาองค์กร ๓ กิจกรรม (ทบทวน ขับเคลื่อน ยกระดับ) โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ได้แก่

๑) งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ดำเนินการพัฒนาตามระเบียบ คคช. ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยเน้นการเชื่อมโยงระบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงาน

๒) งานตรวจสอบ ติดตาม และสอดส่องพฤติกรรมฯ ดำเนินการมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเฝ้าระวัง

๓) งานด้านกฎหมายและคดี ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการบังคับคดีและอายัดทรัพย์สินให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และรองรับพยานหลักฐานดิจิทัล

ผลการดำเนินงานของ สคบ. แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการจากระบบราชการแบบดั้งเดิม (Bureaucracy) สู่ระบบราชการที่คล่องตัว (Agile Government) โดยใช้หลักการ "Lean-to-Digital" ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้กับขั้นตอนเดิม แต่เป็นการ "คิดใหม่ ทำใหม่" เพื่อให้ผลลัพธ์กับประชาชนอย่างแท้จริง

## ๑.๔ งานด้านการแบ่งส่วนราชการภายในกรม

แผนการดำเนินงานแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี  
(กรณี เสนอจัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม)

ลำดับ	แผนการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๘									ผลผลิต	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑.	เมื่อวันที่ ๒๐ ม.ค. ๖๘ มีการจัดประชุมหารือการปรับปรุงโครงสร้างแบ่งส่วนราชการของ สคบ.	→										<b>มติที่ประชุม วันที่ ๒๐ ม.ค. ๖๘ โดยสรุป</b> ๑. รับทราบแนวทางการแบ่งส่วนราชการภายในกรม ที่ นร๑๒๐๐/ว ๗ ลงวันที่ ๒๗ ก.พ. ๖๖ ๒. เห็นชอบให้ดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในกรม (กรณี เสนอจัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม) จำนวน ๓ หน่วยงาน ๒.๑ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่างประเทศ ๒.๒ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านภูมิภาคและท้องถิ่น ๒.๓ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ๓. เห็นชอบให้ สลก. เตรียมดำเนินการศึกษารอบภารกิจและจัดเตรียมข้อมูลภารกิจงานการประเมินค่างาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งและการขออัตรากำลังคนภาครัฐของส่วนราชการตามข้อ ๒ (เอกสารแนบ ๑)

ลำดับ	แผนการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๘								ผลผลิต	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
๒.	เมื่อวันที่ ๒๘ ม.ค. ๖๘ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการรายงานผลการแบ่งส่วนราชการภายในกรม ของ สคบ. (การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร) ให้ผู้บริหารทราบ	→									- หนังสือที่ นร ๐๓๐๘/๕๙ ลงวันที่ ๒๘ ม.ค. ๖๘ เรื่อง รายงานผลการแบ่งส่วนราชการภายในกรมของ สคบ. (การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร) (เอกสารแนบ ๒)
๓.	เมื่อวันที่ ๒๙ ม.ค. ๖๘ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอข้อมูลประกอบการจัดทำคำขอชี้แจง ประกอบการแบ่งส่วนราชการภายในกรม ครั้งที่ ๑ (โครงสร้างองค์กร)		→								- หนังสือที่ นร ๐๓๐๘/๖๒-๖๓ ลงวันที่ ๒๙ ม.ค. ๖๘ - แบบฟอร์มจัดทำรายละเอียดข้อมูลของหน่วยงานที่มีความประสงค์ขอจัดตั้งเพิ่มเติม ภายใต้ขอบเขตภารกิจงานที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๗ มี.ค. ๖๘) (เอกสารแนบ ๓)
๔.	เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๖๘ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอข้อมูลประกอบการจัดทำคำขอชี้แจง ประกอบการแบ่งส่วนราชการภายในกรม ครั้งที่ ๒ (โครงสร้างองค์กร)				→						- หนังสือที่ นร ๐๓๐๘/๑๕๖-๑๕๗ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘ (กำหนดส่งภายในวันที่ ๒๕ เม.ย. ๖๘)
๕.	สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ส่งข้อมูล ประกอบการจัดทำคำขอชี้แจงประกอบการแบ่งส่วนราชการภายในกรม กรณี การเสนอจัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม				→						๑. สผพ. หนังสือที่ นร ๐๓๐๗.๐๓/๒๙๙ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘ ๒. กคณ. หนังสือที่ นร ๐๓๐๓/๑๐๐๕ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘ ๓. สปจ. หนังสือที่ นร ๐๓๑๑/๔๖๙ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๘

ลำดับ	แผนการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๘									ผลผลิต	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๖.	กลุ่มพัฒนาระบบบริหารอยู่ระหว่างดำเนินการศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงโครงสร้างองค์กร											<p>กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในกรมที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้หัวข้อ</p> <p>๑) บทบาทหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานในอนาคต หน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป</p> <p>๒) เหตุผลความจำเป็นในการขอจัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม</p> <p>๓) ภารกิจของส่วนราชการที่มีการแบ่งส่วนราชการใหม่ และอัตรากำลัง</p> <p>๔) ปริมาณงานสำคัญของกองที่ส่วนราชการมีการจัดตั้งเพิ่มเติม</p>
๗.	กพบ. จัดประชุมหารือการปรับปรุงโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ สคบ. (กรณี จัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม) เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๘											<p>๑. รายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการที่ขอปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน</p> <p>๒. จัดทำรายละเอียดการศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกับส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกประเทศ</p>

หน้า ๑  
เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘



### กฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
พ.ศ. ๒๕๖๘

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การป้องกัน การปราบปราม และการแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย การส่งเสริมให้ผู้บริโภค มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาสิทธิประโยชน์ของตน และการบูรณาการการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรง และตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) เสนอแนะ จัดทำนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค แผนยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค เสนอแนะเพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเสนอแนะนโยบาย มาตรการ การส่งเสริมและกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงต่อคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง

## หน้า ๒

เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๕) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย

(๖) ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา พัฒนาระบบกลไกการบูรณาการ ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างความร่วมมือกับราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๗) ดำเนินการเกี่ยวกับงานความร่วมมือกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๘) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของสำนักงานหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๓ ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

(๑) สำนักงานเลขานุการกรม

(๒) กองกฎหมายและคดี

(๓) - (๖) กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ - ๔

(๗) กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(๘) กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

ข้อ ๔ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีกลุ่มตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานรับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของสำนักงาน

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการ

มอบหมาย

หน้า ๓

เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

ข้อ ๕ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเพื่อทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของสำนักงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่เลขาธิการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน

(๒) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน

(๓) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และส่วนราชการภายในสำนักงาน

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๖ สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการทั่วไปของสำนักงาน และราชการอื่นที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะหน้าที่และอำนาจดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไป และปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงาน

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของกรม งานประสานราชการ และงานประชาสัมพันธ์ภายในของสำนักงาน

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงาน

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล งานสวัสดิการ งานคุ้มครองจริยธรรม และระบบคุณธรรม งานวินัย และงานร้องทุกข์ของสำนักงาน

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๗ กองกฎหมายและคดี มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการด้านกฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความเห็น คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่หน่วยงานอื่น

## หน้า ๔

เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการด้านกฎหมายและการดำเนินคดี ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(๔) พัฒนากฎหมายและจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาแนวทางการบังคับใช้กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรง และตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๕) เสนอแนะการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(๖) คำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๘ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ - ๔ มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการกรม และกองกฎหมายและคดี และดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการและคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม และสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงทดสอบ พิสูจน์สินค้า หรือบริการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการขายตรง และตลาดแบบตรง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๙ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะ และจัดทำและดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายมาตรการ แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค แผนปฏิบัติราชการ แผนงาน คำของบประมาณของสำนักงาน

## หน้า ๕

เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

และแผนงาน โครงการ กิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน

(๒) ศึกษา วิจัยปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(๓) ให้คำปรึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและสร้างความร่วมมือการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับงานความร่วมมือกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๑๐ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและพฤติกรรมผู้บริโภคให้สามารถซื้อหรือใช้สินค้า หรือบริการได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย คุ่มค่า และรู้จักการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

(๒) ดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการสื่อสารองค์กร

(๓) ดำเนินการสร้าง ส่งเสริม พัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และติดตาม ประสานความช่วยเหลือ ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม และการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคและส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภค ในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

(๔) เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เลขาธิการมอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

แพทองธาร ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

## หน้า ๖

เล่ม ๑๔๒ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการ และหน้าที่และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่และอำนาจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

## ๑.๕ งานด้านพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

The screenshot shows the INFO website interface. At the top, there is a navigation menu with items: หน้าหลัก, รู้จักบริการภาครัฐ, ค้นหาหนังสือเก่า, ถาม-ตอบ, เกี่ยวกับเรา, ติดต่อเรา, รายงาน พ.ศ. 2565, and ล่าหับเจ้าหน้าที่. The main content area features a search bar with the text 'ค้นหา หรือถามที่ ติดต่อกรมศึกษา' and a 'ค้นหา' button. Below the search bar, there are tags: 'ป้ายคำแนะนำ (Tag) : เกษตรกร ผู้สูงอายุ การดูแลและสวัสดิการ ผู้ประกันตน ผู้ว่างงาน'. The page title is 'ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ' and the subtitle is 'มีติใหม่ติดต่อราชการ รู้ทุกเรื่องบริการภาครัฐ รู้ใจประชาชน'. There is also a 'บริการค้นหาข้อมูล และดูบริการภาครัฐ' section. The page is decorated with various icons representing different services and user groups.

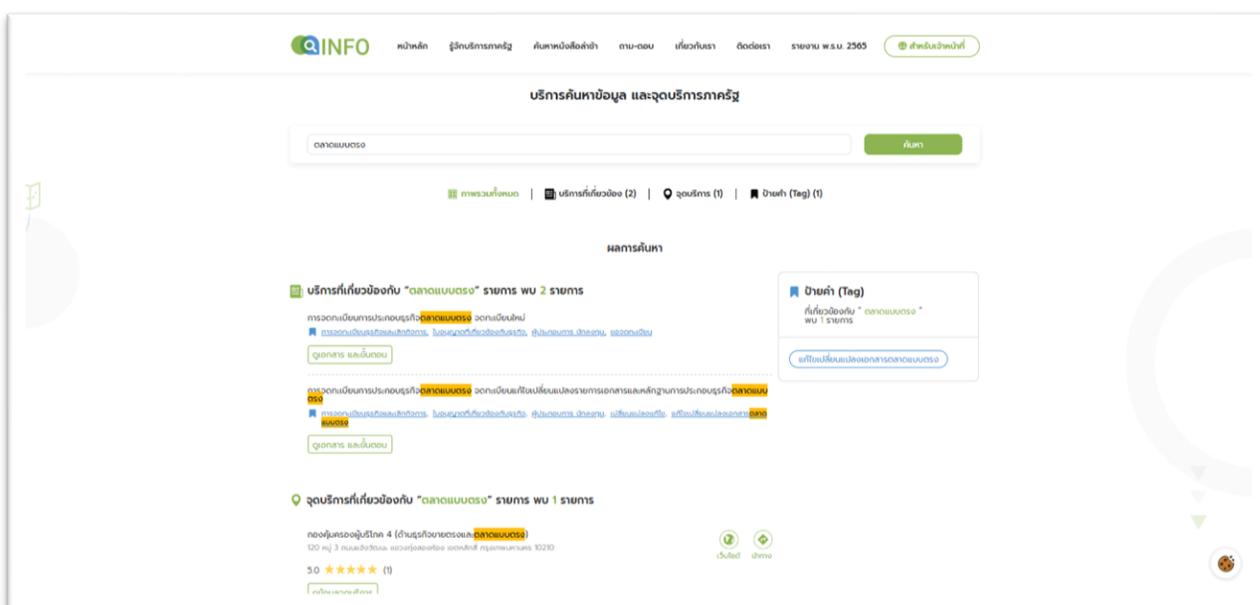
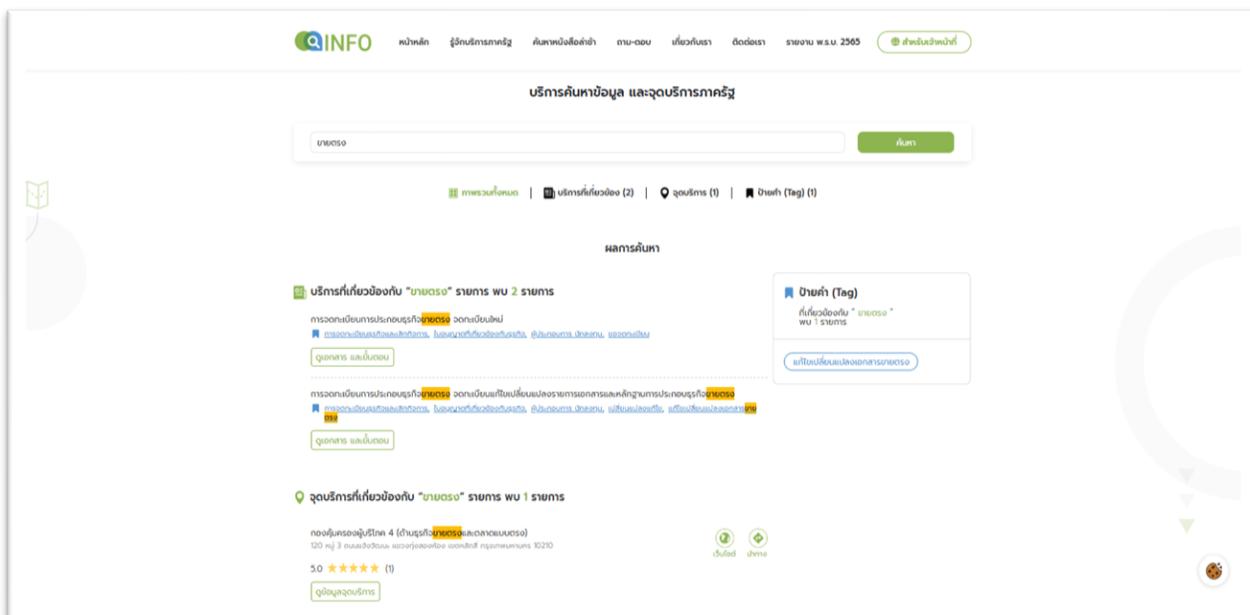
ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๗ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการที่จะต้องได้รับการอนุมัติอนุญาต ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดประชุมชี้แจงหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูล คู่มือสำหรับประชาชน ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) โดยในช่วงเวลาที่ ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ ตามพระราชบัญญัติฯ มาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีการจัดทำแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับการบริการจากภาครัฐที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับ สพร. ในการขยายผลประสิทธิภาพการให้บริการดังกล่าว บนระบบ info.go.th ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลติดต่อหน่วยงานราชการให้มีความทันสมัย รองรับการเข้าถึงข้อมูลจากประชาชนที่ง่ายขึ้น รวมถึงมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจจาก ประชาชนเพื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ตลอดจนหน่วยงานสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลคู่มือ ประชาชน และปรับปรุงข้อมูลงานบริการประชาชนให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ การยกระดับ การบริการภาครัฐ และการลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนอีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานส่วนกลางและ จุดบริการภายใต้สังกัดทั่วประเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานบริการที่ดีให้แก่ประชาชน เป็นการเพิ่มความไว้วางใจ ที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของรัฐในระยะยาวต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการดำเนินงานตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีการทบทวน ขั้นตอนกระบวนการงานที่ให้บริการประชาชน และมีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ (Infographic) เพื่อให้ประชาชน

หรือผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย ๔ งานบริการ ดังนี้

๑. งานจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
๒. งานจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
๓. งานจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานประกอบธุรกิจขายตรง
๔. งานจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง





# คู่มือ

## การพิจารณายื่นคำขอจดทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรง



### ขายตรง

หมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือผู้อื่นหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระชั้นเดียวหรือหลายชั้นแต่ไม่รวมถึงนิติกรรมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

### เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ จดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง

**1** แบบคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง (ขต.1)  
สามารถดาวน์โหลดได้ที่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)  
หรือขอรับบริการ >> เอกสารตัวเป็นไฟล์

**2** รายการเอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับนิติบุคคล

- 2.1 หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- 2.2 หนังสือรับรองคนสมรส
- 2.3 บัญชีผู้ถือหุ้น
- 2.4 สัญญาเช่าหรือการใช้พื้นที่
- 2.5 แผนที่ตั้ง
- 2.6 ภาพถ่ายสถานที่ติดต่อและสำนักงานใหญ่ (ภายนอกและภายใน) และสำนักงานสาขา (ถ้ามี)

**3** รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

- 3.1 ตารางแสดงรายการสินค้าหรือบริการ
- 3.2 เอกสารหลักฐานแสดงที่มาของสินค้าหรือบริการ
- 3.3 เอกสารหลักฐานการได้รับอนุญาตจากเจ้าของหรือหน่วยงาน
- 3.4 ภาพถ่ายสินค้าและจากสินค้า

### 4

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงของนายทะเบียน

- 4.1 เอกสารการชื้อขายที่ออกให้ผู้บริโภคและผู้จำหน่ายอิสระ
- 4.2 สัญญาระหว่างผู้จำหน่ายอิสระกับผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง
- 4.3 บัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระ
- 4.4 คู่มือการดำเนินธุรกิจขายตรง
- 4.5 แผนการจ่ายผลตอบแทน

### 5

การวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรง

- 5.1 ประกันเงินสด
- 5.2 ประกันหนังสือค้ำประกันของธนาคาร

### ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ (จำนวนรวม 45 วันทำการ)

- ขั้นตอนที่ 1** ยื่นเอกสารขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง (1 วันทำการ)  
ห้างหุ้นส่วน บริษัท บุคคลที่มีความประสงค์จะประกอบธุรกิจยื่นคำขอจดทะเบียนฯ พร้อมเอกสาร หลักฐาน ให้เจ้าหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนดำเนินการตรวจสอบ
- ขั้นตอนที่ 2** เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือและส่งเอกสารและหลักฐานให้นายทะเบียนพิจารณา (4 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 3** นายทะเบียนพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง (4 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 4** จัดทำหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงขอวางหลักประกัน (1 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 5** ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงวางหลักประกัน (30 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 6** นายทะเบียนอนุญาตจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจรับใบอนุญาต (5 วันทำการ)



### ช่องทางยื่นคำขอจดทะเบียน

📍 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 ต.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

🌐 ช่องทาง E-Service ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง [www.ocpbdirect.ocpb.go.th](http://www.ocpbdirect.ocpb.go.th) หรือ

### ไม่มีค่าธรรมเนียม

### ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

📍 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

☎ 02 141 3420-22

### ข้อมูลเพิ่มเติม

1. สินค้าที่ไม่สามารถนำมาจำหน่ายในระบบธุรกิจขายตรง
  - 1) สินค้าประเภทยา ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510
  - 2) เครื่องมือแพทย์ ตาม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
  - 3) สุรา ตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493
  - 4) ปู่ย ตาม พ.ร.บ. ปู่ย พ.ศ. 2518
  - 5) สินค้าที่ขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดี
2. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง การแก้ไขเปลี่ยนแปลงจำนวน หรือชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการผู้จัดการของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง ให้ผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงแจ้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้นายทะเบียนทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง
3. กรณีผู้ประกอบการขายตรงโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับและปรับอีกไม่เกินวันละ 20,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน

### หมายเหตุ

ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มต้นนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการ เอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



# คู่มือ

## การพิจารณายื่นคำขอจดทะเบียน การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

SELL BUY



### ตลาดแบบตรง

หมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภค

ซึ่งอยู่ห่างไกลโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ส่วนการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรงให้ป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

### เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

#### 1 แบบคำขอตกลงจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง (ขต.2)

สามารถดาวน์โหลดได้ที่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)  
หัวข้อบริการ >> เอกสารดาวน์โหลด

#### 2 รายการเอกสาร รายละเอียดเกี่ยวกับนิติบุคคล

- 2.1 หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- 2.2 หนังสือบริคณห์สนธิ
- 2.3 บัญชีผู้ถือหุ้น
- 2.4 สัญญาเช่าหรือการขอใช้พื้นที่
- 2.5 แผนที่ตั้ง
- 2.6 ภาพถ่ายสถานที่ติดต่อและสำนักงานใหญ่  
(ภายนอกและภายใน) และสำนักงานสาขา (ถ้ามี)

#### 3 รายละเอียด เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

- 3.1 ตารางแสดงรายการสินค้าหรือบริการ
- 3.2 เอกสารหลักฐานแสดงที่มาของสินค้าที่ได้รับ  
รองจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับ  
การจำหน่ายสินค้า
- 3.3 ภาพถ่ายสินค้าและฉลากสินค้า

#### 4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบ การพิจารณาจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรงของนายทะเบียน

- 4.1 เอกสารการชื้อขายที่ออกให้ผู้บริโภค
- 4.2 ช่องทางการสื่อสารเพื่อเสนอขายสินค้าหรือ  
บริการไปยังผู้บริโภค
- 4.3 คำอธิบายวิธีการสั่งซื้อ
- 4.4 คำอธิบายวิธีการชำระเงิน
- 4.5 คำอธิบายวิธีการส่งของ

#### 5 การวางหลักประกันการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง

- 5.1 ประเภทเงินสด
- 5.2 ประเภทหนังสือค้ำประกันของธนาคาร

### ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ (จำนวนรวม 45 วันทำการ)

#### ขั้นตอนที่ 1 ยื่นเอกสารขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง (1 วันทำการ)

ห้างหุ้นส่วน บริษัท บุคคลที่มีความประสงค์จะ  
ประกอบธุรกิจยื่นคำขอตกลงจดทะเบียนฯ พร้อมเอกสาร  
หลักฐาน ให้เจ้าหน้าที่รับคำขอตกลงจดทะเบียนดำเนินการ  
ตรวจสอบ

#### ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือและส่งเอกสารและหลักฐานให้ นายทะเบียนพิจารณา (4 วันทำการ)

#### ขั้นตอนที่ 3 นายทะเบียนพิจารณาคำขอตกลงจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง (4 วันทำการ)

#### ขั้นตอนที่ 4 จัดทำหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอตกลงจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรงขอวางหลักประกัน (1 วันทำการ)

#### ขั้นตอนที่ 5 ผู้ยื่นคำขอตกลงจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาด แบบตรงวางหลักประกัน (30 วันทำการ)

#### ขั้นตอนที่ 6 นายทะเบียนอนุญาตจดทะเบียน การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง และผู้ประกอบการรับใบอนุญาต (5 วันทำการ)

45  
วันทำการ

### ไม่มีค่าธรรมเนียม

### ช่องทางยื่นคำขอตกลง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชั้น 5 ศูนย์ราชการ  
เฉลิมพระเกียรติฯ 80 พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี  
(อาคารบี) ชั้น 5 ก.1.1แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่  
กทม. 10210

ช่องทาง E-Service ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง  
[www.ocpbdirect.ocpb.go.th](http://www.ocpbdirect.ocpb.go.th) หรือ

### ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

02 141 3420-22

### ข้อมูลเพิ่มเติม

1. สินค้าที่ไม่สามารถนำมาจำหน่ายในระบบธุรกิจตลาดแบบตรง

- 1) สินค้าประเภทยา ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510
- 2) เครื่องมือแพทย์ ตาม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
- 3) สุรา ตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493
- 4) ปู่ย ตาม พ.ร.บ. ปู่ย พ.ศ. 2518
- 5) สินค้าที่ขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดี

2. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการจดทะเบียน  
การแก้ไขเปลี่ยนแปลงจำนวน หรือชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการผู้จัดการของ  
ผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการจดทะเบียน ให้ผู้ประกอบการขายตรงหรือ  
ผู้ประกอบการจดทะเบียนแจ้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้นายทะเบียนทราบภายใน  
สามสิบวันนับแต่วันที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

3. กรณีประกอบธุรกิจตลาดตรงโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายต้องระวางโทษจำคุก  
ไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับและปรับอีกไม่เกินวันละ  
10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน



### หมายเหตุ

ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มต้นนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการ เอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

# คู่มืองาน การพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรง



## เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรง

**1 แบบคำขอตกลงการประกอบธุรกิจ  
ขายตรง (ขต.1/1)**  
สามารถดาวน์โหลดได้ที่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)  
หัวข้อบริการ >> เอกสารดาวน์โหลด

**2 รายการเอกสาร กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลง  
รายชื่อกรรมการ**  
2.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
2.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับเดิม)  
2.3 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับปัจจุบัน)  
2.4 ตารางเปรียบเทียบรายชื่อกรรมการ  
ชุดเดิม - ชุดปัจจุบัน  
2.5 หนังสือตรวจประวัติอาชญากรรม  
(เฉพาะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท)  
2.6 หนังสือรับรองคุณสมบัติตามมาตรา 38/2  
(เฉพาะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท)

**3 รายละเอียดเอกสาร กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลง  
ชื่อผู้ประกอบการ (ชื่อนิติบุคคล)**  
3.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
3.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน  
(อายุไม่เกิน 3 เดือน)  
3.3 ตารางเปรียบเทียบชื่อผู้ประกอบการ  
(ชื่อนิติบุคคล) ชื่อเดิม - ชื่อปัจจุบัน

**4 รายการเอกสาร  
กรณีแก้ไขที่ตั้งสำนักงานใหญ่**  
4.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
4.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับเดิม)  
4.3 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับปัจจุบัน)  
4.4 ตารางเปรียบเทียบที่ตั้งสำนักงานใหญ่  
ที่อยู่เดิม และที่อยู่ปัจจุบัน (ถ้ามี)  
4.5 เอกสารเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ได้แก่ หนังสือ  
สัญญาเช่า หรือ หนังสือยินยอมมิให้ใช้สถานที่  
4.6 แผนที่ตั้งสำนักงานใหญ่  
4.7 ภาพถ่าย ภายนอก ภายในที่ตั้งสำนักงานใหญ่

**5 รายการเอกสาร  
กรณีแก้ไขเพิ่มเติมรายการสินค้า**  
5.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
5.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน  
(อายุไม่เกิน 3 เดือน)  
5.3 ตารางรายการสินค้า  
5.4 เอกสารเกี่ยวกับสินค้า สินค้าประเภทเครื่อง  
สำอาง/เสริมอาหาร สินค้าประเภทที่ต้องมีมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ) (มอก) และสินค้าที่  
5.5 เอกสารเกี่ยวกับที่มาของสินค้า หนังสือแต่งตั้ง  
ตัวแทนจำหน่าย หนังสือว่าจ้างให้ผลิต เอกสาร  
เกี่ยวกับการนำเข้าจากกรมศุลกากร และสัญญา  
ซื้อขาย  
5.6 หนังสือรับรองรายการสินค้าที่จำหน่ายในธุรกิจ  
ขายตรง

**6 รายการเอกสาร  
กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนการจ่าย  
ผลตอบแทน**  
6.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
6.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน  
(อายุไม่เกิน 3 เดือน)  
6.3 ตารางเปรียบเทียบแผนการจ่ายผล  
ตอบแทน ฉบับเดิม - ฉบับใหม่  
6.4 แผนการจ่ายผลตอบแทน เดิม (ฉบับเดิม)  
6.5 แผนการจ่ายผลตอบแทน ใหม่ (ฉบับเดิม)

**7 รายการเอกสาร  
กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงราคา**  
7.1 แบบคำขอ ขต. 1/1  
7.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน  
(อายุไม่เกิน 3 เดือน)  
7.3 ตารางเปรียบเทียบ ราคาสินค้าเดิม  
และราคาสินค้าใหม่



## ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ (จำนวนรวม 47 วันทำการ)

- ขั้นตอนที่ 1** ยื่นเอกสารคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง  
(1 วันทำการ)  
ผู้ประกอบการยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจ  
ขายตรง พร้อมเอกสารและหลักฐาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับคำขอ  
พิจารณาตรวจสอบแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
- ขั้นตอนที่ 2** เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือและส่งออกเอกสารและหลักฐานให้นายกทะเบียน  
พิจารณา (14 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 3** นายกทะเบียนพิจารณาคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการ  
ประกอบธุรกิจขายตรง (17 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 4** ดำเนินการตามข้อพิจารณาและจัดทำหนังสือแจ้ง  
ผู้ประกอบการ (15 วันทำการ)



## ไม่มีค่าธรรมเนียม



## ข้อมูลเพิ่มเติม

- สินค้าที่ไม่สามารถนำมาจำหน่ายในระบบธุรกิจขายตรง
1. สินค้าประเภทยา ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510
  2. เครื่องมือแพทย์ ตาม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
  3. สุรา ตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493
  4. ปู่ย ตาม พ.ร.บ. ปู่ย พ.ศ. 2518
  5. สินค้าที่ขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดี

## ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง  
02 141 3420-22

**ช่องทางยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร**  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 4  
อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 ก.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210  
ช่องทาง E-Service ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง [www.ocpbdirect.ocpb.go.th](http://www.ocpbdirect.ocpb.go.th)

**หมายเหตุ**  
ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มต้นหลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับคำขอติดต่อตรวจสอบคำขอ  
และรายการ เอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร




# คู่มือ

## การพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

### เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง



**1** แบบคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (ยต.2/1)  
สามารถดาวน์โหลดได้ที่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)  
หัวข้อบริการ >> เอกสารดาวน์โหลด

**2** รายการเอกสาร กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายชื่อกรรมการ

- 1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 2 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับเดิม)
- 3 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับปัจจุบัน)
- 4 ตารางเปรียบเทียบรายชื่อกรรมการชุดเดิม - ชุดปัจจุบัน
- 5 หนังสือตรวจประวัติอาชญากรรม (เฉพาะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท)
- 6 หนังสือรับรองคุณสมบัติตามมาตรา 38/2 (เฉพาะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท)

**3** รายละเอียดเอกสาร กรณีแก้ไขเพิ่มเติมผู้ประกอบการ (ชื่อนิติบุคคล)

- 3.1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 3.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)
- 3.3 ตารางเปรียบเทียบชื่อผู้ประกอบการ (ชื่อนิติบุคคล) ชื่อเดิม - ชื่อปัจจุบัน

**4** รายการเอกสาร กรณีแก้ไขที่ตั้งสำนักงานใหญ่

- 4.1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 4.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับเดิม)
- 4.3 หนังสือรับรองนิติบุคคล (ฉบับปัจจุบัน)
- 4.4 ตารางเปรียบเทียบที่ตั้งสำนักงานใหญ่ที่อยู่เดิม และที่อยู่ปัจจุบัน (ถ้ามี)
- 4.5 เอกสารเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ได้แก่ หนังสือสัญญาเช่า หรือ หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่
- 4.6 แผนที่ตั้งสำนักงานใหญ่
- 4.7 ภาพถ่าย ภายนอก ภายในที่ตั้งสำนักงานใหญ่

**5** รายการเอกสาร กรณีแก้ไขเพิ่มเติมรายการสินค้า

- 5.1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 5.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)
- 5.3 ตารางรายการสินค้า
- 5.4 เอกสารเกี่ยวกับสินค้า สินค้าประเภทเครื่องสำอาง/เสริมอาหาร สินค้าประเภทที่ต้องมีมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (มอก.) และสินค้าทั่วไป
- 5.5 เอกสารเกี่ยวกับที่มาของสินค้า หนังสือแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย หนังสือว่าจ้างให้ผลิต เอกสารเกี่ยวกับการนำเข้าจากกรมศุลกากร และสัญญาซื้อขาย
- 5.6 หนังสือรับรองรายการสินค้าที่จำหน่ายในธุรกิจตลาดแบบตรง

**6** รายการเอกสาร กรณีแก้ไขเพิ่มเติมช่องทางการจำหน่ายสินค้า

- 6.1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 6.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)
- 6.3 หนังสือรับรองการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
- 6.4 เอกสารอธิบายการสั่งซื้อ ชำระเงิน และส่งสินค้า

**7** รายการเอกสาร กรณีแก้ไขเปลี่ยนแปลงราคา

- 7.1 แบบคำขอ ยต. 2/1
- 7.2 หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับปัจจุบัน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)
- 7.3 ตารางเปรียบเทียบ ราคาสินค้าเดิม และราคาสินค้าใหม่

### ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ (จำนวนรวม 47 วันทำการ)



**ไม่มีค่าธรรมเนียม**



- ขั้นตอนที่ 1** ยื่นเอกสารคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (1 วันทำการ)  
ผู้ประกอบการยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พร้อมเอกสารและหลักฐาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับคำขอพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
- ขั้นตอนที่ 2** เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือและส่งเอกสารและหลักฐานให้นายทะเบียนพิจารณา (1๗ วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 3** นายทะเบียนพิจารณาคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (17 วันทำการ)
- ขั้นตอนที่ 4** ดำเนินการตามข้อพิจารณาและจัดทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการทราบ (15 วันทำการ)



### ข้อมูลเพิ่มเติม

- สินค้าที่ไม่สามารถนำมาจำหน่ายในระบบธุรกิจตลาดแบบตรง
1. สินค้าประเภทยา ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510
  2. เครื่องมือแพทย์ ตาม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
  3. สุรา ตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493
  4. ปู่ย ตาม พ.ร.บ. ปู่ย พ.ศ. 2518
  5. สินค้าที่ขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดี

### ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

📍 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

☎ 02 141 3420-22

### ช่องทางยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร

📍 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 5 ณ จังหวัดนนทบุรี แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

🌐 ช่องทาง E-Service บนระบบทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง [www.ocpbdirect.ocpb.go.th](http://www.ocpbdirect.ocpb.go.th)



**หมายเหตุ**  
ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มต้นนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการ เอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑.๖ งานสำรวจและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหาร  
การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

## รายงานสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร  
ในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ 2567



Office of the Consumer Protection Board

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
021413637  
E MAIL : PSDG.OCPB@GMAIL.COM

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งหวังให้ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง และกำหนดนโยบายด้านการให้บริการของ สคบ. ได้แก่ ๑. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ๒. ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ๓. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๔. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ๕. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตลอดจน ๖. ด้านการติดตาม สอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในบริบทปัจจุบันการบริหารภาครัฐต้องเผชิญกับ

ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี รวมทั้งความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ ที่เน้นการพัฒนาาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร สคบ. จึงมีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดทิศทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐที่ดี (Good Governance) และหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ผ่านการเก็บข้อมูลที่กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎี non-probability sampling แต่ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภายใน สคบ. (ส่วนกลาง) กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการประมวลผล ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๙๗ คน และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่มีการเก็บข้อมูลในการสำรวจระดับค่าเชื่อมั่น ๙๕% และมีความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕ หรือร้อยละ ๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบประเมินความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งแบบวัดความคิดเห็นต่อการปรับปรุงบริการ พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการสำรวจมาประมวลผลความพึงพอใจและความคาดหวังจากบุคลากรในเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (สถิติ T-test, One Way ANOVA) หาความแตกต่างนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD รวมถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Multiple Correlation การพยากรณ์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

### **ปัจจัยที่ ๑** ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- ๑) เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ เพศหญิง มีจำนวน ๑๓๔ คน คิดร้อยละ ๖๘.๗๓
- ๒) ช่วงอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๗
- ๓) หน่วยงานที่สังกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ๔) ประเภทตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ พนักงานราชการ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๘
- ๕) สายงานที่รับผิดชอบพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ นักสืบสวนสอบสวน จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗

**ปัจจัยที่ ๒** สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ๑) ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของ สคบ.

ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการจัดการเรื่องร้องทุกข์แล้วส่งผลให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	๓๙ (๓๘.๒%)	๓๔ (๓๕.๗%)	๓๗ (๑๗.๙%)	๑๒ (๕.๘%)	๕ (๒.๔%)	๘๐.๒๙	๔.๐๑	๑.๐๑	มากที่สุด
๒. ระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	๓๘ (๑๘.๔%)	๘๕ (๔๑.๑%)	๖๐ (๒๙.๐%)	๑๕ (๗.๒%)	๙ (๔.๓%)	๗๒.๓๗	๓.๖๒	๑.๐๑	น้อยที่สุด
๓. หน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๑ (๒๙.๕%)	๓๙ (๓๘.๒%)	๕๓ (๒๕.๖%)	๑๑ (๕.๓%)	๓ (๑.๔%)	๗๗.๗๘	๓.๘๙	๐.๙๔	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว	๕๔ (๒๙.๑%)	๘๕ (๔๑.๑%)	๕๐ (๒๔.๒%)	๑๓ (๖.๓%)	๕ (๒.๕%)	๗๖.๔๓	๓.๘๒	๐.๙๗	-
รวม						๗๖.๗๑	๓.๘๔	๐.๙๘	

## ๒) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ของ สคบ.

ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน	๖๔ (๓๐.๙%)	๓๗ (๓๗.๒%)	๕๖ (๒๗.๑%)	๖ (๒.๙%)	๔ (๒.๔%)	๗๘.๔๕	๓.๙๒	๐.๙๓	-
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	๓๑ (๓๔.๓%)	๙๔ (๔๕.๔%)	๓๕ (๑๖.๙%)	๔ (๑.๙%)	๓ (๑.๔%)	๘๑.๖๔	๔.๐๙	๐.๘๕	-
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	๓๐ (๓๓.๘%)	๙๘ (๔๗.๓%)	๓๕ (๑๖.๙%)	๓ (๑.๔%)	๑ (๐.๕%)	๘๒.๔๖	๔.๑๓	๐.๗๗	มากที่สุด
๔. หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน	๖๑ (๒๙.๕%)	๓๔ (๓๕.๗%)	๕๖ (๒๗.๑%)	๑๑ (๕.๓%)	๕ (๒.๔%)	๗๖.๙๑	๓.๘๕	๐.๙๙	น้อยที่สุด
รวม						๗๙.๘๗	๔.๐๐	๐.๘๙	

๓) ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ.

ด้านการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๖๒ (๓๐.๐%)	๘๓ (๔๐.๑%)	๕๓ (๒๕.๖%)	๕ (๒.๔%)	๔ (๑.๙%)	๗๘.๗๔	๓.๙๔	๐.๙๑	-
๒. การจัดรูปแบบในการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่ น่าสนใจและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้รับบริการ	๖๑ (๒๙.๕%)	๘๐ (๓๘.๖%)	๕๓ (๒๕.๖%)	๘ (๓.๙%)	๕ (๒.๔%)	๗๗.๗๘	๓.๘๙	๐.๙๖	น้อยที่สุด
๓. ข้อมูลที่เผยแพร่มีความ น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับข่าวสาร	๗๘ (๓๗.๗%)	๘๔ (๔๐.๖%)	๓๗ (๑๗.๙%)	๓ (๑.๔%)	๕ (๒.๔%)	๘๑.๙๓	๔.๑๐	๐.๙๑	-
๔. หน่วยงานมีช่องทางการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลายและครอบคลุม	๗๔ (๓๕.๗%)	๙๔ (๔๕.๔%)	๓๔ (๑๖.๔%)	๓ (๑.๔%)	๒ (๑.๐%)	๘๒.๗๑	๔.๑๔	๐.๘๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๘๐.๒๙</b>	<b>๔.๐๑</b>	<b>๐.๘๙</b>	

๔) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ของ สคบ.

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. หน่วยงานมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทันต่อ สถานการณ์	๗๖ (๓๖.๗%)	๗๘ (๓๗.๗%)	๔๑ (๑๙.๘%)	๕ (๒.๔%)	๗ (๓.๔%)	๗๘.๗๔	๔.๐๒	๐.๙๙	-
๒. การบังคับใช้กฎหมาย ช่วย สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้	๗๒ (๓๔.๘%)	๘๗ (๔๒.๐%)	๔๐ (๑๙.๓%)	๕ (๒.๔%)	๓ (๑.๔%)	๗๗.๗๘	๔.๐๖	๐.๘๘	น้อยที่สุด
๓. บุคลากรได้รับความไว้วางใจ ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๘๐ (๓๘.๖%)	๘๙ (๔๓.๐%)	๓๕ (๑๖.๙%)	๑ (๐.๕%)	๒ (๑.๐%)	๘๑.๙๓	๔.๑๘	๐.๘๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๗๙.๔๘</b>	<b>๔.๐๘</b>	<b>๐.๘๙</b>	

๕) ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ของ สคบ.

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. หน่วยงานมีการปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ให้เป็นปัจจุบันและเข้าใจง่าย	๖๑ (๒๙.๕%)	๘๘ (๔๒.๕%)	๕๐ (๒๔.๒%)	๕ (๒.๔%)	๓ (๑.๔%)	๘๒.๗๑	๓.๙๖	๐.๘๘	มากที่สุด
๒. ระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีขั้นตอนที่ ชัดเจน ลดเอกสารและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่	๖๐ (๒๙.๐%)	๙๑ (๔๔.๐%)	๔๗ (๒๒.๗%)	๔ (๑.๙%)	๕ (๒.๔%)	๘๐.๓๙	๓.๙๕	๐.๙๐	น้อยที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้	๗๓ (๓๕.๓%)	๘๒ (๓๙.๖%)	๕๖ (๒๖.๒%)	๔ (๑.๙%)	๒ (๑.๐%)	๘๑.๒๖	๔.๑๘	๐.๘๖	-
<b>รวม</b>						<b>๘๑.๔๕</b>	<b>๔.๐๓</b>	<b>๐.๘๘</b>	

๖) ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ของ สคบ.

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุด				
๑. หน่วยงานมีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยที่ชัดเจน	๖๕ (๓๑.๔%)	๗๗ (๓๗.๒%)	๕๔ (๒๖.๑%)	๙ (๔.๓%)	๒ (๑.๐%)	๗๘.๗๔	๓.๙๔	๐.๙๑	-
๒. หน่วยงานมีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค	๖๑ (๒๙.๕%)	๘๕ (๔๑.๑%)	๔๘ (๒๓.๒%)	๑๑ (๕.๓%)	๒ (๑.๐%)	๗๘.๕๕	๓.๙๓	๐.๙๑	-

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด				
๓. หน่วยงานมีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	๕๘ (๒๘.๐%)	๘๕ (๔๑.๑%)	๕๒ (๒๕.๑%)	๘ (๓.๙%)	๔ (๑.๙%)	๗๗.๘๗	๓.๘๙	๐.๙๒	น้อยที่สุด
๔. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายของ สคบ. ได้	๘๗ (๔๒.๐%)	๘๑ (๓๙.๑%)	๓๓ (๑๕.๙%)	๕ (๒.๔%)	๑ (๐.๕%)	๘๓.๙๖	๔.๒๐	๐.๘๓	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๗๙.๗๘</b>	<b>๓.๙๙</b>	<b>๐.๘๙</b>	

แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจในการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการคำนวณและเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละด้าน โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมประเด็นคำถาม	N	%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง
๑. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒๐๗	๗๖.๗๑	๓.๘๔	๐.๙๘	น้อยที่สุด
๒. ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	๒๐๗	๗๙.๘๗	๔.๐๐	๐.๘๙	-
๓. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐๗	๘๐.๒๙	๔.๐๑	๐.๘๙	-
๔. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	๒๐๗	๗๙.๔๘	๔.๐๘	๐.๘๙	มากที่สุด
๕. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๐๗	๘๑.๔๕	๔.๐๓	๐.๘๘	-
๖. ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	๒๐๗	๗๙.๗๘	๓.๙๙	๐.๘๙	-
<b>ผลรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง</b>		<b>๗๙.๕๙</b>	<b>๓.๙๙</b>	<b>๐.๙๐</b>	

จากการสำรวจเชิงปริมาณสะท้อนว่า บุคลากรของ สคบ. พบว่า ภาพรวมบุมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนทั้ง ๖ ด้านหลัก อยู่ในระดับ “มาก” โดยแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) **ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกระบวนการที่ชัดเจน รวดเร็ว และเป็นระบบ โดยมีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ช่องทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๖๖ และช่องทางออนไลน์ ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลดขั้นตอนการประสานงาน

**๒) ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากสามารถให้คำปรึกษาเชิงกฎหมายและเชิงเทคนิคแก่ประชาชนได้อย่างตรงประเด็น แต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านองค์ความรู้ทางกฎหมาย และคู่มือแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**๓) ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น แต่ยังคงมีความคาดหวังให้มีการออกแบบรูปแบบสื่อที่มีความทันสมัย และเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการรายย่อย

**๔) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในกลไกการดำเนินคดีและการตรวจสอบการกระทำผิดของผู้ประกอบธุรกิจ แต่ยังคงมีความคาดหวังในเรื่องการสนับสนุนทรัพยากรบุคคลและเครื่องมือทางเทคนิค เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีความรวดเร็วและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

**๕) ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระบบการรับคำขอที่ปรับปรุงให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่ยังคงมีความคาดหวังให้มีการปรับปรุงระบบการประมวลผลและตรวจสอบเอกสารให้มีความเป็นอัตโนมัติและลดความซ้ำซ้อน

**๖) ด้านการติดตาม สอดส่อง และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในบทบาทการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคอย่างจริงจัง แต่คาดหวังให้มีการพัฒนาห้องปฏิบัติการ เครื่องมือทดสอบ และความร่วมมือกับหน่วยงานด้านมาตรฐาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการตรวจสอบ

**ปัจจัยที่ ๓** สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต

ประเด็นคำถามด้านการให้บริการแก่ประชาชน	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบความต้องการ/ความคาดหวังปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น			
	N	%	$\bar{X}$	S. D
๑. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	๙๖	๔๖.๔๘	๐.๔๖	๐.๕๐
๒. ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	๑๐๒	๔๙.๒๘	๐.๔๙	๐.๕๐
๓. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๙๒	๔๔.๔๔	๐.๔๔	๐.๕๐
๔. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	๘๑	๓๙.๑๓	๐.๓๙	๐.๔๙
๕. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔๕	๒๑.๗๔	๐.๒๒	๐.๔๑
๖. ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	๘๒	๓๙.๖๑	๐.๔๐	๐.๔๙
๗. ด้านอื่นๆ... เช่น - พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการ	๑๑	๕.๓๑	๐.๐๕	๐.๒๓

ประเด็นคำถามด้านการให้บริการแก่ประชาชน	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ตอบความต้องการ/ความคาดหวังปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น			
	N	%	$\bar{X}$	S. D
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สคบ. ต้องปรับปรุงและพัฒนาทุกด้าน ทุกมิติ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ สภาพองค์กรของผู้บริโภค</li> <li>- พัฒนา ปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมาย</li> <li>- การเพิ่มจำนวนนักสืบสวนสอบสวน ปริมาณงานร้องทุกข์มีมากกว่าบุคลากร</li> </ul>				
<b>ผลรวม</b>		<b>๓๕.๑๔</b>	<b>๐.๓๕</b>	<b>๐.๔๔</b>

จากการสำรวจเชิงคุณภาพสะท้อนความคิดเห็น จากการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน ๒๐๗ ราย ได้เสนอข้อคิดเห็นที่สามารถจัดกลุ่มเป็นประเด็นหลัก ๕ ด้านสำคัญ ดังนี้

**๑) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและทรัพยากรมนุษย์** บุคลากรมีความคาดหวังให้ สคบ. ดำเนินการพัฒนาทักษะ ความรู้ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ซับซ้อนและมีการติดต่อโดยตรงกับประชาชน เช่น นักสืบสวนสอบสวน นิติกร และเจ้าหน้าที่ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ข้อเสนอดังกล่าวสะท้อนการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืน

**๒) การปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนบริการ** ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนหนึ่งได้แสดงเสนอว่า กระบวนการทำงานบางประการยังมีความซ้ำซ้อน ใช้เวลานาน และขาดความคล่องตัว จึงมีข้อเสนอให้ปรับลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และกำหนดมาตรฐานบริการที่ชัดเจนและเท่าเทียมในทุกหน่วยงาน ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้น Lean Process และ Service Standardization

**๓) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ** บุคลากรได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่ทันสมัย ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างครบวงจร ทั้งในด้านการร้องทุกข์ การติดตามผลการดำเนินงาน และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับประชาชน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้จึงไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ยังสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารราชการแนวใหม่

**๔) การสนับสนุนเชิงนโยบายและโครงสร้างองค์กร** บุคลากรได้มีความคิดเห็นเสนอหลายประเด็นมีความต้องการการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหาร ทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร และการปรับโครงสร้างการทำงานให้เหมาะสมกับภารกิจ การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน จะทำให้ช่วยลดความซ้ำซ้อนและสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้

**๕) การเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน** บุคลากรจำนวนหนึ่งเสนอให้ สคบ. สร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสม เช่น การยกย่องเชิดชู การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง รวมถึงการจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรมเท่าเทียมทุกตำแหน่ง ประเด็นนี้สะท้อนว่าการสร้างแรงจูงใจภายในองค์กรเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในระยะยาว



# การสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน  
ด้านการให้บริการแก่ประชาชน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## เพศ

ชาย 35.27%

หญิง 64.73%



## บุคลากร

48.3%

ข้าราชการ

49.7%

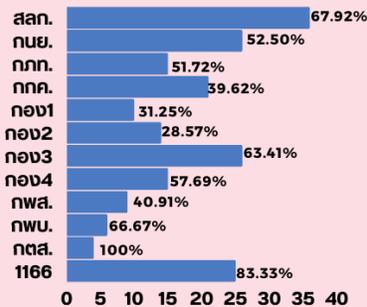
พนักงานราชการ

68.7%

จ้างเหมาบริการ

## ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 207 คน

### หน่วยงานภายใน สคบ.



## สายงานที่รับผิดชอบ (Top 3 ที่ตอบมากที่สุด)

นักสืบสวนสอบสวน 29.47%

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน 5.8%

นิติกร 16.43%

## รายงานผลสำรวจฯ



## ภาพรวมประเด็นคำถามตามความพึงพอใจและความคาดหวังการบริการของ สคบ.



## ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- 1.ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
พัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมทุกเรื่อง
- 2.ด้านการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์**  
จัดประเภทเรื่องร้องทุกข์ให้ชัดเจน ตามอำนาจหน้าที่
- 3.ด้านกระบวนการทำงานและระบบการให้บริการ**  
เร่งปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและพัฒนา/เสริมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.ด้านสื่อประชาสัมพันธ์**  
จัดทำสื่อให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 5.ด้านบุคลากรและองค์ความรู้**  
เร่งพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมกฎหมายและประกาศทุกฉบับ



## ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน

- 1.ด้านบุคลากร**  
พัฒนาองค์ความรู้เจ้าหน้าที่ให้รอบด้าน และรู้เท่าทันบริบทสังคม/พฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.ด้านการประชาสัมพันธ์**  
ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ทันสมัย และเน้นการสร้างองค์ความรู้
- 3.ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี**  
พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติการให้บริการ
- 4.ด้านขั้นตอนและกระบวนการ**  
ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานทั้งหมด



การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานของบุคลากร โดยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ช่วยลดภาระงานที่ไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน พร้อมเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของบุคลากร สคบ. ได้ดำเนินการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ในระหว่างวันที่ ๑๘-๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ครอบคลุมบุคลากรของ สคบ. จำนวน ๒๗๐ คน การเก็บข้อมูลมุ่งเน้นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ข้อจำกัด และความต้องการของบุคลากรในการปรับตัวสู่การทำงานแบบ Digital Transformation และ Smart Office ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ปัจจัยที่ ๑** ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) หน่วยงานที่สังกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙
- ๒) เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๔
- ๓) ช่วงอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๐

๔) ประเภทตำแหน่ง พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ ข้าราชการ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๘  
๕) ระยะเวลาการทำงานใน สคบ. พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ ช่วงระยะมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๔

### **ปัจจัยที่ ๒** สสำรวจประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.

๑) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ที่เคยรู้จักและใช้งาน พบว่า บุคลากร**เคยรู้จักและใช้งาน**มากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ OCPB Intranet (ระบบเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต) จำนวน ๒๐๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๓) ลำดับที่ ๒ OCPB Complaint (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค) จำนวน ๑๘๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๓) และลำดับที่ ๓ OCPB Attendance (ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ) และ OCPB Workflow (ระบบจองห้องประชุม – จองรถราชการ) จำนวน ๑๖๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๐)

ในขณะที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ที่บุคลากรส่วนใหญ่**ไม่เคยรู้จักและไม่เคยใช้งาน**เลย ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ EMDS (ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ) จำนวน ๒๕๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓) ลำดับที่ ๒ CRDS (ระบบฐานข้อมูลผู้กระทำความผิดคดีอาญา) จำนวน ๒๕๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๐) และลำดับที่ ๓ OCPB Assets (ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ) และ OCPB KPI (ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร) จำนวน ๒๕๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓)

๒) เคยประสบกรณปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ พบปัญหาบ้างแต่สามารถแก้ไขได้เอง จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๓

### **ปัจจัยที่ ๓** สสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

๑) ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	X̄	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด				
๑. สคบ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ	๑๐๒ (๓๗.๘%)	๙๓ (๓๔.๔%)	๖๐ (๒๒.๒%)	๑๑ (๔.๑%)	๔ (๑.๕%)	๘๐.๕๙	๔.๐๓	๐.๙๕	-
๒. ท่านสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมหรือสัมมนามาใช้จริงในการทำงาน	๑๐๓ (๓๘.๑%)	๑๐๖ (๓๙.๓%)	๔๘ (๑๗.๘%)	๘ (๓%)	๕ (๑.๙%)	๘๑.๗๘	๔.๐๙	๐.๙๒	มากที่สุด
๓. สคบ. ได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้/คู่มือ/แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติงาน	๙๐ (๓๓.๓%)	๗๙ (๒๙.๓%)	๗๙ (๒๙.๓%)	๑๕ (๕.๖%)	๗ (๒.๖%)	๗๗.๐๔	๓.๘๕	๑.๐๓	น้อยที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๗๙.๘๐</b>	<b>๓.๙๙</b>	<b>๐.๙๗</b>	

## ๒) ด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ด้านระบบเทคโนโลยีและ นวัตกรรมการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	X̄	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด				
๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมี ความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ ต่อการทำงาน	๘๘ (๓๒.๖%)	๖๓ (๒๓.๓%)	๗๖ (๒๘.๑%)	๒๔ (๘.๙%)	๑๙ (๗%)	๗๓.๑๑	๓.๖๖	๑.๒๒	น้อยที่สุด
๒. ระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์ สคบ. ใช้งานง่าย สะดวก และ สามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว	๘๓ (๓๐.๗%)	๘๙ (๓๓%)	๖๘ (๒๕.๒%)	๒๑ (๗.๘%)	๙ (๓.๓%)	๗๖.๐๐	๓.๘๐	๑.๐๗	-
๓. ระบบ Smart Office (เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถราชการ ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ- ใบลาอิเล็กทรอนิกส์) ช่วยลด ขั้นตอนและเพิ่มความสะดวก	๑๓๐ (๔๘.๑%)	๘๐ (๒๙.๖%)	๔๗ (๑๗.๔%)	๑๐ (๓.๗%)	๓ (๑.๑%)	๘๔.๐๐	๔.๒๐	๐.๙๓	มากที่สุด
๔. การสื่อสารงานผ่าน Social Media /e-Mail ช่วยให้การ ประสานงานรวดเร็วและ แก้ปัญหาได้ทันเวลา	๑๐๘ (๔๐.๐%)	๘๔ (๓๑.๑%)	๖๒ (๒๓%)	๑๓ (๔.๘%)	๓ (๑.๑%)	๘๐.๘๑	๔.๐๔	๐.๙๖	-
๕. การสนับสนุนด้าน IT (เช่น การแก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุง) มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๘๕ (๓๑.๕%)	๘๙ (๓๓%)	๗๐ (๒๕.๙%)	๒๐ (๗.๔%)	๖ (๒.๒%)	๗๖.๘๑	๓.๘๔	๑.๐๒	-
๖. ระบบของ สคบ. มีมาตรการ ดูแลรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลและเครือข่ายที่น่าเชื่อถือ	๑๐๑ (๓๗.๔%)	๘๔ (๓๑.๑%)	๖๘ (๒๕.๒%)	๑๓ (๔.๘%)	๔ (๑.๕%)	๗๙.๑๙	๓.๙๖	๑.๐๐	-
รวม						๗๘.๓๒	๓.๙๑	๑.๐๓	

## ก) ด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office

ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุดท้าย				
๑. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน (แสงสว่าง ความสะอาด ความปลอดภัย) เอื้อต่อการทำงาน	๙๔ (๓๔.๘%)	๑๐๐ (๓๗%)	๕๔ (๒๘.๑%)	๑๕ (๕.๙%)	๗ (๒.๖%)	๗๙.๑๙	๓.๙๖	๑.๐๐	-
๒. ครุภัณฑ์สำนักงาน (โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์) มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการใช้งาน	๘๗ (๓๒.๒%)	๘๓ (๓๐.๗%)	๖๐ (๒๒.๒%)	๓๒ (๑๑.๙%)	๘ (๓%)	๗๕.๔๘	๓.๗๗	๑.๑๑	น้อยที่สุด
๓. สคบ. ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน แบ่งปันความรู้ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	๑๐๓ (๓๘.๑%)	๘๗ (๓๒.๒%)	๖๔ (๒๓.๗%)	๑๔ (๕.๒%)	๕ (๐.๗%)	๘๐.๓๗	๔.๐๒	๐.๙๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๗๘.๓๕</b>	<b>๓.๙๑</b>	<b>๑.๐๒</b>	

## ข) ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.

ด้านภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยสุดท้าย				
๑. ระบบเทคโนโลยี และ นวัตกรรมของ สคบ. ช่วยให้การทำงานของท่านสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	๘๘ (๓๒.๖%)	๙๑ (๓๓.๗%)	๖๘ (๒๕.๒%)	๑๘ (๖.๗%)	๕ (๑.๙%)	๗๗.๗๐	๓.๘๙	๑.๐๐	-
๒. ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และ สนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	๙๑ (๓๓.๗%)	๘๔ (๓๑.๑%)	๗๑ (๒๖.๓%)	๒๐ (๗.๔%)	๔ (๑.๕%)	๗๗.๖๓	๓.๙๐	๑.๐๐	น้อยที่สุด
๓. สคบ. มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้สนับสนุนงาน	๙๕ (๓๕.๒%)	๘๙ (๓๓%)	๖๔ (๒๓.๗%)	๑๗ (๖.๓%)	๕ (๑.๙%)	๗๘.๐๐	๓.๙๐	๐.๙๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๗๗.๗๗</b>	<b>๓.๘๙</b>	<b>๐.๙๘</b>	

แสดงภาพรวมของบุคลากรตอบแบบสอบถามในการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมีการคำนวณและเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละด้าน โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมประเด็นคำถาม ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร	N	%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑. ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม	๒๗๐	๗๙.๘๐	๓.๙๙	๐.๙๗	มากที่สุด
๒. ด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	๒๗๐	๗๘.๓๒	๓.๙๑	๑.๐๓	-
๓. ด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office	๒๗๐	๗๘.๓๕	๓.๙๑	๑.๐๒	-
๔. ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.	๒๗๐	๗๗.๗๗	๓.๘๙	๐.๙๘	น้อยที่สุด
<b>ผลรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง</b>		<b>๗๘.๒๒</b>	<b>๓.๙๓</b>	<b>๑.๐๐</b>	

จากตาราง พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ. ครั้งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและอยู่ในเกณฑ์**ระดับมาก**

#### **ปัจจัยที่ ๔** สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ระบบ IT หรือสภาพแวดล้อมการทำงานของ สคบ. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้มีการสรุปประเด็น ดังนี้

๑) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม พบว่า บุคลากรจำนวนมากสะท้อนความต้องการให้พัฒนาระบบหลัก เช่น เว็บไซต์ และระบบร้องทุกข์ ให้มีความเสถียร และใช้งานได้สะดวกมากขึ้น (user-friendly) รวมทั้งการปรับปรุงหรือเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์การทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และแก้ปัญหาการล่มหรือประมวลผลข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ทั้งยังมีข้อเสนอให้ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้

๒) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐาน IT พบว่า ความต้องการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กที่มีสเปกสูง (RAM, หน่วยความจำ, กล้อง) เพื่อรองรับภารกิจที่ซับซ้อนและข้อมูลจำนวนมาก ข้อคิดเห็นหลายส่วนระบุถึงปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เก่า เครื่องช้า แสงกะบ๋อย รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่ไม่เพียงพอ เช่น เครื่อง Printer และอุปกรณ์ห้องประชุม

๓) ด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า บุคลากรหลายรายสะท้อนปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร โดยเฉพาะเวลาฝนตกหรือในเขตพื้นที่นอกสำนักงานกลาง ทำให้การทำงานสะดุด และเสนอให้มีการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

๔) ด้านการสนับสนุนและการแก้ไขปัญหา IT พบว่า มีข้อเสนอเห็นควรให้เพิ่มบุคลากรฝ่าย IT เพื่อให้มีความเพียงพอ และลดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่าหลังการแก้ไขปัญหา มักขาดการติดตามผลและความต่อเนื่อง

๕) ด้านการฝึกอบรมและคู่มือการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบสอบถามบางรายเสนอให้มีการอบรมการใช้งานระบบ IT อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการจัดทำคู่มือการใช้งานเว็บไซต์หรือระบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ

๖) สิ่งแวดล้อมและพื้นที่ทำงาน พบว่า บุคลากรบางส่วนสะท้อนปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ห้องทำงานแออัด เสี่ยงต่อการแพร่โรค ปัญหาความสะอาด (แมลงสาบ ชยะ) และสิ่งของกีดขวางทางอพยพ พร้อมทั้งเสนอให้มีการขยายพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม

๗) การสื่อสารและการบริหารจัดการ พบว่า การเปิดรับฟังปัญหาจากผู้ใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุงระบบความต้องการให้มีระบบที่สื่อสารและแสดงข้อมูลโปร่งใส เช่น ระบบร้องทุกข์ หรือ OCPB Direct รวมทั้งความคาดหวังต่อการบริหารจัดการ outsource/vendor ให้มีคุณภาพมากขึ้น

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. สามารถสนับสนุนการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งข้อเสนอแนะของบุคลากรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สคบ. สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและประชาชนอย่างเต็มศักยภาพ

การสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘



สืบเนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผล การดำเนินการที่ดี รวมทั้งการสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่าง เต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจสำคัญในการดูแลและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยความทุ่มเท ความละเอียด รอบคอบ และความรับผิดชอบสูง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคลากรมีความ พึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ รวมทั้งเพื่อ บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่วางไว้ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เกิดขึ้นเพียงจากการมีสวัสดิการ ที่ดีหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้นแต่ยังรวมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น บรรยากาศในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง

เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสในการเติบโต การได้รับการยอมรับ ตลอดจนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความซับซ้อนและมีอิทธิพลแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทเฉพาะขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยมุ่งหวังที่จะสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของบุคลากรภายใน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลเชิงประจักษ์ไปใช้ในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืน สคบ. จึงได้ดำเนินการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ระบบ Google Form เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครอบคลุมบุคลากรของ สคบ. จำนวน ๒๕๔ คน การเก็บข้อมูลมุ่งเน้นได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือแนวทางเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับปรุง ส่งเสริมความผูกพันในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔
- ๒) ช่วงอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔
- ๓) ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕
- ๔) สถานภาพการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ พนักงานราชการ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖
- ๕) ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ นักสืบสวนสอบสวน จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓
- ๖) หน่วยงานที่สังกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐
- ๗) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน สคบ. พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕
- ๘) อายุราชการ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ อายุราชการต่ำกว่า ๕ ปี จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘
- ๙) อัตราเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ เงินเดือน ๑๕,๐๐๐ บาท หรือต่ำกว่า จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑
- ๑๐) ตำแหน่งงานใน สคบ. พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด คือ บุคลากรตำแหน่งในสายงานหลัก (นิติกร สืบสวนสอบสวน) จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘
- ๑๑) บทบาทหน้าที่ในปัจจุบัน พบว่า ผู้บริหาร (ผอ.สำนัก/กอง/กลุ่ม) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ผอ.ส่วน/หัวหน้าฝ่ายที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗ และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑

## ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

### ๑) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{x}$	%	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	๑๒๒ (๔๘%)	๙๑ (๓๕.๘%)	๓๔ (๑๓.๔%)	๕ (๒%)	๒ (๐.๘%)	๔.๒๘	๘๕.๖๗	-
๒. งานของข้าพเจ้ามีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่งและมีความท้าทาย	๑๕๐ (๕๙.๑%)	๗๖ (๒๙.๙%)	๒๔ (๙.๔%)	๓ (๑.๒%)	๑ (๐.๔%)	๔.๔๖	๘๙.๒๑	มากที่สุด
๓. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	๑๐๑ (๓๙.๘%)	๗๐ (๒๗.๖%)	๔๘ (๑๘.๙%)	๒๒ (๘.๗%)	๑๓ (๕.๑%)	๓.๘๘	๗๗.๖๔	น้อยที่สุด
๔. ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	๘๙ (๓๕%)	๑๐๐ (๓๙.๔%)	๔๗ (๑๘.๕%)	๑๒ (๔.๗%)	๖ (๒.๔%)	๔.๐๐	๘๐.๐๐	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๑๘</b>	<b>๘๓.๑๓</b>	

### ๒) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{x}$	%	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานและนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน	๑๐๘ (๔๒.๕%)	๙๑ (๓๕.๘%)	๔๐ (๑๕.๗%)	๙ (๓.๕%)	๖ (๒.๔%)	๔.๑๓	๘๒.๕๒	มากที่สุด
๒. เส้นทาง career path ในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน	๗๒ (๒๘.๓%)	๖๕ (๒๕.๖%)	๗๔ (๒๙.๑%)	๒๒ (๘.๗%)	๒๑ (๘.๓%)	๓.๕๗	๗๑.๔๒	น้อยที่สุด
๓. ข้าพเจ้าได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	๑๐๑ (๓๙.๘%)	๗๖ (๒๙.๙%)	๕๐ (๑๙.๗%)	๑๙ (๗.๕%)	๘ (๓.๑%)	๓.๙๖	๗๙.๑๓	-
๔. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	๑๐๖ (๔๑.๗%)	๖๑ (๒๔%)	๕๔ (๒๑.๓%)	๒๐ (๗.๙%)	๑๓ (๕.๑%)	๓.๘๘	๗๗.๘๗	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๓.๘๘</b>	<b>๗๗.๗๔</b>	

## ก) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{x}$	%	ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม	๙๔ (๓๗%)	๖๖ (๒๖%)	๖๐ (๒๓.๖%)	๒๒ (๘.๗%)	๑๒ (๔.๗%)	๓.๘๒	๗๖.๓๘	-
๒. สภาพแวดล้อมทางกายภาพใน หน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้อง ทำงาน แสง เสียง เอื้ออำนวยต่อการ ทำงาน และมีการดูแลความสะอาด สาธารณูปโภคอย่างเหมาะสม	๘๒ (๓๒.๓%)	๗๖ (๒๙.๙%)	๕๗ (๒๒.๔%)	๒๖ (๑๐.๒%)	๑๓ (๕.๑%)	๓.๗๔	๗๔.๘๐	น้อยที่สุด
๓. ข้าพเจ้ารู้สึกปลอดภัยในขณะ ทำงาน	๑๐๔ (๔๐.๙%)	๗๙ (๓๑.๑%)	๕๒ (๒๐.๕%)	๑๔ (๕.๕%)	๕ (๒%)	๔.๐๔	๘๐.๗๑	-
๓.๔ เมื่อเกิดปัญหา ข้าพเจ้าได้รับ คำแนะนำและความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน	๑๔๑ (๕๕.๕%)	๗๐ (๒๗.๖%)	๓๖ (๑๔.๒%)	๔ (๑.๖%)	๓ (๑.๒%)	๔.๓๕	๘๖.๙๓	มากที่สุด
๓.๕ ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	๑๓๗ (๕๓.๙%)	๗๕ (๒๙.๕%)	๓๒ (๑๒.๖%)	๗ (๒.๘%)	๓ (๑.๒%)	๔.๓๒	๘๖.๔๖	-
๓.๖ ทีมงานของข้าพเจ้ามีการ แลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	๑๓๖ (๕๓.๕%)	๗๘ (๓๐.๗%)	๒๘ (๑๑%)	๗ (๒.๘%)	๕ (๒%)	๔.๓๑	๘๖.๒๒	-
๓.๗ เมื่อเกิดปัญหาในการ ปฏิบัติงานข้าพเจ้าได้รับทราบ ข้อมูลและมีการประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม	๑๒๑ (๔๗.๖%)	๗๗ (๓๐.๓%)	๓๙ (๑๕.๔%)	๑๒ (๔.๗%)	๕ (๒%)	๔.๑๗	๘๓.๓๙	-
๓.๘ บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมใน การพัฒนาหน่วยงานทั้งด้าน สถานที่และการให้บริการ	๑๐๙ (๔๒.๙%)	๗๕ (๒๙.๕%)	๕๔ (๒๑.๓%)	๑๓ (๕.๑%)	๓ (๑.๒%)	๔.๐๘	๘๑.๕๗	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๑๐</b>	<b>๘๒.๐๖</b>	

## ๔) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{X}$	%	ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน โครงสร้างสายบังคับบัญชา การมอบอำนาจมีความเหมาะสม	๑๐๓ (๔๐.๖%)	๘๔ (๓๓.๑%)	๕๖ (๒๒%)	๗ (๒.๘%)	๔ (๑.๖%)	๔.๐๘	๘๑.๖๕	น้อย ที่สุด
๒. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า	๑๑๔ (๔๔.๙%)	๘๕ (๓๓.๕%)	๔๖ (๑๘.๑%)	๖ (๒.๔%)	๓ (๑.๒%)	๔.๑๙	๘๓.๗๐	-
๓. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และมีส่วนร่วม ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับข้าพเจ้า	๑๒๓ (๔๘.๔%)	๘๑ (๓๑.๙%)	๓๗ (๑๔.๖%)	๘ (๓.๑%)	๕ (๒%)	๔.๒๒	๘๔.๓๓	-
๔. ข้าพเจ้าเห็นว่าการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสและเป็นธรรม	๑๓๐ (๕๑.๒%)	๖๕ (๒๕.๖%)	๔๘ (๑๘.๙%)	๗ (๒.๘%)	๔ (๑.๖%)	๔.๒๒	๘๔.๔๑	มาก ที่สุด
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๑๗</b>	<b>๘๓.๕๒</b>	

## 5) ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิด แรงจูงใจ	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{X}$	%	ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากร/ทีมงาน ที่ มีการพัฒนาการเรียนรู้สร้าง นวัตกรรม หรือที่มีผลการ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๗ (๓๘.๒%)	๘๓ (๓๒.๗%)	๕๘ (๒๒.๘%)	๙ (๓.๕%)	๗ (๒.๘%)	๔.๐๐	๘๐.๐๐	น้อยที่สุด
๒. หน่วยงาน/องค์กรมีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร/นโยบายขององค์กร ให้ข้าพเจ้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	๑๐๗ (๔๒.๑%)	๙๑ (๓๕.๘%)	๔๗ (๑๘.๕%)	๘ (๓.๑%)	๑ (๐.๔%)	๔.๑๖	๘๓.๒๓	มากที่สุด
๓. บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร ยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ	๑๐๙ (๔๒.๙%)	๗๓ (๒๘.๗%)	๕๘ (๒๒.๘%)	๙ (๓.๕%)	๕ (๒%)	๔.๐๗	๘๑.๔๒	-
๔. หน่วยงาน/องค์กรมีการรับ และบริหารจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	๑๐๗ (๔๒.๑%)	๗๘ (๓๐.๗%)	๔๙ (๑๙.๓%)	๑๗ (๖.๗%)	๓ (๑.๒%)	๔.๐๖	๘๑.๑๘	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๐๗</b>	<b>๘๑.๔๖</b>	

๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ด้านการรักษาคุณภาพระหว่าง ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{X}$	%	ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน	๕๔ (๒๑.๓%)	๕๗ (๒๒.๔%)	๖๒ (๒๔.๔%)	๓๖ (๑๔.๒%)	๔๕ (๑๗.๗%)	๓.๑๕	๖๓.๐๗	น้อยที่สุด
๒. การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	๑๐๖ (๔๑.๗%)	๗๒ (๒๘.๓%)	๕๔ (๒๑.๓%)	๑๑ (๔.๓%)	๑๑ (๔.๓%)	๓.๙๙	๗๙.๗๖	-
๓. ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาในการ ทำงานเวลาส่วนตัว เวลาครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม	๑๑๕ (๔๕.๓%)	๗๘ (๓๐.๗%)	๕๑ (๒๐.๑%)	๖ (๒.๔%)	๔ คน (๑.๖%)	๔.๑๖	๘๓.๑๕	มากที่สุด
๔. ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพอย่างเหมาะสม	๖๕ (๒๕.๖%)	๕๕ (๒๑.๗%)	๘๐ (๓๑.๕%)	๒๕ (๙.๘%)	๒๙ (๑๑.๔%)	๓.๔๐	๖๘.๐๓	-
๕. การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็น อุปสรรคต่อการพักผ่อน	๘๓ (๓๒.๗%)	๘๐ (๓๑.๕%)	๕๖ (๒๒%)	๑๙ (๗.๕%)	๑๖ (๖.๓%)	๓.๗๗	๗๕.๓๕	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๓.๖๙</b>	<b>๗๓.๘๗</b>	

๗) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{X}$	%	ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้า เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	๔๒ (๑๖.๕%)	๕๑ (๒๐.๑%)	๗๕ (๒๙.๕%)	๓๖ (๑๔.๒%)	๕๐ (๑๙.๗%)	๓.๐๐	๕๙.๙๒	น้อยที่สุด
๒. การปรับขึ้นค่าตอบแทน เหมาะสมกับ ความสามารถและความรับผิดชอบของ ข้าพเจ้า	๖๒ (๒๔.๔%)	๖๒ (๒๔.๔%)	๗๐ (๒๗.๖%)	๒๕ (๙.๘%)	๓๕ (๑๓.๘%)	๓.๓๖	๖๗.๑๗	-
๓. ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้ รับผิดชอบ	๖๓ (๒๔.๘%)	๖๒ (๒๔.๔%)	๗๔ (๒๙.๑%)	๒๘ (๑๑%)	๒๗ (๑๐.๖%)	๓.๔๒	๖๘.๓๕	-
๔. ในหน่วยงาน/องค์กรจัดสวัสดิการ สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับ ความต้องการ	๕๗ (๒๒.๔%)	๖๕ (๒๕.๖%)	๗๗ (๓๐.๓%)	๓๑ (๑๒.๒%)	๒๔ (๙.๔%)	๓.๓๙	๖๗.๘๗	-
๕. ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการรับบริการ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน/องค์กร	๗๙ (๓๑.๑%)	๖๖ (๒๖%)	๖๔ (๒๕.๒%)	๒๗ (๑๐.๖%)	๑๘ (๗.๑%)	๓.๖๓	๗๒.๖๘	มากที่สุด
๖. หน่วยงาน/องค์กรได้จัดให้มี กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพ ร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง	๖๑ (๒๔%)	๔๖ (๑๘.๑%)	๗๘ (๓๐.๗%)	๓๙ (๑๕.๔%)	๓๐ (๑๑.๘%)	๓.๒๗	๖๕.๔๓	-
<b>ภาพรวม</b>						<b>๓.๓๔</b>	<b>๖๖.๙๐</b>	

๘) ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร (คำถามปลายเปิดไม่บังคับตอบ)

**ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยใดที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (โดยเปิดอิสระในการตอบแบบสำรวจ ไม่บังคับตอบ)** จากการรวบรวมคำตอบปลายเปิดในหัวข้อ “ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด” พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสำรวจ ๒๕๔ คน มีผู้ตอบคำถามปลายเปิด จำนวน ๕๘ คน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งในเชิงเศรษฐกิจ ความมั่นคงในอาชีพ และปัจจัยด้านจิตใจ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มและสรุปได้ดังนี้

**๑. ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์** เป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน ค่าตอบแทนเฉพาะทาง เช่น ค่าตอบแทนนักสืบสวนหรือค่าทำสำนวนร้องทุกข์ รวมถึง ค่าตอบแทนตามวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งสะท้อนความคาดหวังของบุคลากรต่อการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

**๒. โอกาสความก้าวหน้าและการบรรจุเป็นข้าราชการ** มีการเรียกร้องให้พิจารณา การบรรจุเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า ๕ ปีขึ้นไป เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงเปิดโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน

**๓. ความมั่นคงในอาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน** บุคลากรจำนวนหนึ่งให้ความสำคัญกับความมั่นคง ความสุขในที่ทำงาน และสังคมของการทำงาน ที่เป็นมิตร มีเพื่อนร่วมงานดี หัวหน้าเข้าใจ และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ การมีกิจกรรมภายใน เช่น อาหารกลางวันร่วมกัน จากรายได้พิเศษ เช่น เงินสินบน ยังช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร

**๔. ความเหมาะสมของงานกับชีวิต** บางคนให้ความสำคัญกับงานที่อยู่ใกล้บ้าน ใกล้ครอบครัว หรือตรงกับวุฒิการศึกษา ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

**๕. คุณค่าทางใจจากการทำงาน** สุดท้ายยังมีบุคลากรที่รู้สึกมีแรงจูงใจจากการทำงานเพื่อประชาชน ซึ่งแสดงถึงคุณค่าทางใจและอุดมการณ์ที่ยังคงมีอยู่ในกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ

๙) ภาพรวมของบุคลากรตอบแบบสอบถาม

ภาพรวมแสดงความคิดเห็น	N	%	$\bar{X}$	ระดับ
๑. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๒๕๔	๘๓.๑๓	๔.๑๘	มาก
๒. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๒๕๔	๗๗.๗๔	๓.๘๘	มาก
๓. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๒๕๔	๘๒.๐๖	๔.๑๐	มาก
๔. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๒๕๔	๘๓.๕๒	๔.๑๗	มาก
๕. ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๒๕๔	๘๑.๔๖	๔.๐๗	มาก
๖. ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๒๕๔	๗๓.๘๗	๓.๖๙	มาก
๗. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๒๕๔	๖๖.๙๐	๓.๓๔	ปานกลาง
<b>คะแนนภาพรวม</b>		<b>๗๘.๓๘</b>	<b>๓.๙๑</b>	<b>มาก</b>

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยความผูกพัน

## ๑) ปัจจัยความผูกพัน

ปัจจัยความผูกพัน	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					$\bar{X}$	%	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑. เมื่อองค์กรของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับของสังคม ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจ	๑๔๑ (๕๕.๕%)	๗๑ (๒๘%)	๓๘ (๑๕%)	๒ (๐.๘%)	๒ (๐.๘%)	๔.๓๗	๘๗.๓๒	-
๒. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้และพร้อมนำเสนอองค์กรสู่สังคมภายนอก	๑๓๑ (๕๑.๖%)	๖๙ (๒๗.๒%)	๔๗ (๑๘.๕%)	๕ (๒%)	๒ (๐.๘%)	๔.๒๗	๘๕.๓๕	-
๓. ข้าพเจ้าซื้อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	๑๖๔ (๖๔.๖%)	๖๖ (๒๖%)	๒๒ (๘.๗%)	๑ (๐.๔%)	๑ (๐.๔%)	๔.๕๔	๙๐.๗๙	มากที่สุด
๔. ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าเป็นบุคลากรคนสำคัญที่มีส่วนในความสำเร็จและการพัฒนาขององค์กร	๑๐๙ (๔๒.๙%)	๗๖ (๒๙.๙%)	๕๘ (๒๒.๘%)	๙ (๓.๕%)	๒ (๐.๘%)	๔.๑๑	๘๒.๑๓	-
๕. ข้าพเจ้าไม่ลังเลที่จะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งในนามองค์กร เช่นเป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	๑๒๔ (๔๘.๘%)	๗๔ (๒๙.๑%)	๔๖ (๑๘.๑%)	๗ (๒.๘%)	๓ (๑.๒%)	๔.๒๒	๘๔.๓๓	-
๖. เมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลานาน ข้าพเจ้ายิ่งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	๑๒๗ (๕๐%)	๖๙ (๒๗.๒%)	๔๖ (๑๘.๑%)	๙ (๓.๕%)	๓ (๑.๒%)	๔.๒๑	๘๔.๒๕	-
๗. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ อายุราชการ	๘๗ (๓๔.๓%)	๖๙ (๒๗.๒%)	๕๖ (๒๒%)	๑๙ (๗.๕%)	๒๓ (๙.๑%)	๓.๗๐	๗๔.๐๒	-
๘. ข้าพเจ้าคิดว่าจะไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ที่ให้ตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	๘๓ (๓๒.๗%)	๕๓ (๒๐.๙%)	๗๔ (๒๙.๑%)	๑๗ (๖.๗%)	๒๗ (๑๐.๖%)	๓.๕๘	๗๑.๖๕	-
๙. หากองค์กรประสบปัญหาข้าพเจ้าคิดว่าจะย้ายไปองค์กรอื่น	๔๔ (๑๗.๓%)	๓๙ (๑๕.๔%)	๘๘ (๓๔.๖%)	๔๐ (๑๕.๗%)	๔๓ (๑๖.๙%)	๓.๐๐	๖๐.๐๘	น้อยที่สุด
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๐๐</b>	<b>๗๙.๙๙</b>	<b>มาก</b>

## ๒) ภาพรวมแสดงความคิดเห็น

ภาพรวมแสดงความคิดเห็น	N	%	$\bar{X}$	ระดับ
๑. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	๒๕๔	๗๘.๓๘	๓.๙๑	มาก
๒. ปัจจัยความผูกพัน	๒๕๔	๗๙.๙๙	๔.๐๐	มาก
<b>คะแนนภาพรวม</b>		<b>๗๙.๑๘</b>	<b>๓.๙๕</b>	<b>มาก</b>

#### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

จากจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๕๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒๐ คน โดยเป็นข้อไม่บังคับตอบ สรุปได้ดังนี้

๑. **โครงสร้างกำลังคนและโอกาสความก้าวหน้า** หน่วยงานควรปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสม โดยเฉพาะในระดับล่าง เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสเติบโตในสายงานอย่างชัดเจน ลดความรู้สึกลดขีด และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๒. **อุปกรณ์และทรัพยากรในการทำงาน** ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

๓. **ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม** ความพอใจของบุคลากรมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกจ้างเหมาบริการ ที่ควรได้รับการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน โดยวันลาไม่ถูกหักค่าแรง และมีสวัสดิการพื้นฐานเช่น การลาป่วยโดยไม่เสียสิทธิ์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

๔. **การพัฒนาบุคลากรและความสัมพันธ์ในองค์กร** บุคลากรชื่นชอบการจัดอบรมและกิจกรรมร่วมภายในองค์กร เพราะช่วยเสริมความรู้ความเข้าใจในงาน และส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลต่อความสามัคคีและบรรยากาศการทำงานที่ดี

๕. **การสนับสนุนด้านจิตใจและสุขภาพจิต** งานที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนจำนวนมากมักส่งผลกระทบต่อภาวะความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์น้อย ควรมีนักจิตวิทยาหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา พร้อมทั้งมีระบบช่วยเหลือฟื้นฟูสภาพจิตใจของบุคลากร

๖. **การสร้างความมั่นคงในสายงาน** ควรมีแนวทางในการสร้างความมั่นคงให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ เช่น การเพิ่มอัตราข้าราชการ เพื่อลดปัญหาสมองไหล และส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนางานขององค์กร

๗. **บทบาทองค์กรเชิงรุกและการกระจายการบริการ** ควรมีการปรับบทบาทองค์กรให้มีความเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคในเขตต่าง ๆ โดยใช้พื้นที่ราชพัสดุที่มีอยู่ เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการอย่างทั่วถึงแรงจูงใจในการทำงานเฉพาะทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจด้านการสืบสวนสอบสวน ควรมีค่าตอบแทนพิเศษหรือค่าสำนวน เพื่อจูงใจและตอบแทนความรับผิดชอบที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ทักษะเฉพาะ

๘. **การส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต** ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพ เช่น กีฬา หรือการออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพะทั้งกายและใจให้แก่บุคลากรในระยะยาว

๑.๗ งานด้านเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านทางระบบเทคโนโลยีดิจิทัล



เกี่ยวกับ สคบ. / งานพัฒนาระบบบริหารราชการ

งานพัฒนาระบบบริหารราชการ

- 1 รายงานการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อคำนิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568  
 9 ต.ค. 2568 6 ครั้ง
- 2 รายงานการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อคำนิยมของ สคบ. ปีงบประมาณ พ.ศ.2568  
 9 ต.ค. 2568 0 ครั้ง
- 3 รายงานการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ 2568  
 8 ต.ค. 2568 13 ครั้ง
- 4 (Infographic) การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)  
 3 ต.ค. 2568 7 ครั้ง
- 5 การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568  
 2 ต.ค. 2568 14 ครั้ง
- 6 รายงานการประเมินผลในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 (รอบ 6 เดือน)  
 8 ส.ค. 2568 25 ครั้ง
- 7 ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567  
 22 ก.ค. 2568 9 ครั้ง
- 8 ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567  
 22 ก.ค. 2568 1 ครั้ง
- 9 คำสั่ง สคบ. เรื่อง การแต่งตั้งผู้บริหารจัดการความรู้ (CKO) และคณะทำงานบริหารการจัดการความรู้ (KM Team)  
 27 พ.ค. 2568 7 ครั้ง

<< หน้าแรก < ก่อนหน้านี้ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 หน้าถัดไป >> หน้าท้ายสุด >>

- หมวดย่อย
- ตัวชี้วัดของ สคบ.
  - งานพัฒนาระบบราชการ
  - ประกาศ / คำสั่ง เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ
  - แบบฟอร์ม/เอกสารความรู้ไหล

## ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร (OCPB KPI)



ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร 🏠 🔍 เสน เมืองจันทร์

🏠 หน้าแรก 📊 รายการ KPI 📄 รายงาน 📅 ประวัติการเข้าข้อมูล 📄 คู่มือรายงาน

มีผลลัพธ์ และวัตถุประสงค์

คำอธิบาย

ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร (Analyzing and tracking organizational metrics : ATM) เป็นระบบที่แสดงข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดผู้ทรงอำนาจของ สคน ได้หลากหลายมิติ สามารถติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดผู้ทรงอำนาจ มีการจัดเก็บผลการปฏิบัติงานของแต่ละตัวชี้วัดว่าเป็นงานที่ในดอตใด รวมทั้งมีการแจ้งเตือนผลที่เป็นไปตามเป้าหมายและไม่เป็นตามเป้าหมาย รวมทั้ง สืบค้นและแสดงผลการสืบค้น ได้ทั้งในรูปแบบหน่วยงาน สำนัก/กอง/กลุ่ม มีการแสดงผลออกมาเป็นรายงานในรูปแบบกราฟ รวมทั้งสามารถส่งออกข้อมูลออกเป็นไฟล์ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ความสำคัญใน 4 มิติ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เป็นการแสดงผลของตัวชี้วัดสำคัญด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ตลอดจนคุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผลลัพธ์ด้านการขยายบริการ และการดำเนินการที่เกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญของผู้รับบริการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

มิติด้านพัฒนาองค์กร

เป็นการแสดงผลของตัวชี้วัดด้านระบบงาน การเรียนรู้และพัฒนาความพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากร ตลอดจนพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารสูงสุดและการกำกับดูแลของคณะกรรมการ เป็นการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการบริการที่เปลี่ยนแปลงขององค์กร

มิติด้านประสิทธิภาพขององค์กร

เป็นการแสดงผลของตัวชี้วัดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามที่ผู้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและผู้รับบริการ

ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร 🏠 🔍 เสน เมืองจันทร์

🏠 หน้าแรก 📊 รายการ KPI 📄 รายงาน 📅 ประวัติการเข้าข้อมูล 📄 คู่มือรายงาน

📊 รายการรายการ KPI 🏠 หน้าหลัก - 📄 รายการรายการ KPI

📄 รายการรายการ KPI

Show 10 entries Search:

ลำดับ	กลุ่มงาน	รายการ	จัดการ	
1	งานประเมินผลตามมาตรฐานปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจระดับชาติหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี รอบ 12 เดือน ค.ศ. 66 - น.ย. 67 2567		สร้าง : 26/11/2567 14:18:53 ,thanan แก้ไข : 26/11/2567 14:18:53 ,
2	งานประเมินผลตามมาตรฐานปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนการประเมินตามของหน่วยงานในการเป็น รสบราชการ 4.0 ประจำปี รอบ 12 เดือน ค.ศ. 66 - น.ย. 67 2567		สร้าง : 20/11/2567 13:44:08 ,thanan แก้ไข : 20/11/2567 13:44:08 ,
3	งานประเมินผลตามมาตรฐานปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนความพึงพอใจระดับชาติหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี รอบ 12 เดือน ค.ศ. 66 - น.ย. 67 2567		สร้าง : 20/11/2567 13:41:05 ,thanan แก้ไข : 20/11/2567 13:41:05 ,

## ๒. ด้านพัฒนาคุณภาพแผนงานและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร

### ๒.๑ งานด้านการจัดทำมาตรการแผนบริหารความเสี่ยง



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงโดยนำหลักการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) หรือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามกรอบของ The Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission หรือ “COSO” ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลมาใช้เป็นกรอบในการบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีความเสี่ยงที่ต้องดำเนินการควบคุม จำนวนทั้งสิ้น ๕ ด้าน ๗ ความเสี่ยง ดังนี้

## การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเภทความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแนวทางจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	๑.๑ การขับเคลื่อนแผนงาน /โครงการบางส่วนยังขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ความเสี่ยงปานกลาง	๑) มีการกำหนดมาตรการ/แนวทางการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ๒) มีการบริหารงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละแผนงาน/โครงการ	๑) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการขับเคลื่อนแผนงาน โดยมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ๒) การใช้งบประมาณมี ประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้แผนงาน/โครงการขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง	กนย.
	๑.๒ กฎหมายบางฉบับไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้	ความเสี่ยงปานกลาง	- มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ทันท่วงที	๑) ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ๒) ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการประชุมคณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการเป็นกรณีเร่งด่วน เพื่อดำเนินการยกเว้นประกาศให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	กคค./ กอง ๑ - ๔

## การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเภทความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแนวทางจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๒. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน	๒.๑ สินค้าไม่มีคุณภาพและมาจากต่างประเทศบนแพลตฟอร์มออนไลน์มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น	ความเสี่ยงสูงมาก	๑) มีแผนการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ๒) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการเตือนภัยให้มากขึ้นเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ๓) บูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในทุกภาคส่วน ๔) พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคเพื่อการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ๕) มีมาตรการและบทลงโทษกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยให้กับผู้บริโภค เพื่อมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑) เจ้าหน้าที่สามารถนำแผนไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ๒) ผู้บริโภคมีความรู้เท่าทันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ๓) พนักงานเจ้าหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่ตรวจสอบสินค้าที่ไม่มีคุณภาพที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ๔) มีการพัฒนาและรักษาระบบดังกล่าวในปี พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ ๕) มีการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยให้กับผู้บริโภค มาสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำผิดกฎหมาย	กอง ๔/ กอง ๒  กพส.  กอง ๔/ กอง ๒  กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)  กอง ๒

## การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเภทความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแนวทางจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
	๒.๒ การโฆษณาบนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เป็นเท็จเกินจริงก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหายได้	ความเสี่ยงสูงมาก	๑) ตรวจสอบการโฆษณาเกินจริงที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ๒) มีมาตรการและบทลงโทษกับผู้ประกอบการที่โฆษณาจำหน่ายสินค้าหรือบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เกินจริง ๓) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการเตือนภัยในช่องทางต่างๆ	๑) ส่งผลให้จำนวนโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินจริงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ลดจำนวนลง ๒) ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ มีความเข้าใจกับมาตรการและบทลงโทษมากขึ้น เนื่องจากมีการประชุมหารือร่วมกับผู้ประกอบการเกี่ยวกับการใช้โฆษณาจำหน่ายสินค้าและบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ๓) ผู้บริโภคมีความรู้เท่าทันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น	กอง ๑/ กอง ๔  กพส.
๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน	บางโครงการไม่อยู่ในแผนการดำเนินการ แต่มาขอจัดสรรงบประมาณ	ความเสี่ยงปานกลาง	- มีการบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการ และจัดประชุมเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	๑) บุคลากรมีความเข้าใจและทำให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๒) ส่งผลให้การดำเนินงานในการบริหารจัดการงบประมาณสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด ๓) หน่วยงานสามารถใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ข้อจำกัด	กนย.

## การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเภทความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแนวทางจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่สามารถให้บริการได้โดยปกติ ข้อมูลเสียหายหรือถูกทำลาย	ความเสี่ยงสูง	๑) มีแนวทางการจัดการ ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงมีกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ๒) มีการสร้างองค์ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรของ สคบ.	๑) ส่งผลให้ระบบสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีเหตุขัดข้องรุนแรง ๒) มีองค์ความรู้ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เนื่องจากมีการจัดแผนงาน/กิจกรรมให้แก่บุคลากร เช่น มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประมวลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ	กนย. (ส่วนเทคโนโลยีฯ)
๕. ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร	การนำเสนอข้อมูลของสื่อมวลชนไม่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง	ความเสี่ยงสูงมาก	๑) ทีมโฆษกของ สคบ. มีการประชุมหารือเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒) ประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและขอให้นำเสนอข่าวสารต่างๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ๓) เผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันผ่านช่องทางต่างๆ ๔) ติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ๕) วางแผนรับมือสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเสนอข้อมูลที่บิดเบือน ๖) สร้างเครือข่ายพันธมิตรร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ	๑) สามารถชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้ประชาชนได้รับทราบลดความสับสนจากข่าวที่คลาดเคลื่อน ๒) สื่อมวลชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ทำให้การนำเสนอข่าวมีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ๓) ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ๔) ลดการแพร่กระจายของข้อมูลอันเป็นเท็จที่อาจสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชน ๕) สามารถตอบสนองต่อการเสนอข้อมูลที่บิดเบือนของข่าวได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ๖) มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกับพันธมิตร ทำให้การจัดการปัญหาข่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น	กพส.

## ๒.๒ งานด้านการจัดทำมาตรการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม



ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์การประเมินหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หมวดที่ ๑ การนำองค์กร ข้อที่ ๑.๑. ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน ข้อที่ ๑.๑.๒ ในการนำองค์กรของผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงานตามพันธกิจหลัก ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม และหมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ข้อที่ ๒.๒. เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ จึงได้มีการกำหนดแนวทางการจัดทำแผนจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม โดยการวิเคราะห์กระบวนการหลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีความสำคัญและคาดว่าจะการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวจะส่งผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข ซึ่งวิเคราะห์จาก ๔ ระบบงาน ๔ กระบวนการหลัก และกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินงานตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบฯ จากสำนัก/ กอง/ กลุ่ม โดยมีผลการดำเนินการตามมาตรการ ดังนี้

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของ สคบ.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑. ระบบงานบังคับใช้กฎหมาย	๑.๑ กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค	- ปริมาณงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนมากจึงทำให้เกิดความล่าช้า	- สร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องทุกข์เกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	- ผู้ร้องทุกข์มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้มีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กอง ๑ - ๔
		- มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการขาดทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	- มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และการใช้งานระบบรับเรื่องร้องทุกข์ มีระบบพี่สอนน้อง Coaching และระบบ Buddy ในการปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์มากขึ้น และสามารถใช้งานระบบรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง		
		- เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ยังขาดทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากผู้บริโภคบางรายเป็นชาวต่างชาติ ที่มาเรียนกับ สคบ.	- ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศในการแปลภาษา	- เมื่อมีผู้บริโภคชาวต่างชาติมาเรียนที่ สคบ. เจ้าหน้าที่ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศทำหน้าที่เป็นล่าม รวมถึงแปลภาษาเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑-๔ ทำให้ลดการคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและการแปลเอกสาร		

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๑.๒ กระบวนการตรวจสอบฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร</li> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการด้านโฆษณาสัญญา ฉลาก ขยายตรงและตลาดแบบตรงยังไม่ทั่วถึงเนื่องจากการโฆษณาขายสินค้า/บริการโดยใช้ข้อความเกินจริงเป็นจำนวนมากส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม</li> <li>- มีการแจ้งเตือนภัยการโฆษณาเกินจริงผ่านช่องทางต่างๆ</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการยึดถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถนำแผนไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการลงพื้นที่ รวมถึงมีการติดตาม และรายงานผลตามแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ</li> <li>- ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีความรู้เท่าทันสื่อ และสามารถหลีกเลี่ยงความเสียหายที่มาจากโฆษณาเกินจริง</li> <li>- ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจถึงหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายได้อย่างชัดเจน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการโฆษณาขายสินค้า/บริการ</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กอง ๑ - ๔/ กพส.
	๑.๓ กระบวนการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผู้ประกอบการบางรายดำเนินการประกอบธุรกิจก่อนการยื่นขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</li> <li>- มีผู้ประกอบการบางรายประกอบธุรกิจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมาจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการให้มายื่นคำขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงหรือธุรกิจตลาดแบบตรง</li> <li>- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับการจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้อย่างถูกต้อง และผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองจากการใช้สินค้า/บริการจากธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</li> <li>- ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในกฎหมาย ส่งผลให้ลดข้อผิดพลาดในการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กอง. ๔/ กพส.

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒. ระบบ งานพัฒนากฎหมาย	๒.๑ กระบวนการออกกฎหมาย	การออกกฎหมาย และมาตรการที่สำคัญต่างๆ ยังไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเกี่ยวกับการออกกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	- ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทำให้กฎหมายมีความเหมาะสมครอบคลุม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - มีแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	<input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กคค./ กอง ๑ - ๔
๓. ระบบ งานให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓.๑ กระบวนการบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	กรณีเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สคบ. จึงทำให้ต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ใช้ระยะเวลายาวนานขึ้น	- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	- เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ มีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง - ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและช่องทางการร้องทุกข์มากขึ้น	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	สคก. (ส่วน บริหารงาน เรื่องราว ร้องทุกข์)/ กพส.

## ๒.๓ งานด้านการจัดทำแผนการควบคุมภายใน



กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำรายงานควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ประหยัด และมีประสิทธิผล ช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาดความเสียหายไม่ว่าจะให้อุปของความเสี่ยง ความสูญเสียของการทรัพย์สินหรือการกระทำ อันเป็นการทุจริต และข้อ ๖ กำหนดให้หน่วยงานรายงานต่อสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้กำกับดูแล และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ภายใน ๙๐ วัน นับจากวันสิ้นปีงบประมาณหรือปีปฏิทินแล้วแต่กรณี ซึ่งผลการดำเนินงานตามแผนควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑ ภารกิจ โดยมีภารกิจหลัก ๕ ภารกิจ และภารกิจสนับสนุน ๖ ภารกิจ ดังนี้

### ภารกิจหลัก ๕ ภารกิจ

๑. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. การขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
๓. การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์
๔. การทดสอบและพิสูจน์สินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้บริโภค
๕. การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายรายปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) ทั้งกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ และกฎหมายระดับรอง

### ภารกิจสนับสนุน ๖ ภารกิจ

๑. การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
๒. การพัฒนาและสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภค
๓. การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
๔. การดำเนินการในการจัดประชุม คคป.
๕. การเงินและบัญชี
๖. งานตรวจสอบภายใน

ผลการดำเนินงานตามแผนการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๑ ภารกิจ จากสำนัก/กอง/กลุ่ม เรียบร้อยแล้ว จากการติดตามประเมินผลสามารถดำเนินการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สามารถสรุปได้ดังนี้

**๑) ภารกิจหลักที่สามารถควบคุมได้ มีจำนวน ๒ ภารกิจ คือ**

**ภารกิจที่ ๑** การแก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบเจรจาไกล่เกลี่ยมีความซับซ้อนในการใช้งาน ผู้ร้องเรียนบางกลุ่มยังไม่เข้าใจการใช้งานระบบเจรจาไกล่เกลี่ย จึงควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากร

**ภารกิจที่ ๕** การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายรายปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) ทั้งกฎหมายระดับพระราชบัญญัติและกฎหมายระดับรอง ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการเสนอร่างพระราชบัญญัติและร่างกฎกระทรวง ที่ต้องดำเนินการผ่านรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลงนาม ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐมนตรี จำเป็นต้องยืนยันความเห็นอีกครั้งทำให้เกิดความล่าช้า เป็นการติดตามมาจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สามารถควบคุมได้ โดยมีการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายให้แล้วเสร็จล่วงหน้า

**๒) ภารกิจสนับสนุนที่สามารถควบคุมได้ มีจำนวน ๖ ภารกิจ ประกอบด้วย**

**ภารกิจที่ ๖** การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนงาน ระยะเวลาการเบิกจ่ายที่กำหนด เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนโครงการบางโครงการเป็นการติดตามมาจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สามารถควบคุมได้ โดยมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจ ประชุมเร่งรัดการใช้จ่ายเงิน ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประชุม แล้วให้ความรู้ในการเบิกจ่ายแก่สำนัก/กอง/กลุ่ม

**ภารกิจที่ ๗** การพัฒนาและสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน ควรมีการจัดทำทะเบียนฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นระบบ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน และติดตามผลการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

**ภารกิจที่ ๘** การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับเนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการกำหนดสื่อและเนื้อหาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชนทั่วไป

**ภารกิจที่ ๙** การดำเนินการในการจัดประชุม คคบ. ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ประกอบการประชุมล่าช้า เนื่องจาก สำนัก/กอง จัดส่งเอกสารล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด ควรมีการจัดทำแผนในการรวบรวมเอกสารประกอบการประชุม แจ้งกำหนดการรับ-ส่งเอกสาร ให้สำนัก/กองทราบ

**ภารกิจที่ ๑๐** การเงินและบัญชี ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ (จ้างเหมาบริการ) ที่เข้าใหม่ขาดประสบการณ์และทักษะความชำนาญ ขาดความรู้/ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลัง ภาครัฐ และสำนัก/กอง/กลุ่ม ที่มาติดต่อยังไม่มี ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารสำหรับการขอเบิกเงิน ทำให้ส่วน

การเงินและบัญชีต้องส่งเอกสารกลับไปแก้ไขบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้า ควรมีการจัดฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง จัดทำคู่มือ เผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ใช้รูปแบบการทำงานแบบ Buddy หรือการสอนงาน (Coaching)

**ภารกิจที่ ๑๑** งานตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับความพร้อมของเอกสารในการตรวจสอบไม่ครบถ้วน ทำให้ระยะเวลาในการตรวจสอบไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ โดยมีการจัดลำดับความพร้อมของเอกสาร ปรับแผนการตรวจสอบเป็นระยะตามความพร้อมของหน่วยรับตรวจ และแจ้งล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนก่อนการตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง

**๓) ภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนที่ยังไม่สามารถควบคุมได้ (นำการปรับปรุงการควบคุมภายในไปติดตามต่อในปีงบประมาณ ๒๕๖๙) มีดังนี้**

**ภารกิจที่ ๑** การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ที่ยังไม่มีทักษะและความชำนาญในการรับเรื่องร้องเรียนและการใช้ระบบเจรจาไกล่เกลี่ย รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน แล้วยังขาดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดความล่าช้า ควรมีฝึกอบรม มีการทำงานแบบ Buddy หรือการสอนงาน (Coaching) แล้วพัฒนาปรับปรุงระบบการแก้ไขปัญหา ให้สอดคล้องและรองรับกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

**ภารกิจที่ ๒** การขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ยังขาดทักษะความเชี่ยวชาญ และขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการจัดทำแผนและหามาตรการในการดำเนินการ รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**ภารกิจที่ ๓** การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์ ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ยังไม่เป็นปัจจุบัน และยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ควรมีการจัดทำแผนการนำเข้าข้อมูลและหามาตรการในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดทำคำขออัตรากำลังบุคลากรเพิ่ม

**ภารกิจที่ ๔** การทดสอบและพิสูจน์สินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้บริโภค ซึ่งมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการตรวจสอบความเป็นอันตรายของสินค้าที่อาจมีสารปนเปื้อนในวัสดุที่นำมาประกอบกับสินค้า ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบเป็นการเฉพาะ การทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายบางประเภทใช้ระยะเวลาในการทดสอบเป็นเวลานาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ควรมีการทำความร่วมมือกับห้องปฏิบัติการของรัฐและเอกชน และจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันให้มีความ สะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย ในการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับระยะเวลาดำเนินการสิ้นสุด วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p>๑. การแก้ไขปัญหาร้องราวจ้างทุกซ์ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาร้องราวจ้างทุกซ์</p> <p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๑. เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้</p>	<p>๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ยังไม่มีทักษะและความชำนาญในการรับเรื่องร้องเรียน และการใช้งานระบบ เจริญไกลเกลี่ย</p>	<p>- มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียน มีระบบพี่สอนน้อง Coaching และระบบ Buddy ในการปฏิบัติงาน</p>	<p>- เป็นการควบคุมที่ยังไม่เพียงพอ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- การบรรจุข้าราชการ และพนักงานราชการใหม่ บางส่วนยังไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบการ เจริญไกลเกลี่ย</p>	<p>- จัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ให้ใช้งานระบบการ เจริญไกลเกลี่ยอย่างทั่วถึง</p> <p>- มีการทำงานแบบ Buddy หรือพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>- พัฒนาปรับปรุงระบบการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกซ์ของ สคบ. ให้สอดคล้องและรองรับกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>กอง ๑ - ๔</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
	๑.๒ แนวทางการ ปฏิบัติงาน ยังขาด การปรับเปลี่ยน รูปแบบการทำงาน จากกระดาษสู่ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ จึงทำ ให้เกิดความล่าช้า (กรณีเจ้าหน้าที่ พิจารณาตรวจสอบ เรื่องร้องทุกข์)	- สำนัก/กอง ควรลดขั้นตอน ปฏิบัติงาน โดยลดการทำงาน รูปแบบกระดาษให้มากที่สุด แต่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการจัดการเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน อีกทั้งยังลดทรัพยากรการใช้ กระดาษอีกด้วย	- เป็นการควบคุม ที่ยังไม่เพียงพอ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง	- การใช้งานระบบรับ เรื่องราร้องทุกข์ ยังมี ข้อจำกัดในเรื่องการ จัดรูปแบบหนังสือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ จัดรูปแบบหนังสือ ในระบบให้เป็นไปตาม ระเบียบงานสารบรรณ	- ปรับปรุงระบบรับเรื่องราร ร้องทุกข์ (OCPB Complaint) ให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้น	กอง ๑ - ๔/กนย.
	๑.๓ ระบบเจรจาไกล่ เกลี่ยมีความซับซ้อน ในการใช้งาน ผู้ ร้องเรียนบางกลุ่มยังไม่ เข้าใจการใช้งาน ระบบเจรจาไกล่เกลี่ย	- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การใช้งานระบบการเจรจา ไกล่เกลี่ย โดยมีการเพิ่มช่องทาง ต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น - มีการปรับปรุงระบบการเจรจา ไกล่เกลี่ยให้สามารถใช้งาน ระบบได้ง่ายขึ้น	- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงได้	-	-	กนย./กพส.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p><b>๒. การขับเคลื่อนการดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น</b> <b>วัตถุประสงค์</b></p> <p>- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน ส่วนภูมิภาค (สคบ. จังหวัด/สคบ. เขต) และเจ้าหน้าที่ในส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค และท้องถิ่นเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน รวมถึงแผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนภูมิภาคและ ส่วนท้องถิ่น ยังขาด ทักษะความ เชี่ยวชาญ และขาด ความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการ แก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งกระบวนการ บังคับใช้กฎหมาย ไม่เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน</p>	<p>- จัดทำชุดข้อมูลองค์ความรู้ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ เท่าทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน</p> <p>- ดำเนินการขับเคลื่อน แผนงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและ ท้องถิ่นให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้อง ทุกข์ รวมถึงกระบวนการ บังคับใช้กฎหมายให้เป็นไป ในทิศทางเดียวกันมากยิ่งขึ้น</p>	<p>- เป็นการควบคุมที่ ยังไม่เพียงพอ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บางรายต้องปฏิบัติงาน ด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นพนักงานจ้างเหมา บริการ มีการเปลี่ยนแปลง อยู่บ่อยครั้ง</p>	<p>- จัดทำแผนบริหารบุคลากร ให้มีความชัดเจน</p> <p>- กำกับ ติดตามการดำเนินงาน ในส่วนภูมิภาคและส่วน ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- สร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความ ผูกพันและความพึงพอใจต่อ องค์กร</p>	<p>กภท.</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p><b>๓. การจดทะเบียนธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงออนไลน์ วัตถุประสงค์</b></p> <p>- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจดทะเบียนธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์</p>	<p>- ข้อมูลผู้ยื่นคำขอ จดทะเบียนการ ประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง ในระบบจดทะเบียน ผู้ประกอบการ ขายตรงและตลาด แบบตรง(OCPB Direct) ยังไม่เป็น ปัจจุบัน และยังไม่ ครบถ้วนสมบูรณ์</p>	<p>- จัดทำแผนการนำเข้าข้อมูล ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการ ประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง เพื่อให้การ นำเข้าข้อมูลมีความครบถ้วน สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน</p>	<p>- เป็นการควบคุม ที่ยังไม่เพียงพอ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในการรับ จดทะเบียนขายตรง และตลาดแบบตรงไม่ เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน</p>	<p>- ควรมีการจัดทำคำขอ อัตรากำลังบุคลากรเพิ่มและ ส่งเสริมกำลังคนที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด - ประชาสัมพันธ์การใช้งาน ระบบ OCPB Direct ผ่าน ช่องทางต่างๆ ของ สคบ.</p>	<p>กอง ๔/กพส.</p>
<p><b>๔. การทดสอบและพิสูจน์สินค้าที่ ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้บริโภค วัตถุประสงค์</b></p> <p>๑. เพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้มี สินค้า และบริการที่อาจก่อให้เกิด อันตรายไปสู่ผู้บริโภค</p> <p>๒. สามารถทดสอบพิสูจน์สินค้า และบริการได้เบื้องต้น เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว และลดระยะเวลาใน การส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ</p>	<p>๔.๑ การตรวจสอบ ความเป็นอันตราย ของสินค้าที่อาจมี สารปนเปื้อนในวัสดุ ที่นำมาประกอบกับ สินค้ายังไม่มี หน่วยงาน รับผิดชอบ เป็นการเฉพาะ</p>	<p>- ดำเนินการประสาน ห้องปฏิบัติการของรัฐและ เอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำ การทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า</p>	<p>- เป็นการควบคุม ที่ยังไม่เพียงพอ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- สคบ. ไม่มีห้อง ปฏิบัติการและ ผู้เชี่ยวชาญในการ ทดสอบพิสูจน์สินค้า หรือบริการที่อาจเป็น อันตราย จึงจำเป็นต้อง มีความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทดสอบสินค้าอย่าง ต่อเนื่อง</p>	<p>- จัดทำ MOU ร่วมกันกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อย. สมอ. กรมวิทยาศาสตร์ บริการ ในการทดสอบสินค้า เพื่อบูรณาการร่วมกันให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายใน การส่งสินค้าทดสอบหรือ พิสูจน์สินค้า</p>	<p>กอง ๒</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
	๔.๒ การทดสอบหรือ พิสูจน์สินค้าที่ ก่อให้เกิดอันตราย บางประเภทใช้ ระยะเวลาในการ ทดสอบเป็นเวลานาน ส่งผลให้เกิดความ ล่าช้า ไม่ทันต่อ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
๕. การจัดทำแผนพัฒนา กฎหมายรายปี (ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) ทั้งกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ และกฎหมายระดับรอง <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้การดำเนินการจัดทำ แผนพัฒนากฎหมาย และแผนพัฒนา กฎหมายรายปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) ทั้งกฎหมายระดับ พระราชบัญญัติและกฎหมาย ระดับรอง สามารถดำเนินการ	- กฎหมายชั้นร่าง พระราชบัญญัติและ ร่างกฎกระทรวง ต้องมีการเสนอเรื่อง โดยผ่านรอง นายกรัฐมนตรีและ รัฐมนตรีประจำ สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลงนามใน หนังสือส่งเรื่องให้ เลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ซึ่ง อาจมีการ	- จัดทำแผนพัฒนากฎหมาย เพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จ และทำหนังสือส่งออกไปยัง สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีล่วงหน้า อย่างน้อย ๖๐ วัน	- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้	-	-	กกค.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
เป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่ กำหนด	เปลี่ยนแปลง คณะรัฐมนตรี ภายหลังที่ได้มีการ ลงนามในหนังสือส่ง เรื่องแล้ว ทำให้ร่าง กฎหมายต้องมีการ เสนอให้รอง นายกรัฐมนตรีและ รัฐมนตรีที่ได้รับ มอบหมายยืนยัน อีกครั้งก่อน จึง สามารถเสนอเรื่อง ต่อคณะรัฐมนตรีได้					
๖. การเบิกจ่ายงบประมาณตาม แผนปฏิบัติการประจำปี <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้การเบิกจ่ายเงิน งบประมาณเป็นไปตามแผนการ เบิกจ่ายและควบคุมการบริหาร เงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รายปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้เป็นไปตาม มติคณะรัฐมนตรี	- การเบิกจ่ายไม่ เป็นไปตาม แผนงาน/ระยะเวลา การเบิกจ่ายที่ กำหนด เนื่องจาก มีการปรับเปลี่ยน โครงการบาง โครงการ	- จัดประชุมซักซ้อมความ เข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำ โครงการ/ กิจกรรมตาม แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๘ - จัดประชุมเร่งรัดการใช้จ่าย งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และดำเนินการติดตาม โครงการ/กิจกรรม ที่เป็นการ	- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้	-	-	กนย.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
		<p>จัดจ้างให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี งบประมาณเสนอต่อสำนักงบประมาณฯ</li> <li>- ประชุมให้ความรู้ความเข้าใจในการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สำนัก/กอง/กลุ่ม ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม</li> </ul>				
<p><b>๗. การพัฒนาและสนับสนุน เครือข่ายผู้บริโภคร วัตถุประสงค์</b></p> <p>- เพื่อพัฒนาเครือข่ายและจัดทำฐานข้อมูลในการวางแผนดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งเกิดการรวมตัวเป็นเครือข่ายผู้บริโภค แล้วนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>- ข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำทะเบียนฐานข้อมูลเครือข่ายในแต่ละฐานข้อมูลเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</li> <li>- ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคทุกภาคส่วน</li> <li>- ติดตามผลการดำเนินงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค</li> </ul>	<p>- การควบคุมภายในที่มีอยู่เพียงพอสามารถลดความเสี่ยงลงได้</p>	-	-	กพส.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p>๘. การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้มีสื่อความรู้ในรูปแบบสื่อ สิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย</p>	<p>- เนื้อหาของสื่อ สิ่งพิมพ์ยังไม่ ครอบคลุมทุก กลุ่มเป้าหมาย</p>	<p>- มีการกำหนดสื่อและเนื้อหา ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้พิการทางสายตา ผู้บกพร่องทางการได้ยิน - ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ ให้ความรู้ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้กับประชาชนทั่วไป</p>	<p>- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้</p>	-	-	กพส.
<p>๙. การดำเนินการในการ จัดประชุม คคป. <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้การดำเนินงานในการจัด ประชุมคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย</p>	<p>- เอกสารที่ใช้ ประกอบการ ประชุมล่าช้า เนื่องจาก สำนัก/ กอง จัดส่งเอกสาร ล่าช้ากว่าระยะเวลา ที่กำหนด</p>	<p>- จัดทำแผนในการรวบรวม เอกสารประกอบการประชุม คคป. - มีการแจ้งกำหนดการประชุม และกำหนดวันในการรับส่ง เอกสาร โดยขอให้สำนัก/ กอง/กลุ่ม จัดส่งเอกสารทันที ที่ทราบกำหนดการประชุม</p>	<p>- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้</p>	-	-	สลก. (ฝ่ายบริหาร ทั่วไป)
<p>๑๐. การเงินและบัญชี <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้การบริหารงานการเงินและ บัญชีมีประสิทธิภาพ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ (จ้าง เหมาบริการ) ที่เข้าใหม่ ขาดประสบการณ์และ ทักษะความชำนาญ ขาดความรู้/ความ เข้าใจ แนวทางปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลังภาครัฐ</p>	<p>- จัดฝึกอบรมเสริมสร้าง ความรู้ ความเข้าใจที่เป็น แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ การเงิน การคลังภาครัฐ - มีการทำงานแบบ Buddy หรือพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิด แนวทางในการปฏิบัติงาน</p>	<p>- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้</p>	-	-	สลก. (ส่วน การเงินและ บัญชี)

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
	๒. สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่มาติดต่อยังไม่มี ความเข้าใจในการ จัดทำเอกสาร สำหรับการขอเบิก เงิน ทำให้ส่วน การเงินและบัญชี ต้องส่งเอกสาร กลับไปแก้ไข บ่อยครั้ง ทำให้เกิด ความล่าช้า	ที่ถูกต้อง และเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน - มีระบบการอบรมให้ความรู้ เจ้าหน้าที่ในรูปแบบ E-learning - มีการทำคู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับการเงิน การคลังภาครัฐ แล้วแจ้งเวียนให้สำนัก/กอง/ กลุ่มที่เกี่ยวข้องทราบ - ส่งเจ้าหน้าที่อบรมแนวทาง ปฏิบัติและระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับการเงิน การคลังภาครัฐ	- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้	-	-	
๑๑. งานตรวจสอบภายใน <b>วัตถุประสงค์</b> - การตรวจสอบมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้	- ความพร้อมของ เอกสารในการ ตรวจสอบไม่ ครบถ้วน ทำให้ ระยะเวลาในการ ตรวจสอบไม่เป็นไป ตามเป้าหมายที่ วางแผนไว้	- จัดทำแผนการตรวจสอบให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยจัดลำดับงานตรวจสอบที่มี ความพร้อมด้านเอกสารก่อน - มีการปรับแผนการตรวจสอบ เป็นระยะ ๆ ตามความพร้อม ของหน่วยรับตรวจ โดยก่อน ดำเนินการตรวจสอบจะมี หนังสือแจ้งเปิดการตรวจสอบ ล่วงหน้า เพื่อให้หน่วยรับตรวจ จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน	- การควบคุมภายใน ที่มีอยู่เพียงพอ สามารถลดความ เสี่ยงลงได้	-	-	กตส.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐ หรือ ภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่นที่สำคัญ	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
		- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ เตรียมเอกสารก่อนเริ่มการ ตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูล เอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง				

## ๒.๔ งานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดภัยจากการทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อนมีวัฒนธรรมคุณธรรม รวมไปถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ “เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่จะสะท้อนจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ปลอดภัยจากการทุจริต การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม มีกรอบการประเมิน ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑. การป้องกันการทุจริต (Anti-Corruption Practice)
๒. การเปิดเผยข้อมูล (Open data)
๓. การปฏิบัติหน้าที่ (Bribery-Fraud)
๔. การใช้อำนาจหน้าที่ (Power Distortion)
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต (Anti-Corruption Improvement)
๖. การใช้ทรัพย์สินทางราชการ (Asset Misappropriation)
๗. การใช้งบประมาณ (Budget Misallocation)
๘. คุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน (Service Quality)
๙. ประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงาน (Communication Efficiency)
๑๐. การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงาน (Procedure Improvement)

ในการนี้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีเครื่องมือในการประเมิน ๓ ส่วน ดังนี้

๑. **แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน** (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินการวัดคะแนนจากแบบสอบถามบุคลากรภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี ผ่านระบบ <https://itas.nacc.go.th/go/iit/yb7fh4> ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) การปฏิบัติหน้าที่ ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๙.๖๕ ๒) การใช้งบประมาณ ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๙๑.๔๓ ๓) การใช้อำนาจ ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๙๗.๙๕ ๔) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๑.๒๔ ๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๗.๔๐

๒. **แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๒.๑ ส่วนที่ ๑ หน่วยงานเป็นผู้สำรวจแบบวัดการรับรู้ด้วยตนเอง

๒.๒ ส่วนที่ ๒ หน่วยงานจัดส่งรายชื่อผู้ที่เคยมาติดต่อรับบริการเพื่อให้สำนักงาน ป.ป.ช. นำไปใช้ในการสำรวจแบบวัดการรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๘.๔๔ ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๔.๐๑ ๓) การปรับปรุงการทำงาน ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๓.๙๕

๓. **แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ** (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน โดยการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ โดยให้สำนัก/ กอง/ กลุ่ม (ศูนย์เทคโนโลยี) กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานหลักในการเปิดเผยและลงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ๑) การเปิดเผยข้อมูล ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๑๐๐ ๒) การป้องกันการทุจริต ผลคะแนนการประเมินได้ ร้อยละ ๘๐

**ผลการดำเนินงาน** : รายงานผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คะแนนเมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผลคะแนนอยู่ที่ ร้อยละ ๘๘.๕๐ คะแนน ได้ระดับผลการประเมิน ระดับ ผ่าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๑๐๐.๐๐
๒	การใช้อำนาจ (IIT)	๙๗.๙๕
๓	การใช้งบประมาณ (IIT)	๙๑.๔๓
๔	การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๘๙.๖๕
๕	คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๘๘.๔๔
๖	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๘๗.๔๐
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๘๔.๐๑
๘	การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	๘๓.๙๕
๙	การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (IIT)	๘๑.๒๔
๑๐	การป้องกันการทุจริต (OIT)	๘๐.๐๐

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นผ่านระบบ (ITAS) โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

**๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ดังนี้**

ข้อ i๑ ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับ ผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ บุคลากรภายใน หน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำ เป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

ข้อ i๔ ประเด็น หน่วยงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น หน่วยงานควร จัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมี ส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๖) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ข้อ i๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตาม ประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

ข้อ i๑๒ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าหน่วยงานขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบ การใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัตถุประสงค์และครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็น ระยะเวลา (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและ กำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีใน การรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึง การเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๑๖)

ข้อ i๑๕ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๑๗) และมีช่องทางร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน (อ้างอิงจาก ๐๑๘) และควร เผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงสาธารณชนทราบด้วย

## ๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

**ข้อ e๑** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

**ข้อ e๔ และ e๕** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

**ข้อ e๗** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

**ข้อ e๘** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีมีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

### ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

**ข้อ e๒** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวก

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียดหรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

**ข้อ e๔ และ e๕** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

**ข้อ e๖** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

**ข้อ e๘** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีมีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

### ๓) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

**ข้อ ๐๒๓** กำหนดให้หน่วยงานจะต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ให้สาธารณชนรับทราบ ซึ่งการให้หรือรับสินบนนั้นจะต้องปรากฏพฤติกรรม เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบเพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่งไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ จึงจะสอดคล้องกับเหตุการณ์ความเสี่ยงการเรียกรับสินบน ในการตรวจให้คะแนนแบบวัด OIT คณะที่ปรึกษาจะพิจารณาจากเอกสารที่เผยแพร่ไว้เป็นหลัก ซึ่งการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงในลักษณะการเอื้อประโยชน์ตามที่หน่วยงานได้เผยแพร่ไว้ในข้อ ๐๒๓ ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมเรียก รับ หรือยอมจะรับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด และแม้ว่าหน่วยงานจะได้มีการอธิบายเพิ่มเติมถึงเหตุการณ์เรียกรับสินบนไว้ในระบบ ITAS ในช่องการชี้แจงเพิ่มเติมแต่ก็ไม่ได้เป็นเอกสารที่หน่วยงานได้เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของหน่วยงานตั้งแต่ต้น ดังนั้นคณะที่ปรึกษาจึงยืนยันการให้คะแนน ๐ คะแนน

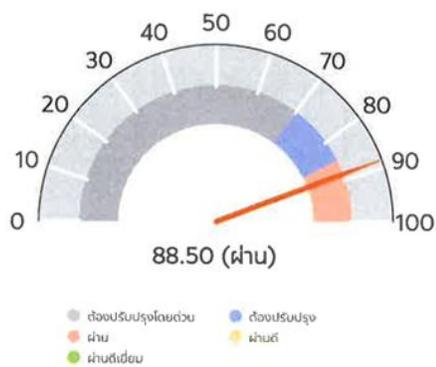


การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

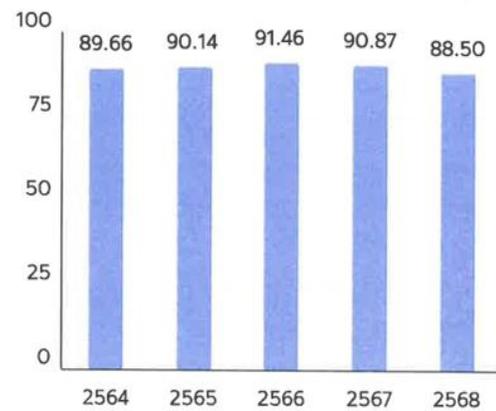
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 155 ของหน่วยงานประเภท กรมหรือเทียบเท่า

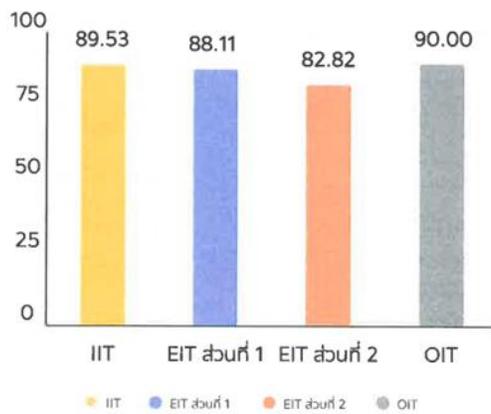
ผลการประเมินในภาพรวม



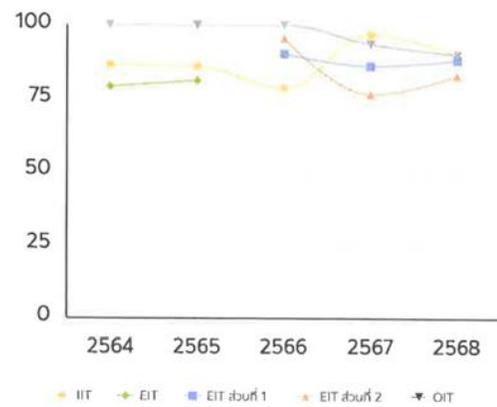
ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง



ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายเครื่องมือย้อนหลัง



## ผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ปี 2568



## สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ปี 2568

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
1	การบรู๊ตชีหน่าที่	89.65
2	การใช้งบประมาณ	91.43
3	การใช้ง่านาง	97.95
4	การใช้กรัพยัสสนของราชการ	81.24
5	การแก้ไยปัญหาการทงจรด	87.40
6	คุณภาพการดำเนินงาน	88.44
7	ประสภภการสื่อสาร	84.01
8	การปรับปรุงการดำเนินงาน	83.95
9	การเปดเผยข้อมูล	100.00
10	การป้องกันการทงจรด	80.00

## ๒.๕ งานด้านการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)



ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะองค์กรแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

คณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ความเห็นว่ามี การ จัดกิจกรรม ตามแผนการบริหารจัดการความรู้ KM ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๔ กิจกรรม ได้แก่

- ๑) กิจกรรมการรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๒) กิจกรรม “OCPB Stories”
- ๓) กิจกรรม Morning Talk
- ๔) กิจกรรม OCPB KM Competition ๒๐๒๕

ผลการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ปรากฏผลดังนี้

ผลการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		
ลำดับ	ชื่อกิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
๑)	กิจกรรมการรวบรวมมติ คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	สำนักงานเลขาธิการกรมและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการรวบรวมมติ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมทั้งจัดทำเป็นหมวดหมู่ ในรูปแบบไฟล์ PDF ไว้ใน OCPB Intranet ของ สคบ. เรียบร้อยแล้ว

ผลการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		
ลำดับ	ชื่อกิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
๒)	กิจกรรม “OCPB Stories”	<p>กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดกิจกรรม จำนวน ๑ ครั้ง ในวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา วิทยากรโดย นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓</li> <li>๒. การบรรยาย เรื่อง แผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. และการใช้จ่ายงบประมาณ วิทยากรโดย นายนิรุจน์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนางสาวธันตดา คงหาตงาม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค</li> <li>๓. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดี วิทยากรโดย นายชัยสิทธิ์ บุญกัน ผู้อำนวยการส่วนคดี กองกฎหมายและคดี</li> <li>๔. การบรรยาย เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินช่วงปลายปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ วิทยากรโดย นางสาวชลลดา บุญจันทร์ ผู้อำนวยการส่วนการเงินและบัญชีและ นางสาวทิวาพร แก้วโพนงาม นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สำนักงานเลขานุการกรม</li> </ol>
๓)	กิจกรรม Morning talk	<p>สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการจัดกิจกรรม จำนวน ๔ ครั้ง ดังนี้</p> <p><b>ครั้งที่ ๑</b> วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. หัวข้อ “No Gift Policy” โดยนางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p><b>ครั้งที่ ๒</b> วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. หัวข้อ “ITA TREND ๒๐๒๕ สำคัญอย่างไร ?” โดย นางจรัสศรี ธนธิพันธ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p> <p><b>ครั้งที่ ๓</b> วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. หัวข้อ “สื่อสารให้ป้ังงานประชาสัมพันธ์ต้องโดน” โดยนางสาวเบญญาภา เมธาวราพร ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ นางสาวดวงรัตน์ จันทน์ นักประชาสัมพันธ์ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร</p> <p><b>ครั้งที่ ๔</b> วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. หัวข้อ “ทำไมต้องมีคณะกรรมการจริยธรรม ?” โดย นายศุภกิตติ มะลิ เลขานุการกรม และนางสาวกษมา สุริยวงศ์ ผู้อำนวยการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม</p>

ผลการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		
ลำดับ	ชื่อกิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
๔)	กิจกรรม OCPB KM Competition ๒๐๒๕	<p>กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดกิจกรรมประกวด One Page Summary ภายใต้กิจกรรม OCPB KM Competition ๒๐๒๕ และได้มีการมอบเงินรางวัลและเกียรติบัตรแก่ผู้ที่ได้รับรางวัล เมื่อวันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. โดยมีเจ้าหน้าที่ของสคบ. ที่สนใจได้ส่งผลงานจำนวนทั้งสิ้น ๙ ผลงาน และผลงานที่ได้รับรางวัลมีจำนวน ๕ รางวัล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รางวัล ชนะเลิศ ชื่อผลงาน: ฉลากสินค้าความเหมือนที่แตกต่าง โดย น.ส.พิมพ์พิศุทธิ์ ตันอุไร</li> <li>๒. รางวัล รองชนะเลิศ อันดับ ๑ ชื่อผลงาน: มหกรรมไกล่เกลี่ยสร้าง Consumer Smile แก้ปัญหาเร็ว ได้ผลจริง โดย (ทีมเงินหมด...สลดจัด) นายภาสวิชัย แก้วกัลยา และ นายศรัณ กัมแพงนิล</li> <li>๓. รางวัล รองชนะเลิศ อันดับ ๒ ชื่อผลงาน: อยากให้คนรู้สิทธิผู้บริโภคมากขึ้น TikTok คือคำตอบ โดย น.ส. พัฒน์นรี ชุมทอง และ น.ส.ทัศนีย์ นุ่นเกลี้ยง</li> <li>๔. รางวัลชมเชย ชื่อผลงาน: ช่องทางและเครื่องมือประชาสัมพันธ์ของ สคบ. โดย (ทีมหนึ่งหน้า หนึ่งสาระ) น.ส.พรรณริน ชัยมัติ และ น.ส.กมลวรรณ ศิลา</li> <li>๕. รางวัลชมเชย ชื่อผลงาน: การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ โดย นายพศวัฒน์ จุมปา</li> </ol>

๑) กิจกรรมการรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานเลขานุการกรมและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมทั้งจัดทำเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบไฟล์ PDF ไว้ใน OPCB Intranet ของ สคบ.



"คำนิยมองค์กร : โปร่งใส กั้นสมัย ใส่ใจผู้บริโภค"

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
Office of the Consumer Protection Board

เกี่ยวกับ สคบ. - ข่าวสาร - บริการ

workD Search

OPCB INTRANET

ประกาศ/ระเบียบ/คำสั่ง	ข่าวประชาสัมพันธ์	หนังสือเวียน	การจัดการองค์ความรู้
<ul style="list-style-type: none"> <li>คำสั่ง สคบ. ที่ 118/2568 เรื่อง จัดตั้งกองทุนคุ้มครอง...</li> <li>คำสั่ง สคบ. ที่ 119/2568 เรื่อง บรรจุและแต่งตั้งผู้...</li> <li>คำสั่ง สคบ. ที่ 117/2568 เรื่อง จัดตั้งพนักงานราชการ...</li> <li>คำสั่ง สคบ. ที่ 115/2568 เรื่อง อนุญาตให้พนักงาน...</li> <li>ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง ร...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลการตรวจสอบกรณี - จัดตั้งเงินยืม เงินราช...</li> <li>รายงานการตรวจสอบขอขมากรณีการแก้ไขข้อหาผิดชำระ...</li> <li>รายงานการสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายใน ประจำปี...</li> <li>รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเปรียบเทียบ...</li> <li>รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบ ประจำปี...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้ออฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องของ Adobe Softwa...</li> <li>ขอแจ้งประชาสัมพันธ์การปรับปรุงระบบเว็บไซต์สำนักงาน...</li> <li>การร้องเรียนขอจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : workD Mail (ได้...)</li> <li>แจ้งกรณทนาย นายบุญและแควบู่ปฏิบัติในการรักษาความ...</li> <li>แจ้งนโยบายและแนวปฏิบัติในการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรวบรวมมติ คคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</li> <li>คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ในคดีผู้บริโภค</li> <li>แจ้งเตือนภัยทุกภาคทางโซเชียล</li> <li>องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (KM)</li> <li>บทความความรู้เพื่อผู้บริโภค</li> </ul> <p>ดูทั้งหมด</p>

"คำนิยมองค์กร : โปร่งใส กั้นสมัย ใส่ใจผู้บริโภค"

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
Office of the Consumer Protection Board

เกี่ยวกับ สคบ. - ข่าวสาร - บริการ

workD Search

ข่าวสาร / การจัดการองค์ความรู้

การจัดการองค์ความรู้

วันเริ่มต้น :

วันสิ้นสุด :

กรองคำค้น :

รายการข่าว/บทความล่าสุด

- การรวบรวมมติ คคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ( สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ) ๒01 ครั้ง
- คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ในคดีผู้บริโภค ( ) 160 ครั้ง
- องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (KM) ( webadmin ) 75 ครั้ง
- บทความความรู้เพื่อผู้บริโภค ( webadmin ) 59 ครั้ง
- e-Office Training Courses ( webadmin ) 17 ครั้ง
- องค์ความรู้ที่ 1 "ขั้นตอนการเปรียบเทียบความผิด" ( ) 34 ครั้ง

**“คำนิยมองค์กร : โปร่งใส กับสมัย ใสใจผู้บริโภค”**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
Office of the Consumer Protection Board

เกี่ยวกับ ลม - ข่าวสาร - บริการ - workID Search

หน้า / บริการ / ข่าวสาร / องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (KM)

➤ องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (KM)

วันเริ่มต้น :

วันสิ้นสุด :

กรองคำค้น :

รายการข่าว/บทความล่าสุด

- 🕒 การรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. พ.ศ.2567 ( สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ) 📅 30 พ.ค. 2568 📄 20 ครั้ง
- 🕒 ก่อตั้งระบบจากหลักสูตร Q Program OPE : Organizational Process Excellence ( ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ) 📅 09 ก.พ. 2567 📄 11 ครั้ง

---

🌱 **กระแสมาถึง**  
เพื่อหาวิธีแก้ไขและป้องกัน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ADMIN

การรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. พ.ศ.2567

ไฟล์ แก้ไข ดู แลกดู รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนขยาย ความช่วยเหลือ

🔍 100% 📄 ดูอย่างเดียว

A	B	C	D	E	F
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1					
มติ คคบ. ครั้งที่ 1-67 (11 ม.ค. 67)					
ด้านสินค้าและบริการ					
	ชื่อผู้ร้อง	ชื่อผู้ร้อง	สาเหตุ	URL	
1	บริษัท ( ) จำกัด	นาย ( ) ด้	ข้อบริการออกคำสั่ง	<a href="#">https://drive.google.c.../drive_link</a>	
2	บริษัท ( ) จำกัด	นางสาว ( )	ข้อบริการนำเที่ยวประเทศญี่ปุ่น	<a href="#">https://drive.google.c.../link</a>	
3	คลินิกเสริมความ ( )	นางสาว ( ) ด้	ทำศัลยกรรมปลูกผม	<a href="#">https://drive.goc.../e_link</a>	
4	เค ( ) ด้	นาง ( ) ด้	รับบริการศัลยกรรมผ่าตัดหน้าอก	<a href="#">https://drive.google.../rive_link</a>	
มติ คคบ. ครั้งที่ 2-67 (21 ก.พ. 67)					
ด้านสินค้าและบริการ					
	ชื่อผู้ร้อง	ชื่อผู้ร้อง	สาเหตุ	URL	
1	บริษัท ( ) จำกัด	นางสาว ( ) ด้ และนางสาว ( ) ด้	ข้อบริการนำเที่ยว	<a href="#">https://drive.g.../rive_link</a>	
2	บริษัท ( ) ด้	นาง ( ) ด้	ผิดข้อสัญญาการจองรถโดยสารปรับอากาศ	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/1n1-f5n4mK-1EN19v-S1N49G2mwtM00G16d2wvz0m0d0m-link</a>	

☰ **กองคุ้มครองผู้บริโภค 1** | กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 | กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 | กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 4 | ครั้งที่ 5 | ครั้งที่ 6 | < >

การรวบรวมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. พ.ศ.2567

ไฟล์ แก้ไข ดู แลกดู รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนขยาย ความช่วยเหลือ

🔍 100% 📄 ดูอย่างเดียว

A	B	C	D	E	F
1	บริษัท ( ) (มหาชน)	นาง ( ) ด้	ข้อด้วยโดยสารเครื่องบิน และข้อแจ้งแก่ผู้ประกอบการบริษัท และสมัครบัตรสมาชิกระดับ แพลตินัม	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
2	บริษัท ( ) จำกัด	สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต ๑	นักท่องเที่ยวร้องเรียนบริษัท ที ที อีพีบีทีทัวร์ จำกัด กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
✓	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	นาง ( ) ด้	ข้อคัดสรรความงาม	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	นางสาว ( ) ด้	ข้อคัดสรรความงาม	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	นาง ( ) ด้	ข้อข้อปองไม่เข้า Pocket Wifi	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	นางสาว ( ) ด้	ข้อบริการเสริมความงาม	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 1	( ) ด้ จำกัด	กรมการท่องเที่ยว	ข้อบริการนำเที่ยว	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 2	( ) ด้	นางสาว ( ) ด้	ข้อด้วยโดยสารเครื่องบิน	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 3	( ) ด้	นาง ( ) ด้	ข้อบริการจัดพินกับคลินิกทันตกรรมสมศท พันธแพทย์	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 4	วิ ( ) ด้ ออร์แกนิก	นางสาว ( ) ด้	ทำสัญญาว่าจ้าง เพื่อใช้บริการจัดท่องเที่ยวประจำปี ณ จังหวัดระยอง	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 5	จำกัด	นาง ( ) ด้	ข้อบริการนำเที่ยวประเทศญี่ปุ่น	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	
ครั้งที่ 6	จำกัด	นาง ( ) ด้	ข้อด้วยโดยสารเครื่องบินเส้นทางกรุงเทพมหานคร -	<a href="#">https://drive.google.com/file/d/...w?usp=drive_link</a>	

☰ **กองคุ้มครองผู้บริโภค 1** | กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 | กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 | กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 4 | ครั้งที่ 5 | ครั้งที่ 6 | < >

## ๒) กิจกรรม “OCPB Stories”



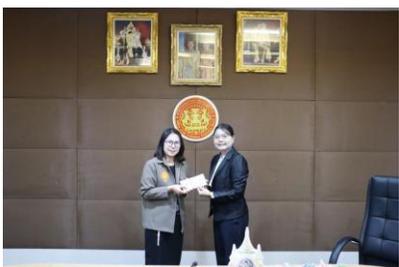
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สคบ. จัดกิจกรรม OCPB Stories ภายใต้โครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ได้แก่

๑. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา วิทยากรโดย นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

๒. การบรรยาย เรื่อง แผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. และการใช้จ่ายงบประมาณ วิทยากรโดย นายนิรุทธ์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนางสาวรณัดดา คงหางาม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๓. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดี วิทยากรโดย นายชัยสิทธิ์ บุญกัน ผู้อำนวยการ ส่วนคดี กองกฎหมายและคดี

๔. การบรรยาย เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินช่วงปลายปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ วิทยากรโดย นางสาวชลลดา บุญจันทร์ ผู้อำนวยการส่วนการเงินและบัญชี และ นางสาวทิวาพร แก้วโพนงาม นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สำนักงานเลขานุการกรม



## ๓) กิจกรรม Morning talk

กิจกรรม Morning talk ครั้งที่ ๑  
หัวข้อเรื่อง "No Gift Policy"

โดยนางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

**No Gift Policy**  
งดรับ-งดให้ของขวัญ  
ซองกำนัน กระเช้า  
ในช่วงเทศกาล  
และในทุกโอกาส  
เปลี่ยน "ของขวัญ"  
"ซองกำนัน" "กระเช้า"  
เป็น "คำอวยพร"  
"คำชื่นชม" เจ้าหน้าที่  
หากปฏิบัติงานดี  
และขอรับรองความ  
ปรารถนาดีจากทุกท่าน

**กิจกรรม Morning Talk**  
**หัวข้อ "No Gift Policy"**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ผ่านประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th



กิจกรรม Morning talk ครั้งที่ ๒  
หัวข้อเรื่อง “ITA TREND ๒๐๒๕ สำคัญอย่างไร ?”

โดย นางจรัสศรี ธนทิธิพันธ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘

สคบ. จัดกิจกรรม  
**Morning Talk**  
ITA TREND 2025 สำคัญอย่างไร ?

นางจรัสศรี ธนทิธิพันธ์  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วันศุกร์ที่ 31 มกราคม 2568  
เวลา 08:30 น.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th



## กิจกรรม Morning talk ครั้งที่ ๓

## หัวข้อเรื่อง “สื่อสารให้ปิงงานประชาสัมพันธ์ต้องโดน”

โดยนางสาวเบญญาภา เมธาวราพร ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ นางสาวดวงรัตน์ จันทร นักประชาสัมพันธ์  
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



www.cpcb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์



## กิจกรรม Morning talk ครั้งที่ ๔

หัวข้อเรื่อง "ทำไมต้องมีคณะกรรมการจริยธรรม ?"

โดย นายศุภกิตติ มะลิ เลขานุการกรม และนางสาวกษมา สุริยวงศ์ ผู้อำนวยการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล  
สำนักงานเลขานุการกรม ณ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๘



**สคบ. จัดกิจกรรม**

**Morning Talk**

**ทำไมต้องมีคณะกรรมการจริยธรรม ?**

วันศุกร์ที่ 18 เมษายน 2568 เวลา 08:30 น.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ. 7766

www.ocpcb.go.th



๔) กิจกรรม OCPB KM Competition ๒๐๒๕



**ขอเชิญเข้าร่วม**

**การประกวด ONE PAGE SUMMARY**  
**ภายใต้กิจกรรม OCPB KM COMPETITION 2025**

**กติกา**  
จัดทำ ONE PAGE SUMMARY 1 หน้ากระดาษ A4  
รูปแบบและขนาดอักษรไม่กำหนด โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ  
ประเภทที่ 1 การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของ สคบ.  
ประเภทที่ 2 งานด้านอื่นๆ ของ สคบ.

**ระยะเวลาการประกวด**

สมัครพร้อมส่งผลงาน : 13 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2568  
ประกาศผลและมอบรางวัล : 21 สิงหาคม 2568

**ส่งผลงานได้ที่** แนบไฟล์ผ่านทางใบสมัคร หรือช่องทาง  
อีเมล PSDGOCPB2@GMAIL.COM

QR CODE  
รับสมัคร



QR CODE  
รายละเอียด





กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
☎ 02-141-3637

## สคบ. มอบรางวัลกิจกรรมประกวด One Page Summary



กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดกิจกรรมประกวด One Page Summary ภายใต้กิจกรรม OCPB KM Competition ๒๐๒๕ และได้มีการมอบเงินรางวัลและเกียรติบัตรแก่ผู้ที่ได้รับรางวัล เมื่อวันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. โดยมีเจ้าหน้าที่ของสคบ. ที่สนใจได้ส่งผลงานจำนวนทั้งสิ้น ๙ ผลงาน และผลงานที่ได้รับรางวัลมีจำนวน ๕ รางวัล ดังนี้

**รางวัลชนะเลิศ** ชื่อผลงาน: ฉลากสินค้าความเหมือนที่แตกต่าง โดย น.ส.พิมพิศุทธิ์ ตันอุไร

**รางวัลรองชนะเลิศอันดับ ๑** ชื่อผลงาน: มหกรรมใกล้เกลี่ย สร้าง Consumer Smile แก้ปัญหาเร็ว ได้ผลจริง โดย (ทีมเงินหมด...สลดจัด) นายภาสวิชัย แก้วกัลยา และ นายศรัณ กัมแพงนิล

**รางวัลรองชนะเลิศอันดับ ๒** ชื่อผลงาน: อยากให้คนรู้สิทธิผู้บริโภคมากขึ้น TikTok คือคำตอบ โดย น.ส. พัฒน์นรี ชุมทอง และ น.ส.ทัศนมาณี นุ่นเกลี้ยง

**รางวัลชมเชย** ชื่อผลงาน: ช่องทางและเครื่องมือประชาสัมพันธ์ของ สคบ. โดย (ทีมหนึ่งหน้าหนึ่งสาระ) น.ส.พรรณริน ชัยมัติ และ น.ส.กมลวรรณ ศิลา

**รางวัลชมเชย** ชื่อผลงาน: การพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ โดย นายพศวัตน์ จุมปา



## ๒.๖ งานด้านการส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ ๔.๐ (PMQA) ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ดำเนินการขับเคลื่อนผลักดันองค์กรในการมุ่งเน้นวิธีการผู้บริหารชี้ นำ กำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีจริยธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมดำเนินการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรในส่วนราชการ แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมขององค์กรตามที่ผู้บริหารได้กำหนดจึงได้ดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อนค่านิยม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

### ส่วนที่ ๑ การสร้างการรับรู้และความเข้าใจค่านิยมของ สคบ. เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากรของ สคบ. มีความรู้ ความเข้าใจในค่านิยม อันนำไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละการรับรู้และความเข้าใจค่านิยมของ สคบ.	ร้อยละ ๗๕	๑.๑ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ค่านิยม ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ๑) การพิมพ์ข้อความค่านิยมท้ายบันทึกข้อความ ๒) การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ๓) การเผยแพร่ค่านิยมผ่านหน้าเว็บไซต์หลัก ของ สคบ. ๔) การจัดพิมพ์ข้อความค่านิยมลงบนวารสารสิ่งพิมพ์ /สิ่งของที่ระลึกต่างๆ ของ สคบ. ๕) การติดสติ๊กเกอร์ค่านิยมของ สคบ. บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ๖) การขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารในการเน้นย้ำ/สื่อสารค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ในการประชุม/สัมมนาหรือตามวาระโอกาสที่เหมาะสม	จากการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ค่านิยมผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจการรับรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมที่มีต่อค่านิยมของบุคลากร สคบ. โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๓๕ คน พบว่า ภาพรวมจากการสำรวจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยแบ่งเป็นดังนี้ - ด้านการรับรู้ต่อค่านิยม ร้อยละ ๙๐.๗ - ด้านความเข้าใจ ร้อยละ ๙๒.๒ - ด้านพฤติกรรม ร้อยละ ๙๓.๓ - ด้านบรรยากาศการทำงาน ร้อยละ ๘๖.๘	ทุกหน่วยงาน

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
			<p>๗) มุ่งเน้นให้สำนักงานเลขาธิการกรมนำพฤติกรรมตามค่านิยมไปปลูกฝังในการทำงานที่เป็นมืออาชีพให้แก่บุคลากรของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๘) ขอให้มีการพูดถึงค่านิยมของ สคบ. และวัฒนธรรมองค์กร ในการจัดประชุม/อบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ของ สคบ. รวมถึงการปฐมนิเทศข้าราชการที่บรรจุใหม่</p>		
	ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	ร้อยละ ๘๕	๑.๒ การดำเนินการตามแผนงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สคบ. (ITA)	<p>- จากการดำเนินการตามแผนงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ สคบ. (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า สคบ. ได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมฯ (ITA) ร้อยละ ๘๘.๕๐ อยู่ในระดับ ผ่าน</p> <p>- แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ผลคะแนน ร้อยละ ๘๙.๕๓</p> <p>- แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)</p> <p>EIT ส่วนที่ ๑ ผลคะแนน ร้อยละ ๘๘.๑๑</p> <p>EIT ส่วนที่ ๒ ผลคะแนน ร้อยละ ๘๒.๘๒</p>	กพบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				- แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผลคะแนน ร้อยละ ๙๐.๐๐	
	ความสำเร็จของการประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรมตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	ระดับ ๕	๑.๓ การจัดทำประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกาศว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนจะไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดในขณะที่ก่อน/หลังปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงรายงานผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ในการปฏิเสธการรับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่	- มีการจัดทำประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของ สคบ. ผ่านช่องทางไลน์ สคบ. และทำหนังสือแจ้งเวียนประกาศฯ ไปยังทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม - ดำเนินการจัดประชุม เพื่อประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy รวมถึงการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบาย No Gift Policy และรายงานผลการจัดกิจกรรมผ่านเว็บไซต์ของ สคบ.	สกก.
	ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนส่งเสริมคุณธรรม	ร้อยละ ๘๐	๑.๔ การดำเนินการตามกิจกรรมส่งเสริมองค์กรคุณธรรมต้นแบบ	๑) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล กิจกรรมที่ ๑ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต <b>หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับกลาง)</b> - เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ผู้เข้ารับการอบรมเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้วิถีชุมชน ณ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวตำบลตะเคียนเตี้ย จ.ชลบุรี	สกก.

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				<p><b>หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ.</b> <b>(ระดับต้น)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านของพ่อ ณ จ.อยุธยา</li> <li>- เมื่อวันที่ ๘-๑๐ กันยายน ๒๕๖๘ ได้จัดอบรม และได้เชิญวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “การเสริมสร้างวินัยและการป้องกันการกระทำผิดวินัย” โดยสำนักงาน ก.พ. หัวข้อ “ผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันการทุจริตในหน้าที่ราชการ” โดยสำนักงาน ป.ป.ช. และหัวข้อ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกรมบัญชีกลาง</li> <li>๒) กิจกรรมทำบุญตักบาตร จิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ และกิจกรรมส่งเสริมเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ดังนี้</li> <li>- เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๗ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วย ผู้บริหาร สคบ. ร่วมพิธีทำบุญตักบาตร เนื่องในวันคล้ายวันพระบรมราชสมภพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร วันชาติ และวันพ่อแห่งชาติ ณ ท้องสนามหลวง กรุงเทพฯ</li> </ul>	

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สคบ. ทำบุญตักบาตร เนื่องในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ ณ ห้องประชุม ๕</li> <li>- เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๘ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าสักการะพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว) จากสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่ได้อัญเชิญมาประดิษฐานในไทยเป็นการชั่วคราว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ และในโอกาสครบรอบ ๕๐ ปี การสถาปนาความสัมพันธ์ทางการทูตไทย-จีน ปี ๒๕๖๘ ณ บริเวณท้องสนามหลวง กรุงเทพฯ</li> <li>- เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ บุคลากรของ สคบ. ได้จัดกิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และบำเพ็ญสาธารณกุศล (ทำความสะอาดวัด) ณ วัดเวฬุวนาราม กรุงเทพฯ เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุ ๒๖,๔๖๙ วัน เป็นสมมงคลพระชนมายุเท่าพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช สมเด็จพระปฐมบรมมหาชนกแห่งราชวงศ์จักรี</li> <li>- เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งผู้บริหารและบุคลากร สคบ. ร่วมพิธีเจริญพระพุทธมนต์ พร้อมพิธีตักบาตรพระสงฆ์ จำนวน ๗๓ รูป และพิธีเวียน</li> </ul>	

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				<p>เทียนรอบมณฑป ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว) เนื่องในเทศกาลวันมาฆบูชา ณ บริเวณท้องสนามหลวง กรุงเทพฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘ บุคลากรของ สคบ. ร่วมกิจกรรม สคบ. ปันน้ำใจให้น้องนะ เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน ปี ๒๕๖๘ โดยการร่วมบริจาคเงิน และของอุปโภค-บริโภค ณ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน ปากเกร็ด จ.นนทบุรี</li> <li>- เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๘ จัดกิจกรรมรดน้ำขอพรผู้บริหาร สคบ. เนื่องในเทศกาลวันสงกรานต์</li> <li>- เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ บุคลากรของ สคบ. จัดกิจกรรมจิตอาสาและทำบุญตักบาตร เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ วัดสีกัน กรุงเทพฯ</li> <li>- เมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ รองเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริหารและบุคลากรของ สคบ. ร่วมพิธีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา</li> <li>- เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้บริหาร สคบ. เข้าร่วมพิธีถวายเทียนพรรษา เนื่องในโอกาสวัน</li> </ul>	

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				<p>อาสาหบูชาและวันเข้าพรรษา ณ วัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ บุคลากรของ สคบ. เข้าร่วมฟังเทศน์มหาชาติเวสสันดรชาดก เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ๗๓ พรรษา และงานสัปดาห์เผยแพร่พระพุทธศาสนา วันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา ณ พระอุโบสถ วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ</li> <li>- เมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยคณะผู้บริหารของ สคบ. เข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘</li> <li>- เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๘ บุคลากรของ สคบ. เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการมอบอุปกรณ์ทำความสะอาดให้แก่วัดบางม่วง จ.นนทบุรี</li> <li>- เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะผู้บริหารและข้าราชการ สคบ. เข้าร่วมกิจกรรมเคารพธงชาติและ</li> </ul>	

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				ร้องเพลงชาติไทย เนื่องในวันพระราชทานธงชาติไทย (Thai National Flag Day) ณ ห้องประชุม ๕ สคบ.	
	ร้อยละความพึงพอใจของการเข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ ๗๕	๑.๕ กิจกรรม “OCPB Stories” การกำหนดให้บุคลากรของ สคบ. ร่วมพูดคุยเพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสคบ. เพื่อสร้างการรับรู้รับทราบแนวทางการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ	<p>ดำเนินการจัดกิจกรรม เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. โดยมีการบรรยาย ๔ หัวข้อ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา</li> <li>๒. การบรรยาย เรื่อง แผนปฏิบัติการของ สคบ. และการใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>๓. การบรรยาย เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดี</li> <li>๔. การบรรยาย เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินช่วงปลายปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘</li> </ol> <p>จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดโครงการดังกล่าว พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑</p> <p>ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการเสนอความคิดเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป</p>	กพบ.

## ส่วนที่ ๒ โครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนค่านิยม ภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>“โปร่งใส”</b> T = (Transparency)</p> <p>พฤติกรรมที่พึงประสงค์ กำหนดเป้าหมายในการทำงานที่มีความชัดเจนตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน สามารถชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานได้ ทุกขั้นตอนอย่างมีเหตุผลการมีความซื่อสัตย์สุจริต รักษาคำพูด และมีการกระทำที่เปิดเผย มีความกล้าหาญในการคิด การกระทำ และการแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การรับผิดชอบต่อสิ่งที่ปฏิบัติ รวมทั้งการยกย่องเชิดชูผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม ให้เป็นตัวอย่างและสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน</p>	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ ๘๐	๒.๑ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล กิจกรรมที่ ๑ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต	<p>โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>กิจกรรมที่ ๑ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต</p> <p><b>หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ.(ระดับกลาง)</b></p> <p>- เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ผู้เข้ารับการอบรมเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้วิถีชุมชน ณ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวตำบลตะเคียนเตี้ย จ.ชลบุรี</p> <p><b>หลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น)</b></p> <p>- เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านของพ่อ จ.อยุธยา</p> <p>- เมื่อวันที่ ๘ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘ ได้จัดอบรม และเชิญวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “การเสริมสร้างวินัยและการป้องกันการกระทำผิดวินัย” โดยสำนักงาน ก.พ. หัวข้อ “ผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันการทุจริตในหน้าที่ราชการ” โดยสำนักงาน ป.ป.ช. และหัวข้อ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกรมบัญชีกลาง</p>	สลก.

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>“ทันสมัย”</b>  <b>M = (Modernity)</b>            พฤติกรรมที่พึงประสงค์ กำหนดเป้าหมายในการทำงาน การยอมรับการเรียนรู้ วิธีการ แนวคิด สิ่งใหม่ๆ ในด้านการศึกษา การทำงาน และเทคโนโลยี การยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การติดตามข่าวสารจากสื่อภายนอกอย่างทันเหตุการณ์ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การกระตือรือร้นในการศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งการมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทาง</p>	<p>ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน</p>	<p>ร้อยละ ๗๖</p>	<p>๒.๒ โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ</p>	<p>ดำเนินการจัดจ้างผลิตรายการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ สคบ. และผ่านผู้ทรงอิทธิพล (Influencer) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมร่วมสนุกทางช่องทาง สคบ. ๓ กิจกรรม</li> <li>- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ ๕ เรื่อง</li> <li>- ผลิตและเผยแพร่อินโฟกราฟิก ๑๐ ชิ้น</li> <li>- ผลิตและเผยแพร่ทางอินฟลูเอนเซอร์(บทความ) ๕ ชิ้น</li> <li>- ผลิตและเผยแพร่ทางอินฟลูเอนเซอร์ (วิดีโอ) ๕ ชิ้น</li> </ul> <p>อินฟลูเอนเซอร์ ได้แก่ ช่องปอเปี๊ยะ กาลเวลา / ศักดิ์ แก้วประจันทร / สุคนธ์เพชร เพชรหอม</p> <p>โดยมีผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน ร้อยละ ๘๐.๖๔</p>	<p>กพส.</p>

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
การปฏิบัติงานที่สามารถหันต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม	ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัล	ร้อยละ ๘๐	๒.๓ โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation	<p>ดำเนินการจัดกิจกรรมภายใต้โครงการยกระดับพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation จำนวน ๓ กิจกรรม ได้แก่</p> <p>๑. กิจกรรมทบทวน ยกเลิกหรือปรับปรุงกระบวนการสู่ Digital Transformation จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น กรุงเทพมหานคร จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดโครงการดังกล่าว พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๘</p> <p>๒. กิจกรรมการขับเคลื่อนกระบวนการเพื่อยกระดับกระบวนการสู่ Digital Transformation จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดโครงการดังกล่าว พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖</p> <p>๓. กิจกรรมการทบทวนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค และงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘</p>	กพบ.

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
				<p>ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทพี ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดโครงการดังกล่าว พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘</p> <p>จำนวนกระบวนการที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำกระบวนการสู่ Digital Transformation ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ (ระบบ GFMS)</li> <li>๒. กระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (กรณี ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเบาะแส)</li> </ol>	

พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>“ใส่ใจผู้บริโภค”</b>  <b>C = (Consumer Care)</b>            พฤติกรรมที่พึงประสงค์ กำหนดเป้าหมายในการทำงาน การมีสติระลึกถึงหน้าที่ของความเป็นข้าราชการ การเห็นอกเห็นใจผู้บริโภค ความมีเมตตาและสัมพันธ์ภาพที่ดีในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ การมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานเพื่อประชาชน การมีจิตสาธารณะ รักในการให้บริการประชาชนที่จะมุ่งหมายให้ประชาชนได้รับความสุขและสร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในสังคมส่วนรวม รวมทั้งการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นในการ</p>	<p>ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค</p>	<p>ร้อยละ ๗๔</p>	<p>๒.๔ โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย</p>	<p>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดให้วันที่ ๓๐ เมษายนของทุกปีเป็น “วันคุ้มครองผู้บริโภคของไทย” และให้มีการจัดกิจกรรมวันคุ้มครองฯ ดังนี้</p> <p><b>ส่วนกลาง</b>            จัดกิจกรรมเมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘ ณ ลานอเนกประสงค์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี โดยมีการปล่อยขบวนคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค “สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง” ๔ ภาค ๔ มิติ รวมทั้งเสวนา หัวข้อ “สคบ. ยุคใหม่ พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค สู่ความยุติธรรมที่ยั่งยืน” พร้อมทั้งมีกิจกรรมประกวดสร้างสรรค์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p><b>ส่วนภูมิภาค</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดกิจกรรมที่ศาลากลางจังหวัด โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งบูธให้คำปรึกษา จัดนิทรรศการให้ความรู้</li> <li>- มีการเผยแพร่สารของประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ไลน์กลุ่ม เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก</li> </ul>	<p>กพส.</p>

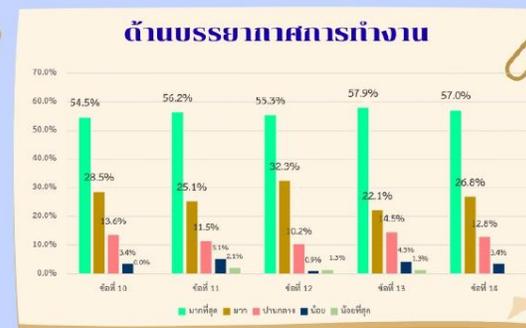
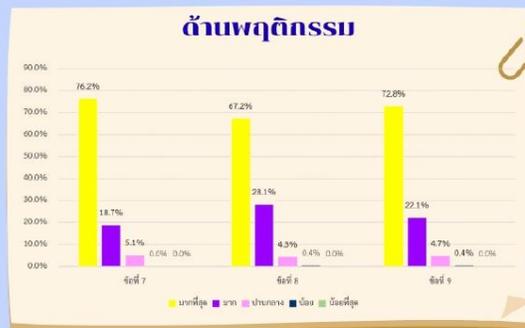
พฤติกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
คุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	ร้อยละ ๗๕	๒.๕ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ	ดำเนินการจัดโครงการจำนวน ๕ ครั้ง ดังนี้ ๑. วันที่ ๒๔ - ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมวังคำ จ.เชียงราย ผู้เข้าร่วมจำนวน ๒๐๐ คน ๒. วันที่ ๒-๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมสุนีย์แกรนด์ แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จ.อุบลราชธานี ผู้เข้าร่วมจำนวน ๒๐๐ คน ๓. วันที่ ๑๐-๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมลี การ์เดนส์ พลาซ่า จ.สงขลา ผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๗๕ คน ๔. วันที่ ๒๒ - ๒๓ เมษายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จ.นครนายก ผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๓๙ คน ๕. วันที่ ๒๘ - ๒๙ เมษายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต จ.ปทุมธานี ผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๘๕ คน	กนย.



# ผลการสำรวจ

การรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากร  
ที่มีต่อคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้ตอบแบบสำรวจ  
จำนวน 235 คน พบว่า



## ๒.๗ งานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและรองรับภาวะฉุกเฉิน (BCP)



ด้วยมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan – BCP) ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือ “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้า เช่น เหตุอุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมหรือประท้วง จลาจล การก่อวินาศกรรม โรคระบาด ตลอดจนภัยพิบัติแผ่นดินไหว ซึ่งอาจส่งผลให้สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องหยุดชะงักการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตามปกติ

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน การดำเนินงานในช่วงวิกฤต และการฟื้นฟูสู่ภาวะปกติอย่างรวดเร็ว โดยมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ (Risk Assessment and Business Impact Analysis: BIA) อย่างเป็นระบบ รวมถึงการกำหนดกระบวนการสำคัญ (Critical Business Processes) และระยะเวลาเป้าหมาย

ในการฟื้นฟู (RTO/RPO) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าภารกิจสำคัญขององค์กรสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาที่เหมาะสมรวมถึง การมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้ เพื่อการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต ลดความเสี่ยงที่มีต่อองค์กร และการเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้เกิดการสร้าง ความมั่นคง ปลอดภัยแก่ทั้งองค์กรและผู้บริโภคต่อไป

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทาง กำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับบุคลากร สคบ. ในการเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูการดำเนินงานภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๑.๒ เพื่อปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของบุคลากร สคบ. และทรัพย์สินของหน่วยงานจากผลกระทบของเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๑.๓ เพื่อลดผลกระทบต่อผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานของ สคบ. และยังคงสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคได้

๑.๔ เพื่อรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลักให้สามารถดำเนินการกิจสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้โดยเร็วที่สุดภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๑.๕ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการฟื้นฟู พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของ สคบ. ในการฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

## ๒. การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง ของ สคบ. (Risk Analysis) กรณีรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว

จากสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นในประเทศไทย หนึ่งในเหตุการณ์ที่มีโอกาสส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความมั่นคงของหน่วยงานภาครัฐคือ “แผ่นดินไหว” ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในพื้นที่เสี่ยงภัยโดยตรงหรือพื้นที่ใกล้เคียง โดยผลกระทบจากแผ่นดินไหวอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่ออาคารสถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร รวมถึงความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ประชาชน สคบ. ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการดูแล คุ้มครอง และส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภค จึงได้ดำเนินการรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหวเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเชิงป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้

๒.๑ ระเบียบวิธีการ การวิเคราะห์ความเสี่ยงใช้หลักการและกระบวนการตามแนวทางสากล ได้แก่

๑) การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) พิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากแผ่นดินไหวต่อกิจกรรมหลักของ สคบ.

๒) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) พิจารณา “โอกาสเกิด (Likelihood)” และ “ผลกระทบ (Impact)” โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ ๑ = ต่ำ	ระดับ ๒ = ปานกลาง	ระดับ ๓ = สูง
---------------	-------------------	---------------

๓) คำนวณระดับความเสี่ยงด้วยสูตร:

$$\text{ระดับความเสี่ยง (Risk Level)} = \text{โอกาสเกิด} + \text{ผลกระทบ}$$

#### ๔) การแปลความหมายระดับความเสี่ยง

ระดับ ๑-๓ (ต่ำ): ความเสี่ยงที่มีผลกระทบไม่รุนแรง สามารถควบคุมได้ด้วยมาตรการทั่วไป

ระดับ ๔-๖ (ปานกลาง): ความเสี่ยงที่ต้องมีแผนเฝ้าระวังและมาตรการควบคุมในระยะสั้นถึงปานกลาง

ระดับ ๗-๙ (สูง): ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจหลัก จำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมเฉพาะ

#### ๕) การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) จัดลำดับความเสี่ยงจากน้อยไปหามาก และ

จัดกลุ่มความเสี่ยงตามระดับความรุนแรง

๒.๒ ผลการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง สคบ. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนที่มีความสำคัญในการจัดลำดับความรุนแรงของภัยคุกคาม (Threat) ที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจหลักขององค์กร จากเหตุการณ์แผ่นดินไหว โดยประเมินจาก ๒ ปัจจัยหลัก ได้แก่

โอกาสเกิด (Likelihood): ความน่าจะเป็นที่ภัยนั้นจะเกิดขึ้น

ผลกระทบ (Impact): ความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร หากภัยนั้นเกิดขึ้นจริง

จากการประเมิน พบว่า ความเสี่ยงจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลักใน ๗ ด้าน ได้แก่

ลำดับ	ประเภทความเสี่ยง	ภัยคุกคาม	จุดอ่อน	การวิเคราะห์ความเสี่ยง (คะแนน ๑-๓)		ระดับความเสี่ยง (คะแนน ๑-๙)	กลุ่มความเสี่ยง
				โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
๑	อาคารสำนักงานหลักความเสียหาย	แผ่นดินไหวรุนแรง	โครงสร้างอาคารมีรูปลักษณะภายนอกเป็นแนวเอียง	๒ (ปานกลาง)	๒ (ปานกลาง)	๔	ปานกลาง
๒	บุคลากรได้รับอันตราย	- แผ่นดินไหว - อาคารถล่ม	- คนในอาคาร B มีจำนวนมากหลากหลายองค์กรทำให้เกิดชุมชน - การฝึกซ้อมอพยพไม่เพียงพอ - สคบ. ไม่มีแผนการอพยพออกจากอาคาร	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง
๓.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก	- แผ่นดินไหว - ไฟฟ้าดับ	- ระบบไม่มีการสำรองนอกสถานที่ - คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่มีเครื่องสำรองไฟ (UPS) เพียงพอ - บุคลากรด้าน IT ไม่เพียงพอ	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง
๔.	การสื่อสารภายในองค์กรขัดข้อง	- แผ่นดินไหว - เครือข่ายโทรศัพท์ล้ม	- ไม่มีช่องทางสื่อสารสำรองที่มีประสิทธิภาพ - ไม่มีเจ้าหน้าที่ตัวแทนในการประสานภายในหน่วยงานเมื่อการติดต่อสื่อสารภายในขัดข้อง	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง
๕.	การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกขัดข้อง	- แผ่นดินไหว - เครือข่ายโทรศัพท์ล้ม - อินเทอร์เน็ตล้ม	- ไม่มีเว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารสำรอง - ช่องทาง Social Media ไม่พร้อมใช้งาน	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง
๖.	เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย	- อาคารถล่ม - ไฟไหม้	ยังไม่มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีเพียงจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง

ลำดับ	ประเภทความเสี่ยง	ภัยคุกคาม	จุดอ่อน	การวิเคราะห์ความเสี่ยง (คะแนน ๑-๓)		ระดับความเสี่ยง (คะแนน ๑-๙)	กลุ่มความเสี่ยง
				โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
๗.	การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก	- แผ่นดินไหว - อาคารถล่ม - ไฟฟ้าดับ - เครือข่ายโทรศัพท์ล่ม	- บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พร้อมใช้งาน - ช่องทางการสื่อสารขัดข้อง	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง

การจัดลำดับความเสี่ยงจากน้อยไปมาก :

- ลำดับที่ ๑ อาคารสำนักงานหลักเสียหาย (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๕ การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกขัดข้อง (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๖ เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๒ บุคลากรได้รับอันตราย (ระดับความเสี่ยง : สูง)
- ลำดับที่ ๔ การสื่อสารภายในองค์กรขัดข้อง (ระดับความเสี่ยง : สูง)
- ลำดับที่ ๗ การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง : สูง)

๒.๓ การจัดลำดับความเสี่ยงและมาตรการจัดการเบื้องต้น กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยพิบัติแผ่นดินไหว โดยมีการจัดลำดับความเสี่ยงตามระดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก และสรุปมาตรการจัดการความเสี่ยงในขั้นต้นที่ สคบ. ควรพิจารณาดำเนินการ

#### ๑) บุคลากรได้รับอันตราย (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
๑.๑ การจัดจำนวนบุคลากรภายในอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดจำนวนบุคลากรโดยประเมินความจุที่ปลอดภัยของอาคารตามแผนผังทางหนีไฟและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยจำนวนบุคลากรสูงสุดที่สามารถปฏิบัติงานในอาคารได้พร้อมกัน</li> <li>- การเหลื่อมเวลาการทำงาน/ทำงานนอกสถานที่ (WFA) เพิ่มการพิจารณาให้บุคลากรบางส่วนเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือทำงานนอกสถานที่ (หากภารกิจเอื้ออำนวย) เพื่อลดจำนวนบุคลากรในอาคาร ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความเสี่ยงสูง (เช่น ช่วงเวลาที่มีการคาดการณ์แผ่นดินไหว)</li> <li>- ควรมีการติดตั้งระบบการลงทะเบียนเข้า-ออกอาคาร Implement ที่แม่นยำ เพื่อให้ทราบจำนวนบุคลากรที่อยู่ในอาคารในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>- เพิ่มการจัดสรรพื้นที่การปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละพื้นที่ไม่ให้ความหนาแน่นจนเกินไป และเส้นทางหนีภัยไม่ให้อุดกีดขวาง</li> </ul>

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๑.๒ การเพิ่มความถี่และคุณภาพของการซักซ้อมหนีภัย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดตารางการซักซ้อมอพยพหนีภัยแผ่นดินไหวอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง โดยให้ครอบคลุมบุคลากรทุกส่วนและทุกชั้นของอาคาร</li> <li>- จำลองสถานการณ์ที่หลากหลายในการซักซ้อมแต่ละครั้ง เช่น ช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงพักกลางวัน เหตุการณ์ที่มีสิ่งกีดขวางทางหนีไฟ เพื่อให้บุคลากรคุ้นเคยกับการรับมือในสถานการณ์จริง</li> <li>- ประเมินผลและปรับปรุงแผน หลังการซักซ้อมทุกครั้ง ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนอพยพและขั้นตอนการซักซ้อมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>- การมีผู้ดูแลความปลอดภัยประจำชั้นโดยแต่งตั้งบุคลากรประจำแต่ละชั้นให้เป็นผู้ดูแลความปลอดภัย มีหน้าที่นำทางและช่วยเหลือบุคลากรในการอพยพ รวมถึงตรวจสอบว่าไม่มีใครตกค้าง</li> </ul>
<p>๑.๓ การเพิ่มและพัฒนาการฝึกอบรม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรการรับมือแผ่นดินไหวภาคบังคับโดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการรับมือแผ่นดินไหวเบื้องต้น อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยเนื้อหาครอบคลุมลักษณะของแผ่นดินไหว การปฏิบัติตนก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุ เส้นทางหนีภัย และจุดรวมพล</li> <li>- การฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มกับเฉพาะเจาะจงสำหรับบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในแผน BCP เช่น ทีมดับเพลิงเบื้องต้น ทีมปฐมพยาบาล ทีมดูแลความปลอดภัย ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่</li> <li>- การฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้ในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>- การสร้างความตระหนักและให้ข้อมูลผ่านการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงจากแผ่นดินไหวและแนวทางการรับมืออย่างต่อเนื่อง เช่น การติดป้ายโปสเตอร์ การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน E-mail หรือ Intranet</li> </ul>
<p>๑.๔ การติดตามและประเมินผล</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน (เช่น ชุดปฐมพยาบาล ป้ายไฟสำรองไฟฉาย) เป็นประจำ</li> <li>- ทบทวนและปรับปรุงแผนอพยพและมาตรการการจัดการความเสี่ยงด้านบุคลากร อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอาคารหรือจำนวนบุคลากร</li> </ul>

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๑.๕ การจัดทำและประกาศใช้แผนงานฉุกเฉินเกี่ยวกับการอพยพออกจากอาคาร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานที่มีผู้แทนจากฝ่ายอาคารสถานที่ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหาร เพื่อร่วมกันจัดทำแผนอพยพฉุกเฉินที่ครอบคลุมและปฏิบัติได้จริง</li> <li>- ประเมินเส้นทางหนีภัยและจุดรวมพล ระบุเส้นทางหนีภัยที่ชัดเจน ปลอดภัย และไม่มีสิ่งกีดขวางจากทุกพื้นที่ในอาคารไปยังจุดรวมพลภายนอกอาคารที่ปลอดภัยอย่างน้อย ๒ แห่ง โดยพิจารณาจากทิศทางลมและสิ่งปลูกสร้างโดยรอบ</li> <li>- กำหนดขั้นตอนการอพยพที่ชัดเจนเป็นลำดับ ตั้งแต่การรับสัญญาณเตือนการหยุดปฏิบัติงาน การเคลื่อนย้ายไปยังทางหนีภัย การอพยพตามเส้นทางที่กำหนด และการรายงานตัว ณ จุดรวมพล</li> <li>- จัดทำแผนผังทางหนีภัยที่ชัดเจน มองเห็นง่าย ในทุกชั้นและทุกพื้นที่สำคัญของอาคาร โดยระบุตำแหน่งปัจจุบัน เส้นทางหนีภัย จุดรวมพล และตำแหน่งอุปกรณ์ความปลอดภัย (เช่น ถังดับเพลิง)</li> <li>- สัญญาณเตือนภัยที่ชัดเจนและแตกต่างจากการแจ้งเตือนปกติ เพื่อให้บุคลากรทราบว่าเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินและต้องอพยพ (เช่น เสียงสัญญาณเตือนภัยเฉพาะ, ประกาศเสียงตามสาย)</li> <li>- การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอพยพ เช่น ผู้ประกาศสัญญาณเตือนภัย ผู้ดูแลการอพยพประจำชั้น ผู้ตรวจสอบพื้นที่หลังการอพยพ และผู้ควบคุม ณ จุดรวมพล</li> <li>- การเผยแพร่และสื่อสารโดยแจ้งและอธิบายรายละเอียดของแผนอพยพฉุกเฉินให้บุคลากรทุกคนทราบอย่างทั่วถึง ผ่านการประชุม การอบรม คู่มือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>

## ๒) การสื่อสารภายในองค์กรชัดเจน (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๒.๑ การจัดหาและทดสอบช่องทางการสื่อสารสำรองที่มีประสิทธิภาพ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุช่องทางสำรองที่หลากหลายโดยการพิจารณาและจัดหาช่องทางการสื่อสารสำรองที่ไม่พึ่งพาระบบเครือข่ายหลักขององค์กร เช่น แอปพลิเคชันสื่อสารเฉพาะองค์กร (บนโทรศัพท์มือถือ) เลือกแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันการแจ้งเตือนฉุกเฉิน การสื่อสารแบบกลุ่ม และสามารถทำงานได้บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ (3G/4G/5G) ที่สามารถเตรียมส่งข้อความ SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของบุคลากร รวมถึงวิทยุสื่อสารแบบพกพาสำหรับทีมงานหลักและผู้บริหาร โดยเฉพาะคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (ทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน)</li> <li>- ทดสอบการใช้งานเป็นประจำกำหนดตารางทดสอบการใช้งานช่องทางการสื่อสารสำรองเหล่านี้อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้จริงและบุคลากรคุ้นเคยกับการใช้งาน</li> </ul>

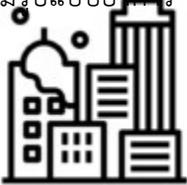
มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๒.๒ การแต่งตั้งและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตัวแทนประสานงานภายใน (Internal Liaison Officers - ILOs)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแต่งตั้ง "คนกลาง" ประสานงานโดยคัดเลือกจากทุกหน่วยงาน สคบ. (เช่น ส่วนกฎหมาย, ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์, ฝ่ายบริหาร, ฝ่าย IT) เพื่อแต่งตั้งให้เป็น ILO ประจำหน่วยงานของตน และต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานตนเอง มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความใจเย็น สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงกระจายข้อมูลและคำสั่งจากคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ส่วนกลางไปยังบุคลากรในหน่วยงานทราบ ซึ่งการกำหนดจำนวน ILO ที่เหมาะสมกับขนาดและโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน (อาจมี ๑-๒ คนต่อหน่วยงาน)</li> <li>- ฝึกอบรมทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ตึงเครียด เร่งด่วน และเพิ่มทักษะใช้โปรโตคอลหรือขั้นตอนการสื่อสารที่กำหนดไว้ในช่วงฉุกเฉิน (เช่น รูปแบบการรายงาน, ความถี่ในการรายงาน) อย่างคล่องแคล่ว</li> </ul>
<p>๒.๓ การกำหนดโปรโตคอลการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดขั้นตอนการแจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินและการเปิดใช้งานช่องทางการสื่อสารสำรอง</li> <li>- การกำหนดรูปแบบการรายงานสถานการณ์ที่ชัดเจนและกระชับ เพื่อให้ข้อมูลที่ส่งถึงส่วนกลางมีความครบถ้วนและเข้าใจง่าย</li> <li>- การกำหนดความถี่ในการรายงานสถานการณ์จากแต่ละหน่วยงานไปยังส่วนกลางทราบ และมีการยืนยันการรับข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลได้ถูกส่งถึงผู้รับแล้ว</li> </ul>
<p>๒.๔ การจัดทำคู่มือและแนวทางการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือสำหรับบุคลากรที่อธิบายถึงช่องทางการสื่อสารสำรอง วิธีการใช้งาน และโปรโตคอลการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน แจกจ่ายให้บุคลากรทุกคนทราบ</li> <li>- แนวทางปฏิบัติเฉพาะสำหรับ ILOs ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการประสานงาน และการใช้ช่องทางการสื่อสารสำรองต่างๆ</li> </ul>

### ๓) การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๓.๑ การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานฉุกเฉิน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปฏิบัติงานฉุกเฉิน (Emergency Operation Plan – EOP) ที่ระบุภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องในช่วงวิกฤต บทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละส่วน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Work Recovery Site)</li> <li>- จัดตั้งทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน (Emergency Response Team - ERT) ที่ประกอบด้วยบุคลากรหลักจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีความพร้อมและได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานในช่วงฉุกเฉิน</li> </ul>

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมอบหมายงานสำรอง กำหนดผู้ปฏิบัติงานสำรองสำหรับตำแหน่งงานที่สำคัญ เพื่อให้มีบุคลากรทดแทนในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้</li> <li>- การจัดเตรียมสวัสดิการและให้การสนับสนุนด้านจิตใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงวิกฤต เพื่อรักษาขวัญกำลังใจและความพร้อมในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
๓.๒ การสร้างความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Business Continuity)  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่มีระบบ IT พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ (เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต, ระบบโทรศัพท์สำรอง)</li> <li>- การจัดตั้งระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล Implement นอกสถานที่และทดสอบการกู้คืนข้อมูลเป็นประจำ เพื่อให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการให้บริการยังคงเข้าถึงได้</li> <li>- การพิจารณาการมีระบบ IT สำรอง (เช่น Server สำรอง, ระบบ Cloud) ที่สามารถสลับมาใช้งานได้หากระบบหลักล้ม</li> <li>- การเข้าถึงระบบจากระยะไกล (Remote Access) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายสามารถเข้าถึงระบบงานที่จำเป็นจากระยะไกลได้อย่างปลอดภัย</li> </ul>
๓.๓ การรักษาช่องทางการสื่อสารกับประชาชน  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมช่องทางการสื่อสารสำรองที่ไม่พึ่งพาระบบหลัก (เช่น โทรศัพท์มือถือสายตรง, อีเมลสำรอง, เว็บไซต์สำรอง, Social Media สำรอง) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สคบ. ได้</li> <li>- เตรียมข้อความและกระบวนการในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์ ผลกระทบต่อการให้บริการ และช่องทางการติดต่อสำรอง</li> <li>- แจ้งให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการติดต่อ สคบ. ในกรณีฉุกเฉิน ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น เว็บไซต์, Social Media) เป็นระยะ</li> </ul>
๓.๔ การกำหนดระดับการให้บริการที่สำคัญ  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ สคบ. จะยังคงดำเนินการในช่วงวิกฤต โดยเน้นบริการที่มีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเร่งด่วน</li> <li>- กำหนดลำดับความสำคัญของการฟื้นฟูบริการต่างๆ หลังเกิดเหตุการณ์</li> </ul>

#### ๔) อาคารสำนักงานหลักเสียหาย (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
การปรับปรุงแผนอพยพให้เหมาะสมรูปแบบอาคาร  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนอพยพและเส้นทางหนีภัยที่เหมาะสม พิจารณาลักษณะแนวเอียงของอาคารในการจัดทำแผนอพยพและเส้นทางหนีภัย โดยคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัยในการเคลื่อนที่ของบุคลากร</li> <li>- จัดการซักซ้อมอพยพอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นย้ำถึงเส้นทางหนีภัยที่เหมาะสมกับลักษณะของอาคาร</li> <li>- จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองภายนอกอาคารหลัก</li> </ul>

## ๕) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการจัดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๕.๑ การจัดทำระบบสำรองข้อมูลนอกสถานที่ (Offsite Backup)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุข้อมูลสำคัญและระบบ IT ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานหลักของ สคบ. (เช่น ฐานข้อมูลผู้บริโภค, ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์, ระบบการสื่อสารภายใน)</li> <li>- เลือกสถานที่สำรองข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงานหลัก และมีความปลอดภัยสูง (เช่น Data Center ที่มีมาตรฐาน, Cloud Storage ที่น่าเชื่อถือ)</li> <li>- กำหนดความถี่และวิธีการสำรองข้อมูลที่เหมาะสมของการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (เช่น ทุกวัน, ทุกสัปดาห์) และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ (เช่น Full Backup, Incremental Backup)</li> <li>- ทดสอบและทดสอบระบบสำรองข้อมูลตามแผนที่วางไว้ และทำการทดสอบการสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล (Recovery Drill) อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้อย่างถูกต้องและสามารถกู้คืนข้อมูลได้ตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด (Recovery Time Objective - RTO)</li> <li>- การใช้ระบบ Cloud Computing พิจารณาการย้ายระบบหรือข้อมูลบางส่วนไปยัง Cloud Computing Platform ที่มีความเสถียรและมีระบบ Disaster Recovery ในตัว</li> </ul>
<p>๕.๒ การเพิ่มความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือ IT</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินความเสี่ยงพหุคูณจากภัยพิบัติจำนวนคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องมือ IT ที่มีอยู่ หากพบว่าไม่เพียงพอต่อการรองรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Work Recovery Site) ให้จัดหาเพิ่มเติม</li> <li>- การจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำรอง อุปกรณ์เครือข่ายสำรอง (เช่น Router, Switch) และอุปกรณ์สื่อสารสำรอง (เช่น โทรศัพท์มือถือพร้อมซิมการ์ด) ที่พร้อมใช้งาน ณ สถานที่สำรอง</li> <li>- การติดตั้ง UPS (Uninterruptible Power Supply) ให้กับอุปกรณ์ IT ที่สำคัญ (เช่น คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานต่อไปได้ในช่วงเวลาน้ำดับ ไฟฟ้าดับ และมีเวลาเพียงพอสำหรับการปิดระบบอย่างปลอดภัย</li> </ul>
<p>๕.๓ การเพิ่มจำนวนและพัฒนาบุคลากรด้าน IT</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินอัตรากำลังบุคลากร IT ที่มีอยู่เทียบกับความต้องการในการดูแลระบบปัจจุบันและการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน หากพบว่าไม่เพียงพอ ให้วางแผนการสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม</li> <li>- พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญ จัดอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร IT ให้มีความรู้ความสามารถในการกู้คืนระบบ แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในช่วงวิกฤต และบริหารจัดการระบบสำรอง</li> <li>- การมีทีม IT สำรองโดยพิจารณาการมีข้อตกลงกับผู้ให้บริการ IT ภายนอก (Outsource) เพื่อให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในกรณีฉุกเฉิน หากบุคลากรภายในไม่เพียงพอ</li> </ul>

๖) การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกชัดเจน (ระดับความเสี่ยง: ปานกลาง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๖.๑ พัฒนาและจัดเตรียมเว็บไซต์สำรอง (Disaster Recovery Website)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเนื้อหาและระบุข้อมูลสำคัญที่ต้องเผยแพร่ในกรณีฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ปัจจุบัน, ผลกระทบต่อการให้บริการของ สคบ., ช่องทางการติดต่อสำรอง, คำแนะนำสำหรับประชาชน, ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ออกแบบเว็บไซต์สำรองให้มีโครงสร้างที่เรียบง่าย โหลดเร็ว และใช้งานง่าย แม้ในสภาพแวดล้อมเครือข่ายที่ไม่เสถียร</li> <li>- จัดเก็บเว็บไซต์สำรองไว้บน Server และโครงสร้างพื้นฐานที่แยกจากเว็บไซต์หลัก และอยู่ในทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เดียวกัน</li> </ul>
<p>๖.๒ พัฒนาและเตรียมความพร้อมช่องทาง Social Media สำรอง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาเลือกแพลตฟอร์ม Social Media สำรอง (เช่น Twitter, Line Official Account) ที่เข้าถึงได้ง่ายและประชาชนส่วนใหญ่ใช้งาน</li> <li>- สร้างบัญชีสำรองบนแพลตฟอร์มที่เลือก และเตรียมชื่อบัญชีและข้อมูลโปรไฟล์ให้พร้อมใช้งาน</li> <li>- เตรียมข้อความมาตรฐานหรือร่างข้อความสำหรับเผยแพร่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแจ้งสถานการณ์เบื้องต้น, ช่องทางการติดต่อสำรอง, การอัปเดตข้อมูล</li> <li>- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลและเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางสำรองเหล่านี้</li> </ul>
<p>๖.๓ กำหนดช่องทางการสื่อสารสำรองอื่นๆ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน (อาจเป็นโทรศัพท์มือถือ) ที่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อ สคบ. ได้โดยตรง</li> <li>- เตรียมบัญชีอีเมลสำรองสำหรับการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก</li> <li>- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อท้องถิ่น (เช่น สถานีวิทยุชุมชน) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในกรณีฉุกเฉิน</li> </ul>

๗) เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๗.๑ การระบุและจำแนกเอกสารและข้อมูลสำคัญ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การระบุเอกสารและข้อมูลที่มีผลกระทบสูงต่อการดำเนินงาน หากสูญหายหรือเสียหาย (เช่น สัญญา, เอกสารทางกฎหมาย, ข้อมูลทางการเงิน, ฐานข้อมูลผู้บริโภค, แผน BCP)</li> <li>- การจัดทำบัญชีรายการเอกสารและข้อมูลสำคัญทั้งหมด</li> </ul>

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
๗.๒ การจัดเก็บเอกสารสำคัญ รูปแบบกระดาษในสถานที่ ปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดเก็บเอกสารสำคัญในตัวหรือห้องนิรภัยที่ทนทานต่อไฟไหม้และแผ่นดินไหว ภายในสำนักงานหลัก</li> <li>- การพิจารณาเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารภายนอก (Offsite Storage) สำนักงานหลักที่มีความปลอดภัยสูงและอยู่ในทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน เพื่อป้องกันความเสียหายจากภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่เดียว</li> <li>- การควบคุมการเข้าถึงกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารสำคัญเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
๗.๓ การจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในสถานที่ปลอดภัยและสำรอง ภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตั้งระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Automated Backup System) ที่สำคัญไปยัง Server สำรองภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ (เช่น ทุกวัน)</li> <li>- การสำรองข้อมูลภายนอกองค์กร (Offsite Backup) เช่น Cloud Storage ที่มีความปลอดภัยสูงสามารถสำรองข้อมูลเป็นระยะ หรือการทำสำเนาข้อมูลลงในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก (เช่น Hard Drive, Tape) เป็นต้น</li> <li>- การสร้างรหัสเข้าถึงข้อมูลสำคัญ (Encryption) ทั้งที่จัดเก็บภายในและภายนอกองค์กร เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต</li> </ul>
๓.๔ การสำเนาเอกสารสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สแกนเอกสารสำคัญที่เป็นรูปแบบกระดาษและจัดเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๗.๓</li> <li>- การทำสำเนาไฟล์เอกสารสำคัญและจัดเก็บในหลายรูปแบบและหลายสถานที่</li> </ul>
๓.๕ การกำหนดความถี่ในการ สำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืน ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความคุ้นชินให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความถี่ในการสำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงข้อมูล</li> <li>- การทดสอบกระบวนการกู้คืนเอกสารและข้อมูลทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำสร้างความมั่นใจในการเข้าถึงและใช้งานได้เมื่อจำเป็น</li> </ul>

### ๓. แนวทางการเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว ของ สคบ.

#### ๓.๑ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยก่อนเกิดแผ่นดินไหว

เป็นการเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์แผ่นดินไหว ซึ่งเป็นภัยพิบัติที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า สำนักงานฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเชิงป้องกัน ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และองค์กร โดยมีแนวทางปฏิบัติโดยสังเขป ดังนี้

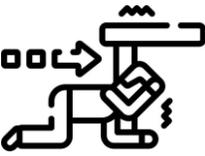
ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๑	การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง		๑) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของแผ่นดินไหวในพื้นที่ที่ตั้งสำนักงานหรือที่พักอาศัย
			๒) ทำความเข้าใจลักษณะของแผ่นดินไหว ระดับความรุนแรง และบริเวณที่อาจได้รับผลกระทบ

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) ปลุกฝังจิตสำนึกว่าภัยพิบัติสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และการเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นสิ่งจำเป็น
๒	การปฏิบัติตามแผนฉุกเฉิน		๑) กำหนดจุดนัดพบภายนอกอาคารที่ปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน
			๒) จัดให้มีผู้ประสานงานหลักในภาวะวิกฤต เช่น ญาติหรือผู้รับผิดชอบภายในองค์กร
			๓) วางแผนเส้นทางอพยพ และฝึกซ้อมเป็นระยะเพื่อสร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติ
๓	การจัดเตรียมชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency Kit)		๑) จัดเตรียมสิ่งของจำเป็นขั้นต่ำสำหรับดำรงชีพ ๓ วัน เช่น น้ำ อาหาร ยา ไฟฉาย วิทยุ แบตเตอรี่สำรอง เอกสารสำคัญ
			๒) จัดวางชุดอุปกรณ์ไว้ในจุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและให้บุคลากรทุกคนรับทราบ
๔	การตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารและสิ่งของ		๑) ตรวจสอบสภาพโครงสร้างอาคารให้มั่นคงแข็งแรง
			๒) ยึดตู้ ชั้นวางของ และเฟอร์นิเจอร์หนักกับผนังป้องกันการล้ม
			๓) จัดเก็บของหนักไว้ชั้นล่าง และติดตั้งตัวล็อกที่ตู้เพื่อป้องกันของหล่น
			๔) ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแก๊ส และซักซ้อมวิธีตัดระบบในกรณีฉุกเฉิน
๕	การเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้อง		๑) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
			๒) สนับสนุนการเรียนรู้วิธีดูแลตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน
๖	การติดตามข่าวสารและการแจ้งเตือน		๑) ติดตามข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา หรือหน่วยงานด้านความปลอดภัย

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๒) ประสานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กร
๗	การมีสติและเตรียมพร้อมทางจิตใจ		๑) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจและยอมรับในธรรมชาติของภัยพิบัติ
			๒) ฝึกการมีสติ ความมั่นใจ และความสามารถในการปฏิบัติภายใต้แรงกดดัน

### ๓.๒ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีเกิดแผ่นดินไหว

การเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรใน สคบ. ในกรณีเกิดแผ่นดินไหวเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างปลอดภัยและลดความเสี่ยงในการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต วิธีปฏิบัติตนในขณะที่เกิดแผ่นดินไหวจะแตกต่างกันตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๑	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในอาคาร		๑) หมอบลง (Drop) ทรวดตัวลงกับพื้น เพื่อลดโอกาสการล้มและทำให้ร่างกายมีความมั่นคง
			๒) หาที่กำบัง (Cover) หาที่กำบังใต้โต๊ะ เก้าอี้ที่แข็งแรง หรือเข้าไปอยู่ใต้โครงสร้างที่แข็งแรง เช่น เสา หรือผนังด้านใน เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกของที่ตกจากที่สูง
			๓) จับยึด (Hold On) จับขาโต๊ะหรือเก้าอี้ไว้แน่น จนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง หากไม่มีโต๊ะหรือเก้าอี้ ให้ใช้แขนและมือป้องกันศีรษะและลำคอ
			๔) หลีกเลี่ยงสิ่งอันตราย การอยู่ใกล้หน้าต่าง กระจก หรือสิ่งของที่อาจหล่นมาทับ เช่น ป้าย หรือไฟ
๒	การปฏิบัติตนขณะอยู่นอกอาคาร		๑) หาที่โล่ง (Open Space) รีบไปยังพื้นที่โล่งแจ้งที่ไม่มีสิ่งปลูกสร้าง เสาไฟฟ้า หรือ ต้นไม้ใหญ่ เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกสิ่งของตกใส่
			๒) หมอบลง (Drop) ทรวดตัวลงกับพื้นจนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง

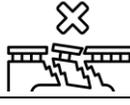
ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) ระวังสิ่งของหล่น มองดูรอบตัวและระวังสิ่งของที่อาจตกจากอาคาร เช่น เศษปูน กระเบื้อง หรือป้าย
๓	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในรถยนต์		๑) จอดรถข้างทาง รีบจอดรถในที่ปลอดภัย ห่างจากสะพานลอย, อุโมงค์ หรือเสาไฟฟ้า
			๒) ดับเครื่องยนต์ อยู่ในรถจนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง
			๓) รมั้ดระวังการขับซึ่ หลังจากแรงสั่นสะเทือนหยุดแล้ว ค่อยขับรถต่อไปด้วยความระมัดระวัง
๔	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในลิฟต์		๑) กดทุกชั้น (Push All Floors) รีบกดปุ่มทุกชั้นเพื่อออกจากลิฟต์โดยเร็วที่สุด
			๒) หากลิฟต์หยุด ตั้งสติและรอความช่วยเหลือ อย่าพยายามจัดประตูลิฟต์เอง
๕	การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ เช่น โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า		๑) อย่าตื่นตระหนก พยายามควบคุมสติและอย่าวิ่งกรูไปยังทางออก เพราะอาจเกิดการเหยียบกัน
			๒) หาทีกำบัง ใต้เก้าอี้ หรือโครงสร้างที่แข็งแรง
			๓) ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ
๖	สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะเกิดแผ่นดินไหว		๑) การวิ่งออกจากอาคารทันที ควรรีบวิ่งอาจเสี่ยงต่อการถูกสิ่งของหล่นทับ
			๒) การยืนใกล้หน้าต่างหรือกระจก อาจได้รับบาดเจ็บจากกระจกแตกหรือสิ่งของที่ตกจากที่สูง
			๓) การใช้บันไดเลื่อน หากหยุดทำงานกะทันหัน อาจเกิดอันตรายได้
			๔) การใช้ลิฟต์ ในขณะเกิดแผ่นดินไหวอาจทำให้ติดอยู่ในลิฟต์หากไฟฟ้าดับ

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด
๗	<b>ข้อควรจำ</b> ๑) การระงับหลังการสั่นสะเทือนครั้งแรกอาจไม่ใช่ครั้งที่รุนแรงที่สุด อาจมีอาฟเตอร์ช็อกตามมา ดังนั้นต้องระมัดระวังอยู่เสมอ ๒) การปฏิบัติตามหลัก “หมอบ ปิด จับ” (Drop, Cover, Hold On) เป็นการปฏิบัติที่สำคัญที่สุดเมื่ออยู่ในอาคาร เพื่อลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บ	

### ๓.๓ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีหลังเกิดแผ่นดินไหวโดยทั่วไป

เมื่อแรงสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหวสงบลง สถานการณ์อาจยังไม่ปลอดภัย เนื่องจากอาจมีอาฟเตอร์ช็อก ความเสียหายของอาคาร และอันตรายอื่นๆ การเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์หลังแผ่นดินไหวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถดูแลตนเองและผู้อื่นได้อย่างปลอดภัย โดยมีแนวทางดังนี้

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด
๑	การตรวจสอบตนเองและผู้อื่น	 ๑) ตรวจสอบอาการบาดเจ็บของตนเองและผู้อื่น หากพบผู้บาดเจ็บ ให้ดำเนินการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเท่าที่สามารถทำได้
		 ๒) หากมีผู้ได้รับบาดเจ็บรุนแรง ควรแจ้งหน่วยแพทย์ฉุกเฉินโดยเร็ว
		 ๓) หากติดอยู่ใต้ซากอาคารหรือสิ่งกีดขวาง ให้ใช้วิธีการส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ เช่น เคาะวัตถุแข็งกับโลหะ หรือส่งเสียงโดยไม่ใช้พลังงานมากเกินไป
๒	การระมัดระวังอาฟเตอร์ช็อก (Aftershock)	 ๑) เตรียมพร้อมรับแรงสั่นสะเทือนที่อาจเกิดซ้ำ (Aftershock) ซึ่งอาจมีความรุนแรงน้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งแรก
		 ๒) หากรู้สึกถึงแรงสั่น ให้ปฏิบัติตามหลัก “หมอบ – ปิด – จับ” (Drop – Cover – Hold On) อีกครั้งทันที
		 ๓) อย่าเพิ่งรีบกลับเข้าอาคารจนกว่าจะได้รับการยืนยันว่าปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่หรือวิศวกรโครงสร้าง
๓	การตรวจสอบความเสียหายของอาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน	 ๑) หากอยู่ในอาคารที่ได้รับความเสียหาย ให้รีบอพยพออกทันที โดยใช้ทางหนีไฟ ไม่ใช่ลิฟต์ และหลีกเลี่ยงบันไดที่มีรอยร้าว

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๒) อย่าเข้าใกล้อาคารที่มีรอยร้าวขนาดใหญ่ เสียงแตกร้าว หรือมีโครงสร้างเอียง
			๓) หากจำเป็นต้องกลับเข้าอาคารเพื่อเก็บของสำคัญ ควรสวมหมวกนิรภัย หน้ากาก และพกไฟฉาย
๔	การตรวจสอบระบบสาธารณูปโภค		๑) ตรวจสอบท่อแก๊ส ท่อน้ำ และสายไฟ หากพบความเสียหาย ควรปิดวาล์วแก๊ส และตัดไฟจากเบรกเกอร์หลักทันที
			๒) หากได้กลิ่นแก๊ส ห้ามใช้ไฟแช็ก ไม้ขีด หรือสวิตช์ไฟฟ้า
			๓) หลีกเลี่ยงบริเวณที่มีน้ำขังใกล้แหล่งจ่ายไฟ
๕	การหลีกเลี่ยงพื้นที่อันตราย		๑) หลีกเลี่ยงบริเวณที่อาจเกิดดินถล่ม อาคารถล่มซ้ำ หรือสะพานพัง
			๒) อย่าเดินหรือขับรถผ่านพื้นที่ที่มีสายไฟขาดตกลงพื้น หรือมีน้ำท่วมขังที่อาจมีกระแสไฟฟ้ารั่ว
๖	การใช้โทรศัพท์อย่างจำเป็น		๑) ใช้โทรศัพท์เท่าที่จำเป็น เพื่อไม่ให้ระบบสื่อสารล่มหรือหน่วง
			๒) ใช้ข้อความแทนการโทร หากสัญญาณไม่เสถียร เพื่อให้ระบบสามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมาก
๗	การรับฟังข่าวสารและข้อมูล		๑) ติดตามข่าวสารและคำสั่งจากหน่วยงานราชการ อาทิจกรมอุตุนิยมวิทยา, ปภ., หรือหน่วยงานท้องถิ่น ผ่านช่องทางที่เชื่อถือได้
			๒) หลีกเลี่ยงการแพร่กระจายข่าวลือ หรือข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน
๘	การช่วยเหลือผู้อื่น		๑) หากปลอดภัยและสามารถทำได้ ควรช่วยเหลือผู้ที่ติดอยู่ในซากปรักหักพัง หรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ
			๒) ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กู้ภัยอย่างเต็มที่ ไม่เข้าไปกีดขวางพื้นที่ปฏิบัติงาน

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) รายงานความเสียหาย หรือจุดที่มีผู้ต้องการความช่วยเหลือให้กับเจ้าหน้าที่โดยเร็ว
๙	การดูแลสุขอนามัย		๑) ล้างมือให้สะอาดก่อนรับประทานอาหาร และหลังปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง
			๒) ดื่มน้ำสะอาด และหลีกเลี่ยงอาหารที่เก็บไว้นานโดยไม่มีการเก็บรักษาที่เหมาะสม
			๓) ระวังการเกิดโรคจากสภาพแวดล้อม เช่น โรคติดต่อทางเดินอาหาร หรือโรคทางเดินหายใจ
๑๐	การเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ระยะยาว		๑) เตรียมพร้อมสำหรับความเป็นไปได้ที่ต้องอยู่นอกอาคารพักอาศัยหรืออาคารสำนักงานหลายวัน
			๒) มีชุดอุปกรณ์ฉุกเฉินพร้อมใช้งาน เช่น ยา อาหารแห้ง น้ำดื่ม ไฟฉาย วิชูปแบบใช้ถ่าน
			๓) ทบทวนและนัดหมายจุดรวมตัวกับครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน กรณีสื่อสารไม่ได้

## ภัยเจ็บป่วยหลัง แผ่นดินไหว

**สมองเมาแผ่นดินไหว Post - earthquake Dizziness Syndrome**  
หรือโรคสมองเมาแผ่นดินไหว (Earthquake Drunk) คือ กลุ่มอาการ  
เวียนหลังแผ่นดินไหว

มีอาการคลื่นไส้ เวียนศีรษะ รู้สึกเหมือนพินสั่น สามารถหายเองได้  
ภายในไม่กี่ชั่วโมงเมื่อร่างกายสามารถปรับตัวได้ หรือบางคนอาจเป็น  
สัปดาห์หรือเป็นเดือน



**โรค PTSD หรือโรคเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ Post-Traumatic Stress Disorder**

เป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นหลังประสบเหตุการณ์รุนแรงหรือความชีวิต เช่น แผ่นดินไหว ถูกทำร้ายร่างกาย  
การสูญเสียคนที่รัก และจำเป็นต้องได้รับการรักษา โดยจะมีลักษณะอาการ

- หวนคิดถึงเหตุการณ์เดิม เช่น ได้ยินเสียงหรือ  
ภาพในเหตุการณ์
- ผันรำเกี่ยวกับเหตุการณ์ ทำให้หลับยากหรือ  
สะดุ้งตื่นกลางดึก
- หลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้นึกถึงเหตุการณ์
- รู้สึกหวาดระแวงหรือสั่นผวา ใจสั่น สะดุ้งง่าย  
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา
- อาการซึมเศร้า หรือวิตกกังวลร่วมด้วย เช่น  
เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ



**อาการแพนิคหลังแผ่นดินไหว Panic Disorder**

คือ ภาวะผิดปกติของระบบประสาทอัตโนมัติ ผู้ป่วยจะรู้สึกกลัว ตื่นตระหนก วิตกกังวล นอนไม่หลับ  
สภาวะนี้จะมีผลต่อคนที่เป็นโรคประจำตัวเกี่ยวกับฮอร์โมน เนื่องจากเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก

สามารถรับมือและฟื้นฟูด้วยวิธีการ ดังนี้

- ตั้งสติกลับมาให้ได้มากที่สุด
- ยอมรับความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้น
- แชร์ความรู้สึกให้คนใกล้ชิด
- งดเสพข่าวที่มากเกินไป
- เช็กที่อยู่อาศัยและความปลอดภัยของคนใกล้ตัว
- อยู่กับปัจจุบัน โฟกัสสิ่งรอบตัว เช่น สี รูปร่าง หรือเสียง
- เตรียมแผนรับมือหากเกิดสถานการณ์นั้นขึ้นอีก



### หลักการปฏิบัติตัวเมื่อเป็นโรคหลังแผ่นดินไหว

1. สุดหายใจเข้าออกลึกๆ ซ้ำๆ ให้ผ่อนคลาย และระบบการทรงตัวจะค่อยๆ เริ่มกลับมาทำงานอย่างปกติ
2. พักสายตาจากหน้าจอโทรทัศน์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ หยุดการฟังหรือจ้องหน้าจอเป็นเวลานาน
3. มองไปจุดไกลๆ หรือนอนราบลงจะช่วยให้อาการดีขึ้น
4. นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ หากปวดหัวหลังแผ่นดินไหวก็สามารถกินยาแก้ปวดรักษาตามอาการ
5. โทรปรึกษาสายด่วน สุขภาพจิต โทร 1323
6. โทรปรึกษาด้านสุขภาพ โทร 1646
7. เจ็บป่วยฉุกเฉิน โทร 1669



# แผนผังวิธีการเตรียมพร้อมและรับมือกับแผ่นดินไหว

### ก่อนเกิดแผ่นดินไหว

- วางแผนเส้นทางอพยพ และสถานที่ในการรวมตัว
- จัดเตรียมอุปกรณ์พยาบาลและให้ความรู้เบื้องต้นแก่บุคลากรภายในองค์กร
- อย่าวางสิ่งของที่มีน้ำหนักมากไว้บนที่สูง หรือหลังตู้เอกสาร
- ซ้อมอพยพเมื่อเกิดแผ่นดินไหวขณะอยู่ในอาคาร

### ขณะเกิดแผ่นดินไหว

- ตั้งสติเมื่อได้รับการแจ้งเตือนจาก Cell Broadcast
- กรณีอยู่ใกล้โต๊ะให้หลบใต้โต๊ะที่มีโครงสร้างแข็งแรงและอย่าวิ่งออกไปหรือใช้ลิฟต์
- กรณีหากอยู่ในอาคารให้ระวังเพดาน ร่วงทับ และควรห่างจากประตู หน้าต่าง กระจก
- หลังจากแผ่นดินไหวสงบให้อพยพออกจากอาคารทันที

### หลังเกิดแผ่นดินไหว

- ปฐมพยาบาลผู้ที่ได้รับบาดเจ็บและขอความช่วยเหลือจากแพทย์
- อย่ากีดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์
- เลี่ยงการใช้โทรศัพท์ เว้นแต่ในกรณีจำเป็น
- เตรียมพร้อมสำหรับเกิดแผ่นดินไหวครั้งต่อไป

### แจ้ง ศพส. เชาฆาตกรตรวจสอบ

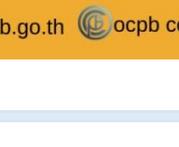
- ตรวจสอบสภาพอาคารสำนักงาน
- ตรวจสอบระบบน้ำประปา ก่อนใช้ เช่น ชักโครก
- ตรวจสอบระบบไฟฟ้า เช่น สายไฟ หม้อแปลง

### หากอยู่นอกอาคาร น้ามอยู่ใกล้อาคารสูงหรือกำแพง ควรอยู่ในที่โล่งแจ้ง

-











































































































































































































































# ทีมงานจัดทำ

รายงานผลการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

## ดำเนินงาน

นางจรัสศรี ธนทิธิพันธ์

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางสาวชรัญธิดา คนชื้อ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

นายอภิสิทธิ์ รัตนะ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

นางสาวปณิตา อินทร์วิมล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นายธนา เนื่องจำนงค์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ว่าที่ ร.ต.หญิงพรรณราย สุขกำเหนิด

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

นายจักรภัทร พงษ์พั้ง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน





**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**  
**สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**  
**OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD**

120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550  
ถนนแจ้งวัฒนะ- แขวงทุ่งสองห้อง กทม.หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร. 02-143-0434-36 โทรสาร. 02-143-9776  
<https://www.ocpb.go.th>