



รายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ตุลาคม 2568

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

คำนำ

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อนำเสนอผลการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว พร้อมทั้งวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. ระยะต่อไป และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการต่อไป รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเผยแพร่รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ ต่อสาธารณชนได้รับทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาหรืออ้างอิงต่อไป

ทั้งนี้ การจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรของทุกสำนัก/ กอง/ กลุ่มงาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง ในการรวบรวมและจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการดำเนินงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

บทสรุปผู้บริหาร

แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ได้แก่ ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง โดยมี 11 แนวทางกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ และมี 26 ตัวชี้วัดในการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการฯ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. ต่อไป ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สคบ. ที่ดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 - กันยายน 2568 และเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลประกอบด้วย (1) แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. (2) แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน) โดยมีวิธีการประเมินผลการวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) ที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น จำนวนค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย และ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

ทั้งนี้ แนวทางการประเมินผลดังกล่าวใช้วิธีการพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ ในภาพรวม และเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ บรรลุเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว สามารถสรุปการประเมินผลได้ดังนี้

1. สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 26 ตัวชี้วัด และไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่าบรรลุเป้าหมาย จำนวน 24 ตัวชี้วัด จาก 25 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 4 ซึ่งสามารถจำแนกผลการประเมินรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด ไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 7 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 9 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 11.11

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 9 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรายละเอียดคานียามที่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนหรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นสำคัญของรัฐบาลหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณ ได้รับจัดสรรในแต่ละแผนงานอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม และทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลผลิตเพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร ประกอบกับการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSER) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและรายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล ไม่มีการจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร เป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3.1 ผู้บริหารทุกระดับภายในหน่วยงานให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรนำแผนปฏิบัติการไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการของแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงานอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อเป้าหมายในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการของ สคบ.

3.2 ควรกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล พร้อมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้สามารถกำกับการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารแผนปฏิบัติราชการให้กับผู้รับผิดชอบภารกิจงานด้านนโยบายและแผน การติดตามประเมินผล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำและขับเคลื่อนแผน รวมถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ตัวชี้วัดบางส่วนควรมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการทบทวนคำนิยามความสำเร็จของตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	3
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	12
กรอบแนวคิดการประเมิน	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
กรอบแนวทางการประเมินในภาพรวม	15
ขั้นตอนการประเมิน	17
เครื่องมือประเมินและการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18
เกณฑ์การประเมิน	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	19
ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ	23
ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง	34
ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	51
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	53
ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	54
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป	54

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	57
สรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	59

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า และแผนปฏิบัติราชการดังกล่าวต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์และตัวชี้วัดของภารกิจของหน่วยงาน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่า ภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง การดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึง ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายยุทธศาสตร์และแผนที่มีความเกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการ ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง โดยมี 11 แนวทางกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ และมี 26 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ นอกจากการนำแผนไปสู่การปฏิบัติแล้ว ยังจำเป็นต้องมีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานหรือการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. จึงได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. เพื่อประเมินผลสำเร็จของการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ การวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับสถานการณ์และทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3. ขอบเขตการประเมิน

1. กรอบแนวคิดและเนื้อหาการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งตรวจสอบหรือเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร รวมถึงการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

2. ประเด็นเนื้อหาที่มุ่งศึกษาครอบคลุมใน 2 ประเด็น คือ

2.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดในภาพรวม จำนวน 26 ตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น (ยุทธศาสตร์) 3 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

2.2 ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3. แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน

3.1 แหล่งข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอบ 12 เดือน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

3.3 แหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนวิชาการ วางแผน และติดตามประเมินผล ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ) กองกฎหมายและคดี กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

4. ระยะเวลาดำเนินการ:ประเมินผล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้ในการพัฒนาปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำรายงานการประเมินผลแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ไปใช้ในการบริหารงาน และการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการประเมินเพื่อนำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. สารสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมิน
3. กรอบแนวคิดการประเมิน

1. สารสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับ (1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (2) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (3) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (4) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) (5) นโยบายรัฐบาล (6) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) (7) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) และ (8) แผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) พ.ศ. 2566 - 2570 โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม”

คำอธิบาย

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

พันธกิจ

1. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
2. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนานวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้

5. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

1) เป้าหมาย

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

2) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	กกด.
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 69	กอง 1/กอง 2/กอง 3/กอง 4
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ	ร้อยละ 60	กอง 1/กอง 2/กอง 3/กอง 4
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 3	กอง 1/กอง 2/กอง 3/กอง 4
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ 70	กกด/กอง 1/กอง 2/ กอง 3/กอง 4/ กทพ./ กนย. (ส่วน ตปท.)
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	-	-
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	กนย. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	กนย. (ส่วน ตปท.)

3) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

4) แผนงาน/ โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 3 แผนงาน ดังนี้

1) แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

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

2) แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

- (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร/ การแจ้งเตือนภัยระดับประเทศ

(2) เกิดการบูรณาการการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (หน่วยงานภายใน สคบ.) โดยใช้ทรัพยากร (คนและเงิน) ร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

3) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

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

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

1. เป้าหมาย

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

2. ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 60 (4,710 แห่ง)	กภท.
2	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	กภท.
3	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)
4	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 60	กพส.
5	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	14 องค์กร	กพส.
6	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ	1 แนวทาง/มาตรการ	กอง 1/กอง 2/กอง 3/กอง 4
7	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	กพส.
8	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 76	กพส.
9	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 74	กพส.

3. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

4. แผนงาน/โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 3 แผนงาน ดังนี้

(1) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
สคบ. ขับเคลื่อนภารกิจคุ้มครองผู้บริโภค (แก้ไขปัญหา/ ประชาสัมพันธ์/ เฝ้าระวัง
ตรวจสอบ) ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นตามศักยภาพและความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางการกระจาย
อำนาจสู่ท้องถิ่น

(2) แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

(1) สคบ. มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (ภาครัฐ MOU
/สถานศึกษา), ภาคเอกชน, ภาคประชาสังคม (อสคบ.) ตามศักยภาพและความเหมาะสม

(2) ส่งเสริมการรวมกลุ่มองค์กรของผู้บริโภคให้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(3) แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้

(1) สคบ. เป็นศูนย์กลางข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย

(2) แผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั้งในประเทศและอาเซียน

แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

1. เป้าหมาย

(1) สคบ. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย

(2) บุคลากรของ สคบ. มีสมรรถนะสูง เป็นคนดี คนเก่ง และมีความผูกพัน

(3) สคบ. สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ

2. ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 80	กพบ./กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
2	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
3	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 86	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)/ กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
5	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล)
6	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
7	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 76	สกก. (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
8	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 75	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)
9	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 80	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)

3. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

4. แผนงาน/ โครงการสำคัญ ประกอบด้วย 4 แผนงาน ดังนี้

- (1) **แผนงานดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย
 - (2) การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน
- (2) **แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. พัฒนางองค์กรเพื่อให้ได้รับรางวัลองค์กรคุณภาพ หรือได้รับคะแนนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด
 - (2) สคบ. มีการสร้างโครงสร้างใหม่ ควบคู่กับการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป
 - (3) สคบ. มีการปรับกระบวนการนำไปสู่ Digital Transformation
- (3) **แผนงานพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - บุคลากรของ สคบ. เก่ง – ดี – มีความสุข และอุทิศตนทำประโยชน์เพื่อสังคม
- (4) **แผนงานขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายของแผนงาน ดังนี้
 - (1) สคบ. มีการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กร
 - (2) สคบ. มีการวางแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนปฏิบัติการที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

สรุปวงเงินงบประมาณของแผนปฏิบัติการ ภายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
แผนปฏิบัติการ ภายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมงบประมาณ
จำนวนทั้งสิ้น 297,769,700 บาท จำแนกได้ ดังนี้

1. งบประมาณเกี่ยวกับบุคลากรภาครัฐ จำนวน 98,574,200 บาท
2. งบลงทุน จำนวน 42,567,200 บาท
3. งบดำเนินงาน จำนวน 61,867,700 บาท
4. งบรายจ่ายอื่น จำนวน 94,760,600 บาท

ทั้งนี้ สามารถจำแนกเป็นงบประมาณที่ใช้ในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการฯ ในมิติต่าง ๆ จำนวน
119,522,800 บาท ดังนี้

1. งบประมาณจำแนกตามรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ภายใต้แผนปฏิบัติการฯ
 - ประเด็นที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 28,755,600 บาท
 - ประเด็นที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 54,519,900 บาท
 - ประเด็นที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 36,247,300 บาท

2. งบประมาณจำแนกตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568

2.1 แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

งบดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการสัมมนาและฝึกอบรม จำนวน 940,000 บาท

2.2 แผนงานยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันทางสังคม จำนวน 103,880,000 บาท ประกอบด้วย

งบดำเนินงาน จำนวน 11,119,400 บาท

งบรายจ่ายอื่น จำนวน 92,760,600 บาท ประกอบด้วย

(1) ค่าใช้จ่ายแผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 4,252,000 บาท

(2) ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด 76 จังหวัด จำนวน 35,406,000 บาท

(3) ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการดำเนินการจัดการกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและท้องถิ่น จำนวน 5,962,900 บาท

(4) ค่าใช้จ่ายสร้างเครือข่ายเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ จำนวน 825,000 บาท

(5) ค่าใช้จ่ายส่งเสริมประสิทธิภาพกลไกในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด จำนวน 2,390,100 บาท

(6) ค่าใช้จ่ายพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน 3,322,000 บาท

(7) ค่าใช้จ่ายเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคแก่ประชาชน จำนวน 9,105,000 บาท

(8) ค่าใช้จ่ายผลักดันการกำหนดความรับผิดชอบให้ผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค จำนวน 1,750,000 บาท

(9) ค่าใช้จ่ายส่งเสริมกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล จำนวน 667,600 บาท

(10) ค่าใช้จ่ายเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย จำนวน 1,985,000 บาท

(11) ค่าใช้จ่ายการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 2,168,000 บาท

(12) ค่าใช้จ่ายการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค จำนวน 2,590,000 บาท

(13) ค่าใช้จ่ายพัฒนาความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ จำนวน 890,000 บาท

(14) ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ “OCPB’s APPROVED” จำนวน 2,876,000 บาท

(15) ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ OCPB’s Law Enforcement: เสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 2,210,000 บาท

(16) ค่าใช้จ่ายบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน จำนวน 3,500,000 บาท

(17) ค่าใช้จ่ายการวิจัยศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 4,851,000 บาท

2.3 แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ จำนวน 23,822,200 บาท ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2.4 แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย จำนวน 2,000,000 บาท ได้แก่ โครงการสร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการฯ ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สคบ. ได้กำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนแผนฯ ดังนี้

1. ขับเคลื่อนการดำเนินการตามบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติการของหน่วยงาน

2. การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบบูรณาการ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการบริหารงบประมาณโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล

3. ชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับ

4. ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญ และนำแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. ไปใช้เป็นกรอบในการบริหารงาน โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนฯ ไปสู่ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบ

5. การติดตามและการประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. เป็นรูปธรรม รวมทั้งสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดรูปแบบและช่วงเวลาในการรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

การจัดทำรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

การประเมินผล: กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

การรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคจะรวบรวม ประเมินผล และจัดทำสรุปรายงานผลในภาพรวมขององค์กรเสนอต่อผู้บริหารทราบต่อไป

ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน		ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม		ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	(8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่		(17) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม		(20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ	
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)	(เป้าหมายหลักของแผน 13) (3) การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม		(เป้าหมายหลักของแผน 13) (5) การเสริมสร้างความสามารถของประเทศในการรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทโลก			
	หมุดหมาย 6 ไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและอุตสาหกรรมดิจิทัลของอาเซียน		หมุดหมาย 9 ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลงและคนไทยทุกคนมีความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ เหมาะสม			
	หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน					
แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ประเด็นที่ 1 สร้างความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค			ประเด็นที่ 2 ลดความเหลื่อมล้ำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค		
	แนวทางการพัฒนาที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแล ตรวจสอบสินค้าหรือบริการ ให้ความปลอดภัยและได้มาตรฐาน	แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนามาตรการ แนวทาง กลไกการแก้ไขปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	แนวทางการพัฒนาที่ 3 ส่งเสริมภาคผู้ประกอบการธุรกิจ ให้ความรับผิดชอบ ต่อผู้บริโภค	แนวทางการพัฒนาที่ 1 บูรณาการความร่วมมือ การคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับพื้นที่	แนวทางการพัฒนาที่ 2 ยกระดับงานบริการ ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้ทันสมัย	แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ให้ความเข้มแข็ง
แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ		ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง		ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 2. การพัฒนา กลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ 3. ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม 4. ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ 		<ol style="list-style-type: none"> 1. ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น 2. ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การส่งเสริมให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค 4. สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง 		<ol style="list-style-type: none"> 1. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย 2. การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความซื่อสัตย์ 3. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	

แผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ เมื่อมีการประเมินผลตามรูปแบบของ CIPP Model แล้ว จะต้องนำผลที่ได้จากการประเมินในแต่ละขั้นตอนมาเป็นปัจจัยต่อการตัดสินใจ ดังนี้

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

2. กำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าทั้งหมดไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ

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

4. การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุด ที่จะส่งผลต่อการพิจารณายุติหรือขยายโครงการต่อไป

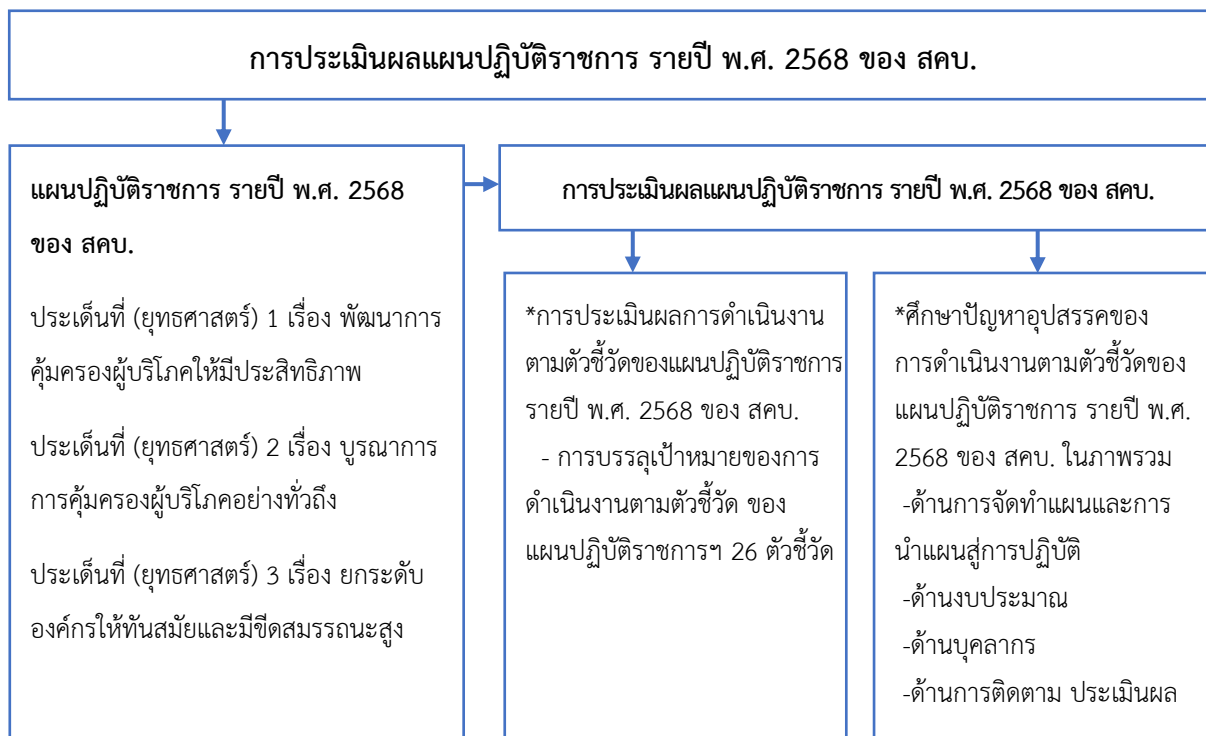
ตารางแสดงความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model Daniel L.Stufflebeam

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

3. กรอบแนวคิดการประเมิน

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

แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

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

1. กรอบแนวทางการประเมินในภาพรวมของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำเสนอกรอบแนวทางการประเมินในภาพรวม รายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงการประเมินในภาพรวมของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	สิ่งที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน	ผลผลิต
(1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	1. การดำเนินงานโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติราชการฯ 1.1 ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัด 1.2 ผลการดำเนินงานโครงการที่ตอบสนอง/สนับสนุนการบรรลุผลตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ 1.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	1. แผนปฏิบัติราชการ 2. รายละเอียดโครงการต่าง ๆ 3. ผลการปฏิบัติราชการ	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	- การวิเคราะห์สถิติ บรรยาย - การวิเคราะห์เนื้อหา	เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัดของแต่ละโครงการ	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ รายไตรมาส และปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางแก้ไข
	2. การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	ผลการปฏิบัติราชการ	แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	- การวิเคราะห์สถิติ บรรยาย - การวิเคราะห์เนื้อหา	เกณฑ์ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการฯ	ผลการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ
(2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา ในการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการภายใต้ ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ของแผนปฏิบัติราชการฯ	1. ผลการปฏิบัติราชการ 2. ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.แบบติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการฯ	การวิเคราะห์เนื้อหา	-	ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน
(3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการสู่การปฏิบัติ	รายงานการประชุม คณะทำงานฯ	1. แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการฯ 2.คณะทำงานฯ	การสังเคราะห์เนื้อหา	-	ข้อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. สู่การปฏิบัติ

2. ขั้นตอนการประเมิน

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

2.1 การเตรียมการ

2.1.1 จัดทำ Action plan การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (รอบ 12 เดือน)

2.1.2 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ รวมทั้งเอกสารการประเมินหรือผลการประเมินที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบและวิธีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.2 การดำเนินการประเมินผล

2.2.1 ฝ่ายเลขาฯ ประชุมเพื่อพิจารณากำหนดรูปแบบ แนวทาง ประเด็น และเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ

2.2.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.3 ชี้แจงถ่ายทอดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกรอบแนวทางการประเมิน รูปแบบการประเมิน ประเด็นการประเมิน เกณฑ์การประเมิน เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.4 เก็บรวบรวมข้อมูล จัดหมวดหมู่ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล

2.2.5 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

2.2.6 สรุปผลการประเมินและจัดทำข้อเสนอแนะในภาพรวม

2.3 การนำเสนอผลการประเมิน

2.3.1 ฝ่ายเลขาฯ จัดทำ (ร่าง) รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (รอบ 12 เดือน)

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

2.3.3 ปรับปรุง (ร่าง) รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

2.3.4 เสนอรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ต่อผู้บริหาร

2.3.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ให้หน่วยงานภายในองค์กรและสาธารณชนที่สนใจได้รับทราบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติการต่อไป

3. เครื่องมือประเมินและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือประเมิน ประกอบด้วย

3.1.1 แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม:ภายใต้แผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 เป็นแบบประเมินผลการดำเนินงานที่สร้างขึ้น เพื่อรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม: ตามแผนปฏิบัติการฯ

3.1.2 แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน) เป็นแบบประเมินผลการดำเนินงานที่สร้างขึ้น เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นกับค่าเป้าหมายที่กำหนด

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.2.1 ชี้แจงทำความเข้าใจกรอบแนวทางการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประเมินผลการดำเนินงานตามตามแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

3.2.2 รวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวทางการประเมินผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดส่งเครื่องมือการประเมินไปยังทุกสำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำข้อมูลตามที่กำหนด

3.2.3 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องหรือจากระบบ OCPB Report: ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด และนำไปวิเคราะห์พร้อมสรุปผลตามประเด็นการประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

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

5. เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินในครั้งนี้นำค่าเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

5.1 บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ใช้เกณฑ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นเป็นไปตามค่าเป้าหมาย/สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด

5.2 ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ใช้เกณฑ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด/ไม่ปรากฏผลการดำเนินงาน/การดำเนินงานยังไม่แล้วเสร็จ/มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดรวมแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. จำนวน 26 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ					
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย	กกค.
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ ที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 69	ร้อยละ 84.63	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับ การดำเนินการ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 95	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 3	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ 70	ร้อยละ 71.37	บรรลุเป้าหมาย	กกค./กอง 1/กอง 2/กอง 3 /กอง 4/กทท./กนย.
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	ร้อยละ 60	*ไม่มีการวัดประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.2568		กนย. (ส่วน ตปท.)
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	3 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วน ตปท.)
ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง					
9	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 60 (4,710 แห่ง)	ร้อยละ 76.64 (5,956 แห่ง)	บรรลุเป้าหมาย	กทท.
10	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครอง ผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กทท.

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
11	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	จำนวน 3 นโยบาย	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนประสานฯ)
12	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 60	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
13	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	14 องค์กร	3 องค์กร	ไม่บรรลุเป้าหมาย	กพส.
14	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ	1 แนวทาง/มาตรการ	7 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
15	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กผป.
16	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 76	ร้อยละ 80.64	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
17	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 74	ร้อยละ 87	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง					
18	ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80.65	บรรลุเป้าหมาย	กพบ./กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
19	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
20	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 86	ร้อยละ 94.67	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ศูนย์รับเรื่อง)/ กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)
21	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	ร้อยละ 78.22	บรรลุเป้าหมาย	กนย.(ส่วนเทคโนโลยี)
22	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนบริหาร ทรัพยากรฯ)
23	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 83.27	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนบริหาร ทรัพยากรฯ)
24	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 76	ร้อยละ 79.29	บรรลุเป้าหมาย	สลก. (ส่วนบริหาร ทรัพยากรฯ)
25	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 75	ร้อยละ 88.89	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)
26	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการรายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 80	95.83	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนนโยบายฯ / ส่วนวิชาการฯ)
สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทั้งหมดจำนวน 26 ตัวชี้วัด				บรรลุเป้าหมาย	24 ตัวชี้วัด
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	1 ตัวชี้วัด
				บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 96	

*หมายเหตุ: - บรรลุเป้าหมาย หมายถึง มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย/สูงกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

- ไม่บรรลุเป้าหมาย หมายถึง มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

จากตารางข้างต้นพบว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 26 ตัวชี้วัด และไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 24 ตัวชี้วัด จาก 25 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 4

แผนภูมิสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

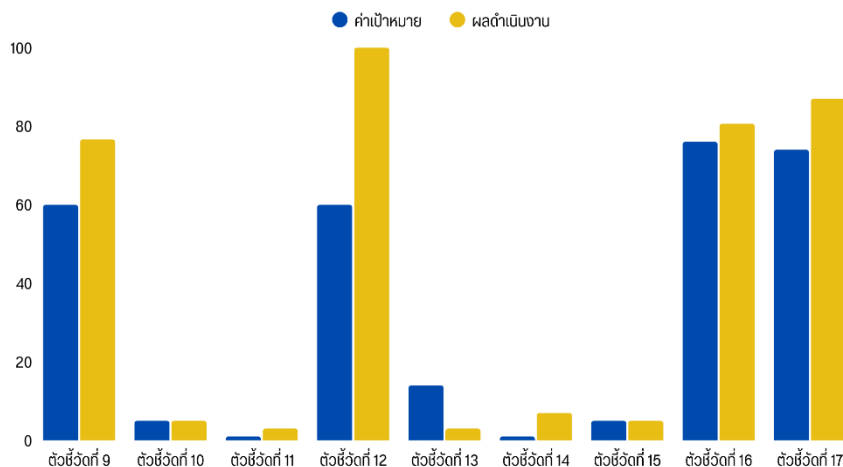
ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของ
แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ.

ตัวชี้วัดทั้งหมด 26 ตัวชี้วัด
*ไม่นำมาวัดประเมินผล 1 ตัวชี้วัด คงเหลือ 25 ตัวชี้วัด

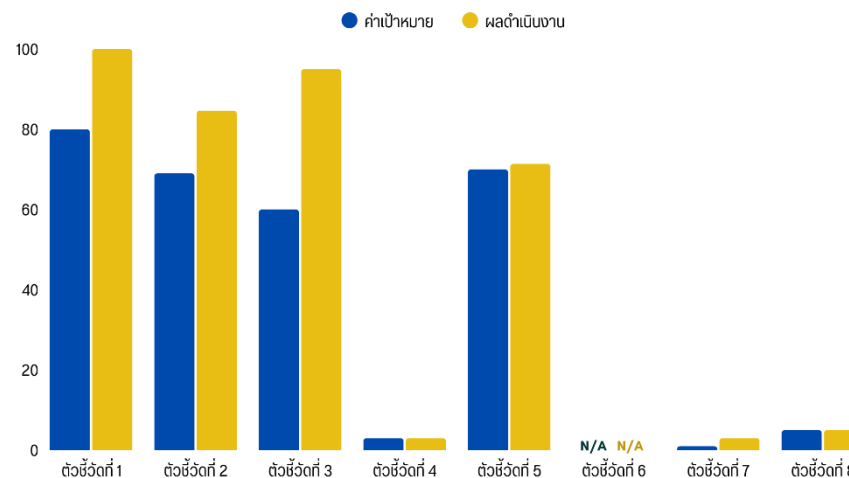
บรรลุเป้าหมาย จำนวน 24 ตัวชี้วัด
คิดเป็นร้อยละ 96

ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด
คิดเป็นร้อยละ 4

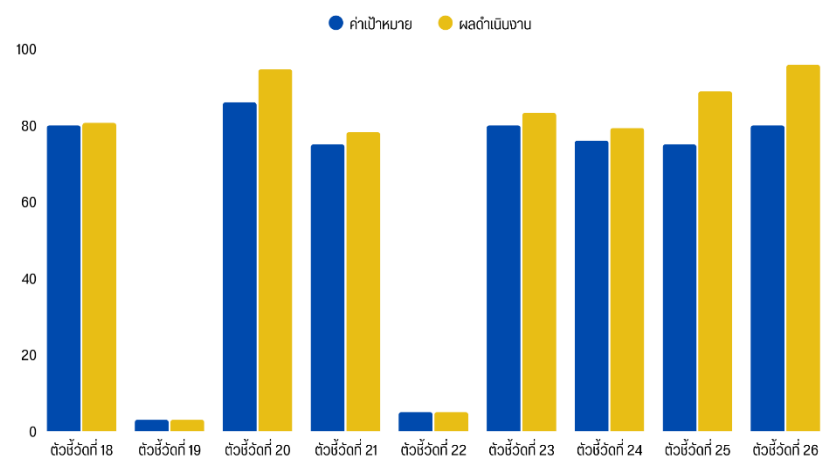
ประเด็นที่ 2
เรื่อง บุรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง



ประเด็นที่ 1
เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ



ประเด็นที่ 3
เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง



ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

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

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 การพัฒนามาตรการ แนวทาง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน					
1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย	กกค.
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพ					
2	ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 69	ร้อยละ 84.63	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
3	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับ การดำเนินการ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 95	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย	ระดับ 3	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม					
5	ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ 70	ร้อยละ 71.37	บรรลุเป้าหมาย	กกค./กอง 1/กอง 2/กอง 3/ กอง 4/กทท./กนย.
6	ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน	ร้อยละ 60	*ไม่มีการวัดประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.2568		กนย. (ส่วน ตปท.)
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 4 ขับเคลื่อนกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ					
7	จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	1 แนวทาง/มาตรการ	3 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วน ตปท.)
8	ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วน ตปท.)
				บรรลุเป้าหมาย	7
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	0
				คิดเป็นร้อยละ 100	

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งหมด 8 ตัวชี้วัด ไม่มีการวัดประเมิน 1 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 7 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 100 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายของ สคบ.

กองกฎหมายและคดีได้จัดทำแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. รายปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมี กฎหมายที่ต้องพัฒนาภายใต้แผนฯ จำนวน 9 ฉบับ และสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภายใต้แผนฯ จำนวน 9 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สคบ. มีกฎหมายที่ได้รับการประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา จำนวน 9 ฉบับ ดังนี้

1. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (รับรองรายงาน 15 กันยายน 2568)
2. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้ว รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว และรถจักรยานไฟฟ้าใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2568
3. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2568
4. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุม ฉลาก ประธานคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2568
5. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2568
6. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้ว และรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2568
7. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์ และรถจักรยานยนต์ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2568
8. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2568
9. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกล การเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2568

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค
งบประมาณ: ได้รับการจัดสรร 4,252,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,730,420 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
กิจกรรม:
 - (1) กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ.
 - (2) กิจกรรมขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการจัดทำกฎหมายเร่งด่วนหรือกฎหมายเท่าทันต่อสถานการณ์

(3) กิจกรรมชักชวนความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

(4) กิจกรรมติดตามประเมินผลและทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2. โครงการวิจัยศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์

งบประมาณ : ได้รับการจัดสรร 4,851,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,690,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ 1 มีนาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

3. โครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก (โครงการนอกแผน)

งบประมาณ : ได้รับการจัดสรร 142,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 132,390 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ : ระหว่างวันที่ 8 - 9 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

การพัฒนากฎหมายบางฉบับของ สคบ. ไม่ได้มีการบรรจุไว้ในแผนพัฒนากฎหมาย เนื่องจากมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเป็นตามนโยบายรัฐบาล ทำให้ต้องมีการปรับแผนฯ และงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการพัฒนากฎหมายดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ: ควรมีการศึกษาวเคราะห์เพื่อคาดการณ์ในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทุกฉบับของ สคบ. บรรจุไว้ในแผนพัฒนากฎหมายรายปี และระยะ 5 ปี

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการเฝ้าระวัง และลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการตามภารกิจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

การตรวจสอบ	ราย		ตัวอย่าง	
	ทั้งหมด	ถูกต้อง	ทั้งหมด	ถูกต้อง
1. การตรวจสอบการโฆษณา	-	-	827	773
2. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	69	34	1,064	947
3. การตรวจสอบสัญญา	47	0	-	-
4. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	21	2	-	-
รวม	137	36	1,938	1,720

ดังนั้น ร้อยละของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 84.63

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,375,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

- (1) การตรวจสอบการใช้ข้อความโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์
- (2) การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบสินค้าและบริการ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,800,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

3. โครงการตรวจสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 495,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 493,270 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ธันวาคม 2567 ถึง 31 กรกฎาคม 2568

4. โครงการ OCPB's Law Enforcement : เสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,210,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,914,333.10 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) กิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อจัดทำแผนการบังคับใช้กฎหมายและซักซ้อมความเข้าใจเพื่อขับเคลื่อนแผนการบังคับใช้กฎหมายตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

(2) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

(3) กิจกรรมติดตามและประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

(4) กิจกรรมการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจตามแผนการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

ปัญหาอุปสรรค:

1. ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ยังไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์จริงในขณะลงพื้นที่ ทำให้การเก็บข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจบางราย พบว่าไม่ได้เข้าข่ายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 การไม่พบสถานที่ตั้ง

ของผู้ประกอบธุรกิจตามที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจบางรายไม่ให้ความร่วมมือในการลงพื้นที่ตรวจสอบ และส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้การตรวจสอบไม่สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ

หน่วยงานได้รับการแจ้งเบาะแส การสังเกต หรือการเฝ้าระวัง เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือไม่เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง มาตรการ แนวทาง หรือตามที่กฎหมายกำหนด ตามภารกิจดังนี้

- (1) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 ในปีงบประมาณ 2568 ไม่มีการเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแส
 - (2) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 ในปีงบประมาณ 2568 ไม่มีการเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแส
 - (3) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 ได้รับการแจ้งเบาะแสดำเนินการทั้งหมด 51 เรื่อง และได้ดำเนินการตามขั้นตอนเรียบร้อย จำนวน 51 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - (4) กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 ดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการที่เข้าข่ายฝ่าฝืนการประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 จำนวน 9 ครั้ง 21 ราย และได้ดำเนินการตามขั้นตอนเรียบร้อย จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 90
- ดังนั้น ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัย/การละเมิดสิทธิที่ได้รับการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,375,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
2. โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบสินค้าและบริการ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,800,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

หน่วยงานยังไม่มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการแจ้งเบาะแส การเฝ้าระวัง และตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ หรือพฤติการณ์ผู้ประกอบการในภาพรวม รวมถึงกระบวนการที่ชัดเจนของแต่ละสำนัก/กองการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือไม่เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง มาตรการ แนวทาง หรือตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อเสนอแนะ: ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกการแจ้งเบาะแส การเฝ้าระวัง และตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการ หรือพฤติการณ์ผู้ประกอบการในภาพรวมของ สคบ. เพื่อทบทวนตัวชี้วัดและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Care) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แบบเชิงรุก ในการตรวจสอบการโฆษณาสินค้าและบริการสู่การกำกับดูแล ผู้ประกอบธุรกิจ และแจ้งเตือนให้กับผู้บริโภคที่เท่าทันต่อสถานการณ์ โดยมีการพัฒนาระบบฯ ให้สามารถใช้งานร่วมกับ Social Media และช่องทางที่เกี่ยวข้อง ด้วยเครื่องมือบริการวิเคราะห์สื่อสังคมออนไลน์ Social listening โดยเปิดใช้งานระบบเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สคบ. อยู่ระหว่างการพัฒนาาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1 (OCPB Big Data)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยอยู่ในช่วงรับประกันผลงาน)
2. โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1 (OCPB Big Data)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 14,435,600 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 21 เมษายน 2569

ปัญหาอุปสรรค:

กระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยของแต่ละหน่วยงานยังมีความแตกต่างกัน รวมถึงขั้นตอนการรับแจ้งเบาะแสยังไม่ชัดเจน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ

*ข้อมูลรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สรุปได้ดังนี้

สำนัก/กอง	ผลการดำเนินงาน (มิติปัจจุบัน)			คิดเป็นร้อยละ
	รับเรื่อง	ยุติ	คงค้าง	
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (โฆษณา)	2,608	1,974	856	75.69
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ฉลาก)	2,995	2,081	1,045	69.48
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (สัญญา)	2,415	2,002	482	82.90
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ขายตรงและตลาดแบบตรง)	3,888	2,194	1,873	56.43
รวม	11,906	8,251	4,256	69.30

สำนัก/กอง	ผลการดำเนินงาน (มิติคงค่าง)			คิดเป็นร้อยละ
	รับเรื่อง	ยุติ	คงค่าง	
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (โฆษณา)	1,261	973	288	77.16
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ฉลาก)	2,084	1,547	537	74.23
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (สัญญา)	797	582	215	73.02
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ขายตรงและตลาดแบบตรง)	2,291	1,622	669	70.80
รวม	6,433	4,724	1,709	73.43

*หมายเหตุ ข้อมูลรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่รายงานต่อสำนักงาน กพร. ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และเข้าสู่กระบวนการการแก้ไขปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติของ สคบ. ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 71.37

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานกองกฎหมายและคดี (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,299,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์ (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,260,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,161,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
- โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,440,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,375,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราร้องทุกข์และเฝ้าระวังตรวจสอบสินค้าและบริการ (จ้างเหมาบริการ) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,800,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ซับซ้อนและยังล่าช้า เนื่องจากคู่มือไม่ให้ความร่วมมือ อาทิ ผู้ร้องบางรายมีความต้องการเกินขอบเขตอำนาจทางกฎหมาย การประสานงานและตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องใช้เวลาาน ขณะที่ทรัพยากรบุคคลมีจำกัดและขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งภาระงานและตัวชี้วัดที่กดดันทำให้การดำเนินงานไม่สามารถตอบสนองในทุกมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ:

1. พัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลและกระบวนการดิจิทัล โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและกระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบติดตามออนไลน์, Chatbot, และ Dashboard เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน
2. เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและปรับปรุงกลไกการทำงานให้สอดคล้องกับภาระงานจริง โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (อบรม, ระบบพี่เลี้ยง, คู่มือปฏิบัติงาน) ให้ครอบคลุมถึงพนักงานจ้างเหมาบริการ ควบคู่กับการปรับตัวชี้วัดและกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและความต่อเนื่องมากขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละความสำเร็จของการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

ปีงบประมาณ 2568 ไม่มีการประเมินผลในตัวชี้วัดนี้

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 7 จำนวนแนวทาง/มาตรการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศได้ดำเนินการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศสำเร็จเพื่อเป็นแนวทาง/มาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สคบ. ได้มีการลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ 3 ความร่วมมือ ได้แก่

(1) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (Consumer Association of Singapore: CASE) เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2568 ณ ประเทศสิงคโปร์

(2) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับอังกด์ัต เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2568 ณ นครเจนีวา สหพันธรัฐสวิส

(3) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสำนักงานผู้บริโภคแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (National Consumer Affairs Center of Japan: NCAC) เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2568 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 8,900,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 4,852,861.42 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) กิจกรรมสร้างความตกลงร่วมมือในกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน และการจัดการความปลอดภัยของสินค้าระหว่างประเทศคู่เจรจาระดับทวิภาคี

(2) กิจกรรมขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ความร่วมมือกับ OECD

(3) กิจกรรมประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตาม ภารกิจการดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 540,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 525,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

การประสานงานกับหน่วยงานของต่างประเทศมีความยุ่งยากบางประการ เช่น วันหยุดราชการของแต่ละประเทศ ห้วงเวลา (time zone) ในการติดต่อประสานงานหรือการเตรียมการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องตามกระบวนการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนโดยใช้ภาษาต่างประเทศ โดยมีการรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างชาติที่เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1166 ให้คำปรึกษากรณีร้องทุกข์แก่ผู้ร้องชาวต่างชาติ/ผู้ประสานงานของประเทศในอาเซียนและประเทศคู่เจรจาอื่น ปฏิบัติหน้าที่ล่ามแปลภาษาในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1166 ในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้หน่วยงานภายใน และจัดทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศ 3 ข้อตกลง ได้แก่ (1) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (Consumer Association of Singapore: CASE) เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2568 ณ ประเทศสิงคโปร์ (2) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับองค์กัต เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2568 ณ นครเจนีวา สหพันธรัฐสวิส (3) การลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสำนักงานผู้บริโภคแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (National Consumer Affairs Center of Japan: NCAC) เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2568 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งหารือและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 กิจกรรมย่อย ดังนี้

(1) การประชุมเชิงวิชาการระดับอาวุโส (Senior Leaders' Dialogue) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ ACCC ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทพี ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2568

(2) การประชุมเชิงวิชาการด้าน Green transition รวมถึงประเด็นเรื่องการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Greenwashing) และการซื้อขายออนไลน์ (Online selling) ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2568

ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ เสนอผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว (ตามหนังสือที่ นร 0307.03/283 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2568 เรื่องสรุปรายงานการเข้าร่วมการประชุมกรอบความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างไทยและสิงคโปร์ (STEER) ครั้งที่ 7 ระดับรัฐมนตรี ณ ประเทศสิงคโปร์ หนังสือที่ นร 0307.03/687 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2568 เรื่องสรุปรายงานการเข้าร่วมประชุม The Ninth United Nations Conference to Review All Aspects of the Set of Multilaterally Agreed Equitable Principles and Rules for the Control of Restrictive Business Practices ณ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส และหนังสือที่ นร 0307.03/808 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2568 เรื่องสรุปรายงานการเข้าร่วมการประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไทย-ญี่ปุ่น ครั้งที่ 2 พิธีลงนาม MOU และการประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้าภายใต้ความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับกระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น ครั้งที่ 3)

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 540,000 ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 525,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
2. โครงการจัดจ้างแปลกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประกาศใช้ใหม่และที่มีการปรับปรุงแก้ไข และเอกสารที่ใช้ในราชการ โดยจัดทำเป็นภาคภาษาอังกฤษ
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 127,600 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 98,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
3. โครงการขับเคลื่อนกิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติงานระหว่างรัฐบาลในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAG2G) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 95,250 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 82,450 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 4 กันยายน 2568 ถึง 8 กันยายน 2568
กิจกรรม:

(1) การประชุมเชิงวิชาการระดับอาวุโส (Senior Leaders' Dialogue) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ ACCC ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2568

(2) การประชุมเชิงวิชาการด้าน Green transition รวมถึงประเด็นเรื่องการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Greenwashing) และการซื้อขายออนไลน์ (Online selling) ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

1. ผู้ร้องชาวต่างชาติยังไม่เข้าใจบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ สคบ. รวมถึงความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าหน่วยงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์
2. อุปสรรคด้านภาษา เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษหรือจีนเป็นหลักในการสื่อสาร และการแปลเนื้อหาที่มีศัพท์เทคนิคซับซ้อนใช้เวลานานในการจัดหาผู้รับจ้างแปล
3. ปัญหาการสื่อสารและระบบเทคโนโลยีในการประชุม โดยเฉพาะการประชุมภาษาอังกฤษ และการประชุมแบบ Hybrid

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

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

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 9 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น					
9	ร้อยละของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น	ร้อยละ 60 (4,710 แห่ง)	ร้อยละ 76.64 (5,956 แห่ง)	บรรลุเป้าหมาย	กภท.
10	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กภท.
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 ผลักดันให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
11	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ	1 นโยบาย	จำนวน 3 นโยบาย	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)
12	ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 60	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
13	จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ	14 องค์กร	3 องค์กร	ไม่บรรลุเป้าหมาย	กพส.
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 การส่งเสริมให้ภาคีผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค					
14	จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ	1 แนวทาง/มาตรการ	7 แนวทาง/มาตรการ	บรรลุเป้าหมาย	กอง 1/กอง 2/กอง 3/กอง 4
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 4 สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง					
15	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
16	ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน	ร้อยละ 76	ร้อยละ 80.64	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
17	ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค	ร้อยละ 74	ร้อยละ 87.00	บรรลุเป้าหมาย	กพส.
				บรรลุเป้าหมาย	8
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	1
				คิดเป็นร้อยละ 88.89	

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ทั้งหมด 9 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 11.11 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละของการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น

กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กภท.) ได้ดำเนินการตามกระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 5,965 แห่ง จากจำนวน อปท. ทั้งหมด 7,772 แห่ง โดยคิดเป็นร้อยละ 76.64

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 182,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 137,100 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย ในเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจไปยัง อปท. ต้องอาศัยความร่วมมือจากกระทรวงมหาดไทยในการติดตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่นเนื่องจาก สคบ. ได้มีหนังสือติดตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่นหลายครั้ง แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจาก อปท. เท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กภท.) ได้มีการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยจัดทำแผนพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และนำเสนอต่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

- (1) รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค จำนวน 3,179 เรื่อง
- (2) ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน 69 ราย
- (3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ จำนวน 3,214 ครั้ง
- (4) การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนให้มีความเข้มแข็ง จำนวน 3 ครั้ง
- (5) ระดับจังหวัด สคบ. ได้มีการติดตาม เฝ้าระวังและประเมินผลการดำเนินงานฯ จำนวน 3 ครั้ง
- (6) การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถึงแนวทางการดำเนินงานฯ จำนวน 1 ครั้ง

ทั้งนี้ ได้วิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อรายงานผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือที่ นร 0311/892 ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2568 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2568

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด 76 จังหวัด (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 27,360,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 23,886,832 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

2. โครงการโอนจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
(การประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด /คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จาก
ผู้บริโภคประจำจังหวัด /คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดฯ /วันคุ้มครองผู้บริโภค)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 8,046,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 8,046,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

3. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต 1 – 9 (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 5,580,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 4,635,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

4. โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,590,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น : 2,511,923 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) กิจกรรมการขับเคลื่อนแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

(2) กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและ
ท้องถิ่น (สำหรับผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม)

(3) กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค
(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต 1-9)

(4) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

(5) กิจกรรมนิเทศ ติดตาม เฝ้าระวัง และประเมินผลงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

(6) กิจกรรมจัดทำหนังสือ สคบ. การคุ้มครองผู้บริโภค (กิจกรรมเพิ่มเติม) ภายใต้

โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

5. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง นโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (โครงการนอกแผน)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 189,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 188,400 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 9 มิถุนายน 2568

6. โครงการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2568 (โครงการนอกแผน)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,405,984 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 718,903 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 สิงหาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

เจ้าหน้าที่เปลี่ยนงานบ่อยมีการเข้าออกตลอดทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 11 จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ

สคบ. ได้ขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนที่ สคบ. เป็นเจ้าภาพเอง หรือที่ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานอื่น จำนวน 3 นโยบาย ได้แก่

- (1) การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสินค้าและธุรกิจต่างประเทศที่ฝ่าฝืนกฎหมาย
- (2) ความร่วมมือในการกำกับดูแลการโฆษณาสินค้าและบริการ การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือการดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
- (3) ความร่วมมือในการสนับสนุนและจัดการปัญหาธุรกรรมทางออนไลน์ ระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 3,500,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,500,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

2. โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,168,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,301,957 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) การศึกษาวิเคราะห์เพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)

(2) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(3) การขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาอุปสรรค:

เนื่องจากการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่หลากหลายนานาชาติ หากต้องการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริงต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจังจากทุกหน่วยงานและทุกระดับ

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 12 ร้อยละของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ได้รวบรวมข้อมูลแล้วพบว่า หน่วยงานมีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 37 เครือข่าย และได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์การดำเนินงาน

ของภาคีเครือข่ายแต่ละภาคส่วน โดยการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ (1) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ หรือ จัดการรณรงค์ให้ความรู้ (2) การเฝ้าระวัง สอดส่องและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ (3) การให้คำปรึกษา รับเรื่องราว ร้องทุกข์ช่วยเหลือ (4) การประสานงานหน่วยงานภาครัฐ โดยดำเนินการจำนวนทั้งสิ้น 506 เครือข่าย คิดเป็น ร้อยละ 100

ทั้งนี้ การสร้างเครือข่ายและบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้เกิดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) จำนวน 2 บันทึก ดังนี้

(1) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ระหว่างสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ลงนามวันที่ 22 มกราคม 2568 สิ้นสุดวันที่ 22 มกราคม 2571

(2) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการสร้างภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคกับ สถาบันการศึกษาอย่างยั่งยืนกับภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยเข้าที่อีสต์บางกอก สถาบัน วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก วิทยาลัยเขตนิมิตใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ภาคเหนือ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยราชภัฏ รำไพพรรณี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ลงนามวันที่ 29 กรกฎาคม 2568 สิ้นสุดวันที่ 29 กรกฎาคม 2573

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 200,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 106,710 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาและอุปสรรค: -ไม่มี-

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 13 จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินการประเมินองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค คุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกและกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน พร้อมเปิด รับสมัครองค์กรทั่วประเทศระหว่างวันที่ 13 มีนาคม – 15 พฤษภาคม 2568 และลงพื้นที่ตรวจประเมิน 3 จังหวัด ได้แก่ น่าน ศรีสะเกษ และประจวบคีรีขันธ์ เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือก โดยมีผลสรุปดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม: ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.ประจวบคีรีขันธ์

ระดับดีเด่น: ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จ.น่าน

ระดับมาตรฐาน: องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ต.ละลม จ.ศรีสะเกษ

ทั้งนี้ สคบ. ได้จัดพิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2568 และรายงานผลการดำเนิน โครงการเพื่อสรุปผลการดำเนินงานประจำปีอย่างเป็นทางการ

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการสร้างมาตรฐานองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 100,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 46,555.03 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ธันวาคม 2567 ถึง 31 กรกฎาคม 2568

กิจกรรม:

- (1) กิจกรรมลงพื้นที่ตรวจประเมินของผู้บริโภค
- (2) กิจกรรมองค์กรผู้บริโภคคุณภาพประจำปี พ.ศ. 2568

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 14 จำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ

สรุปผลจำนวนแนวทาง/มาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ
จำนวน 7 แนวทาง/มาตรการ ดังนี้

- (1) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- (2) แนวทางการจัดทำสำนวนคดีผู้บริโภค
- (3) แนวทางการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ
- (4) แนวทางการปรับปรุง ทบทวน แก้ไขประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา
- (5) แนวทางการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคควบคู่กับการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
- (6) แนวทางเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ภายใต้ภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- (7) แนวทางส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศของ สคบ. ด้านการโฆษณา ฉลาก และสัญญา

โครงการที่สนับสนุน

1. โครงการ “OCPB’s APPROVED”

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,876,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,972,251 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

- (1) กิจกรรม Kickoff “OCPB’s APPROVED: สร้างความมั่นใจด้วยความเป็นธรรมเพื่อผู้บริโภค”
- (2) กิจกรรมมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค
- (3) กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ 4 ภาค

4 มิติ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

2. โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ 3 (โครงการนอกแผน)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 490,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 462,990 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 30 มิถุนายน 2568

3. โครงการสัมมนาสื่อมวลชน (โครงการนอกแผน)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 413,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 412,998.60 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 14 - 15 สิงหาคม 2568

ปัญหาอุปสรรค:

ข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้การดำเนินโครงการมีขีดจำกัดไม่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจรวมถึงกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กรได้มีการพัฒนาวิธีการนำเสนอ รูปแบบของสื่อเนื้อหาของสื่อ (Content) เพื่อให้การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำแผนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ สคบ. พร้อมกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละปีอย่างชัดเจน รวมถึงมีการประเมินผลการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในมิติต่างๆ เช่น (1) การเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของ สคบ. (2) ยอดผู้ติดตาม (3) ยอดการแชร์ (4) การกดถูกใจ (5) จำนวนสื่อที่นำเสนอ และ (6) คอมเมนต์ด้านบวก/ด้านลบ รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร ตามหนังสือที่ นร 0305/731 ลงวันที่ 15 กันยายน 2568 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อรับทราบความก้าวหน้า พบว่า จำนวนผู้ติดตามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

1. Facebook จำนวน 98,420 ผู้ติดตามเพิ่มขึ้นคิดเป็น 6.35 %
2. Official LINE OCPB Connect จำนวน 14,234 เพิ่มขึ้น 176.25 %
3. TikTok จำนวน 1,511 ผู้ติดตามเพิ่มขึ้นคิดเป็น 70.93 %
4. x จำนวน 533 ผู้ติดตามเพิ่มขึ้นคิดเป็น 74.75 %
5. YouTube จำนวน 741 ผู้ติดตามเพิ่มขึ้นคิดเป็น 82.06 %
6. Instagram จำนวน 186 ผู้ติดตามเพิ่มขึ้นคิดเป็น 66.07 %

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 360,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 360,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
2. โครงการยกระดับการส่งเสริมองค์ความรู้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,077,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,890,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
3. โครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการนอกแผน)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 11,350 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 11,350 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 16 ร้อยละการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กรมีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย และผ่านสื่อกระแสหลัก เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ได้แก่

- (1) รายการ “NBT มีคำตอบ” จำนวน 14 ครั้ง
- (2) รายการ “ถกไม่เถียง” จำนวน 2 ครั้ง
- (3) รายการ “สถานีประชาชน” จำนวน 23 ครั้ง
- (4) รายการวิทยุ “ครบเครื่องเรื่อง สคบ.” 51 ครั้ง

และได้มีการผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 979 ชิ้นงาน สรุปดังนี้

- (1) อินโฟกราฟฟิก จำนวน 824 ชิ้นงาน
- (2) วิดีทัศน์ จำนวน 155 ชิ้นงาน

ทั้งนี้ ผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.64 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 87.00

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,000,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 999,800 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ธันวาคม 2567 ถึง 30 เมษายน 2568
2. โครงการยกระดับการส่งเสริมองค์ความรู้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,077,900 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,890,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
3. โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 447,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 447,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 15 พฤศจิกายน 2567 ถึง 15 เมษายน 2568
4. โครงการจัดจ้างผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการนอกแผน)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 200,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 200,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 28 สิงหาคม 2568 ถึง 28 กันยายน 2568
5. โครงการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ (ปฏิทินตั้งโต๊ะ) (โครงการนอกแผน) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 100,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 95,979 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 22 สิงหาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568
6. โครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการนอกแผน) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 11,350 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 11,350 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 17 ร้อยละความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กรมีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย และผ่านสื่อกระแสหลัก เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น รายละเอียดตามตัวชี้วัดที่ 16 ทั้งนี้ ผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.64 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 87.00

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,000,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 999,800 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ธันวาคม 2567 ถึง 30 เมษายน 2568
2. โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 447,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 447,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 15 พฤศจิกายน 2568 ถึง 15 เมษายน 2568
3. โครงการจัดจ้างผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการนอกแผน)
(โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 200,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 200,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 28 สิงหาคม 2568 ถึง 28 กันยายน 2568
4. โครงการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ (ปฏิทินตั้งโต๊ะ)
(โครงการนอกแผน) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 100,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 95,979 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 22 สิงหาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568
5. โครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(โครงการนอกแผน) (โครงการซ้ำ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 11,350 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 11,350 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

1. เป้าหมายยุทธศาสตร์

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

2. กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

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

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 9 ตัวชี้วัด รายละเอียดสรุปดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 1 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย						
18	ร้อยละของกระบวนการงานบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80.65	บรรลุเป้าหมาย	กพบ./ กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)	
19	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับ 3	ระดับ 3	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)	
20	ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.	ร้อยละ 86	ร้อยละ 94.67	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ศูนย์รับเรื่อง)/ กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)	
21	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ร้อยละ 75	ร้อยละ 78.22	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนเทคโนโลยี)	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 2 การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง พร้อมกับเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข						
22	ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับ 5	ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากร)	
23	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 83.27	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากร)	
24	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร	ร้อยละ 76	ร้อยละ 79.29	บรรลุเป้าหมาย	สกก. (ส่วนบริหารทรัพยากร)	
แนวทางการพัฒนา (กลยุทธ์) 3 การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและแผนทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
25	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)	ร้อยละ 75	ร้อยละ 88.89	บรรลุเป้าหมาย	กนย. (ส่วนนโยบายฯ)	
26	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการรายปี ของ สคบ.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 95.83	บรรลุเป้าหมาย	กองนโยบายฯ (ส่วนนโยบายฯ/ ส่วนวิชาการฯ)	
				บรรลุเป้าหมาย	9	ตัวชี้วัด
				ไม่บรรลุเป้าหมาย	0	ตัวชี้วัด
				คิดเป็นร้อยละ 100		

จากตารางพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง ทั้งหมด 9 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 รายละเอียดสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 18 ร้อยละของกระบวนการบริการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการจัดทำข้อมูลกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดของ สคบ. โดยแบ่งเป็นกระบวนการในภาพรวมทั้งหมด จำนวน 31 กระบวนการหลัก และมีการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล หรือมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ กระบวนการตรวจสอบฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กรณี เจ้าหน้าที่ฝ้าระวังผ่านสื่อ โดยมีการพัฒนาระบบฝ้าระวังและติดตามด้านโฆษณา (OCPB Care) มาปรับใช้ในกระบวนการดังกล่าว จำนวน 25 กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 80.65 ของขั้นตอนกระบวนการ

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 180,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 131,500 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (จ้างเหมาบริการ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 360,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 360,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
3. โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 174,100 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 127,900 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
กิจกรรม:
 - (1) การทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการสู่ digital transformation เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2568
 - (2) การขับเคลื่อนกระบวนการเพื่อยกระดับกระบวนการสู่ digital transformation เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2568
 - (3) การทบทวนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคและงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2568
4. โครงการนำเสนอผลงานการดำเนินงานรางวัลเลิศรัฐของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการนอกแผนฯ)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 81,600 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 79,470 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 15 กรกฎาคม 2568

5. โครงการ OCPB'S New Era : ยกระดับกระบวนการทำงานสู่ สคบ. ยุคใหม่ (โครงการนอกแผน)
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,500,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,208,976.9 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 สิงหาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

- (1) ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการองค์กร (สำนักงานเลขานุการกรม)
- (2) ยกระดับกระบวนการด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. (กองกฎหมายและคดี)
- (3) ยกระดับกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและการสื่อสารองค์กร (กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร)
- (4) ยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น)
- (5) ยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (กองคุ้มครองผู้บริโภค 1)
- (6) ยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากและสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย (กองคุ้มครองผู้บริโภค 2)
- (7) ยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (กองคุ้มครองผู้บริโภค 3)
- (8) ยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (กองคุ้มครองผู้บริโภค 4)

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 19 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 3 ระบบ ดังนี้

- (1) การพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1 (OCPB Big Data) (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
- (2) การพัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
- (3) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแผนปฏิบัติการและงบประมาณ

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1 (OCPB Big Data)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 14,435,600 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 21 เมษายน 2569

2. โครงการการพัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 6,498,600 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 22 มี.ค. 2569

3. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแผนปฏิบัติการและงบประมาณ

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,889,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 2,589,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 20 ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สคบ.

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค 1166 ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

(1) สายด่วน 1166 คิดเป็นร้อยละ 98.25

(2) การให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. (ชั้น 1) คิดเป็นร้อยละ 98.56

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศได้สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยการสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 - 30 กันยายน 2568 ดังนี้

(3) ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 87.21

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ระบบ : คิดเป็นร้อยละ 94.67

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 1166 (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 3,624,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,254,600.04 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 21 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.22 ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 75) ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบันสามารถสนับสนุน การปฏิบัติงานของบุคลากรได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ

โครงการที่สนับสนุน: - ไม่มี-

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร สคบ. ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1) เร่งปรับปรุงเสถียรภาพและประสิทธิภาพของระบบงานหลัก โดยเฉพาะ “ระบบ ร้องทุกข์ผู้บริโภค” และ “เว็บไซต์องค์กร” ให้ใช้งานง่ายและลดปัญหาการขัดข้อง

1.2) บูรณาการและเชื่อมโยงฐานข้อมูลภายในและกับหน่วยงานภายนอก เพื่อลดความ ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.3) การจัดหาและทดแทนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก เครื่อง Printer และอุปกรณ์ ต่อพ่วงให้มีคุณภาพและทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน

1.4) พัฒนาและขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน

2. การสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการด้าน IT

2.1) เพิ่มอัตรากำลังบุคลากรฝ่าย IT ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2.2) กำหนดมาตรฐานการให้บริการและกรอบเวลาการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

2.3) จัดทำระบบติดตามผล (Follow-up) หลังการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้งาน

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการจัดการความรู้

3.1) จัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.2) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก เพื่อรองรับ บุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่

3.3) ส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลและนวัตกรรมให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

4. การจัดการสิ่งแวดล้อมการทำงานและธรรมาภิบาล

4.1) ปรับปรุงและจัดสรรพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม ลดความแออัด คำนึงถึงสุขอนามัย และความปลอดภัย รวมถึงการจัดการทางหนีไฟและสิ่งกีดขวาง

4.2) จัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมา พัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการ

4.3) กำกับดูแลการบริหารจัดการผู้รับจ้าง (Vendor/Outsource) ให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

ตัวชี้วัดที่ 22 ระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล

สกก. ได้มีการจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อกำหนด วิธีการหรือแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้งบุคลากร การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากร และการบริหารบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง เป็นต้น และได้มีการดำเนินการตามแผนฯ สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล รอบ 12 เดือน ต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,386,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,160,080 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

ปริมาณงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายยังไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณบุคลากร

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 23 ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด

สำนักงานเลขาธิการกรมได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สคบ. (ข้าราชการ 117 คน และพนักงานราชการ 134 คน) ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 251 คน และได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.27

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 470,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 470,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 กรกฎาคม 2568
2. โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 470,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 470,000 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568
3. โครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล
งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 298,300 บาท
ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

(1) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอสำหรับการจัดอบรมให้ครบตามระดับและทักษะในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณนี้สามารถจัดสรรได้เพียง กลุ่มเป้าหมายระดับข้าราชการ พนักงานราชการแรกบรรจุ และระดับชำนาญการ ซึ่งยังขาดในระดับชำนาญการพิเศษ

(2) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีจำนวนจำกัด จึงจำเป็นต้องพิจารณาคัดเลือกจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่สำคัญก่อน

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 24 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร พบว่า ทั้งด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและด้านปัจจัยความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.29 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในปี พ.ศ. 2568 (ร้อยละ 76) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

โครงการที่สนับสนุน: - ไม่มี -

ปัญหาอุปสรรค: - ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ: จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สคบ. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสามารถสรุปได้ดังนี้

1. โครงสร้างกำลังคนและโอกาสความก้าวหน้า หน่วยงานควรปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสม โดยเฉพาะในระดับล่าง เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสเติบโตในสายงานอย่างต่อเนื่อง ลดความรู้สึกติดขัดและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. อุปกรณ์และทรัพยากรในการทำงาน ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิผล

3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ความสมเหตุสมผลของค่าตอบแทนเกี่ยวข้องโดยตรงกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกจ้างเหมาบริการ ที่ควรได้รับการดูแลเพิ่มขึ้น เช่น วันลาพักผ่อนประจำปี และสวัสดิการพื้นฐานอื่น ๆ เช่น การอบรมโดยไม่เสียสิทธิ์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

4. การพัฒนาบุคลากรและความสัมพันธ์ในองค์กร บุคลากรมีข้อเสนอว่าควรมีอบรมและกิจกรรมร่วมภายในองค์กร เพื่อช่วยเสริมความรู้ความเข้าใจในงาน และส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลต่อความสามัคคีและบรรยากาศการทำงานที่ดี

5. การสนับสนุนด้านจิตใจและสุขภาพจิต งานในลักษณะนี้อาจมีผู้ปฏิบัติรู้สึกกดดันจากภาระงาน ควรมีหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาด้านจิตใจ พร้อมทั้งระบบช่วยเหลือฟื้นฟูสุขภาพจิตของบุคลากร

6. การสร้างความมั่นคงในสายงาน ควรมีแนวทางในการสร้างความมั่นคงให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มอัตราข้าราชการ เพื่อคลี่คลายปัญหาความไม่แน่นอน และส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กร

7. บทบาทองค์กรเชิงรุกและกระจายการบริการ ควรมีการปรับบทบาทองค์กรให้มีความเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งสำนักงานผู้บริโภคนอกเขตต่าง ๆ โดยใช้พื้นที่ราชพัสดุที่มีอยู่ เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการอย่างทั่วถึง และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจด้านการสืบสวนสอบสวน ควรมีค่าตอบแทนพิเศษหรือสวัสดิการเฉพาะ เพื่อจูงใจและตอบแทนความเสียสละในภาระงานซึ่งมีลักษณะเชิงเทคนิคเฉพาะ

8. การส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพ เช่น กีฬา หรือการออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพกายและใจให้กับบุคลากรในระยะยาว

ตัวชี้วัดที่ 25 ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)

ตัวชี้วัดภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) จำนวนทั้งสิ้น 9 ตัวชี้วัด จากการติดตามและประเมินการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 88.89 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 11.11

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,168,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,301,957 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) การศึกษาวิเคราะห์เพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570)

(2) การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(3) การขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

2. โครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือไม่ได้มาตรฐาน (โครงการซ้ำ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 3,500,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 3,500,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการรับฟังข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งรับฟังสภาพแวดล้อม ปัญหาอุปสรรค ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ “ประเด็นการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน หรือละเมิดสิทธิผู้บริโภค”

(2) ดำเนินโครงการ โดยการจ้างที่ปรึกษาศึกษาวิเคราะห์ ประเด็นการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน หรือละเมิดสิทธิผู้บริโภค

3. โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 2,000,000 บาท ใช้จ่ายไปทั้งสิ้น 1,931,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ธันวาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

กิจกรรม:

(1) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังคมผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ

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

(3) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

(4) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเอง ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุให้ได้รับความเป็นธรรม

ปัญหาอุปสรรค: ตัวชี้วัดบางส่วนที่บรรลุเป้าหมายแต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากความครบถ้วนของข้อมูลและความร่วมมือในการขับเคลื่อนและการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

ตัวชี้วัดที่ 26 ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ รายปี ของ สคบ.

ตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีจำนวน 26 ตัวชี้วัด ไม่นำมาวัดประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 1 ตัวชี้วัด บรรลุค่าเป้าหมาย ทั้งหมด 24 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96

โครงการที่สนับสนุน ได้แก่

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการซ้ำ) (จ้างเหมาบริการ)

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 1,080,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

2. โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำแผนการกำหนดตำแหน่งเพื่อปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2568 - 2570

งบประมาณ: ได้รับจัดสรร 525,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการ: วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

ปัญหาอุปสรรค:

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้แผนปฏิบัติการฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนฯ รวมถึงวิธีการรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ: - ไม่มี -

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรายละเอียดค่านิยามตัวชี้วัดบางตัวยังไม่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนหรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นสำคัญของรัฐบาลหรือผู้บริหาร

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานต่อผู้บริหาร รวมถึงการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSOCR) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินและรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหารเพิ่มเติมเป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สคบ. โดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568 ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย (1) แบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม: ภายใต้อัตลักษณ์ปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 (2) แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. (รอบ 12 เดือน)

วิธีการประเมิน โดยวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยแนวทางการประเมินพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการฯ ในภาพรวม และเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ บรรลุเป้าหมาย /ไม่บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้อัตลักษณ์ปฏิบัติการฯ ซึ่งจะนำเสนอ (1) สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. (2) ปัญหา อุปสรรค ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ. 2568 ของ สคบ. และ (3) จัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. ระบุต่อไป

1. สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการราชการ รายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 26 ตัวชี้วัด และไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่าบรรลุเป้าหมาย จำนวน 24 ตัวชี้วัด จาก 25 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 96 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 4 ซึ่งสามารถจำแนกผลการประเมินรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ตัวชี้วัด ไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 7 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

ประเด็นที่ 2 เรื่อง บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง จำนวน 9 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 11.11

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 9 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ พบว่า ส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานบางส่วนยังไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวยังขาดการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก รวมถึงรวมถึงรายละเอียดคำนิยามที่ชัดเจน ทำให้เป็นปัญหาต่อการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว และผลการดำเนินงานโครงการบางส่วนไม่สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคตามภารกิจหลัก รวมถึงการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการบางส่วนยังขาดความต่อเนื่องเนื่องจากหน่วยงานมุ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้นโยบายเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือนโยบายที่เป็นจุดเน้นของรัฐบาลหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเท่าที่ควร และการบริหารงบประมาณ: ได้รับจัดสรรในแต่ละแผนงานมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่กระทบต่อภาพรวมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง

2.3 ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน พบว่า ข้อมูลรายงานผลบางส่วนเป็นการรายงานเชิงกระบวนการมากกว่าผลผลิตเพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมถึงตัวชี้วัดที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร ประกอบกับการรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSER) ที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของ สคบ. จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลโครงการและรายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติมทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการและตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ต้องการประเมินผล ความครบถ้วนของข้อมูล ไม่มีการจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร เป็นต้น ทำให้การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการบางส่วนไม่สามารถประเมินผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะต่อไป

3.1 ผู้บริหารทุกระดับภายในหน่วยงานให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรนำแผนปฏิบัติการไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการของแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงานอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อเป้าหมายในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการของ สคบ.

3.2 ควรกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล พร้อมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้สามารถกำกับการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารแผนปฏิบัติราชการให้กับผู้รับผิดชอบภารกิจงานด้านนโยบายและแผน การติดตามประเมินผล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำและขับเคลื่อนแผน รวมถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ตัวชี้วัดบางส่วนควรมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการทบทวนค่านิยมความสำเร็จของตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๗๖ /๒๕๖๔

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

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

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติการของ สคบ. ดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ (มาตรา ๑๖) และระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นการกำหนดทิศทางของ สคบ. ให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนต่อความสำเร็จของแผนทั้ง ๓ ระดับ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จึงแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

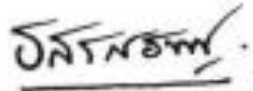
องค์ประกอบ

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

หน้าที่และอำนาจ

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

สั่ง ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายธรรณัฐพงษ์ ธนิธิพันธ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ราชปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (งบดำเนินงาน)																	
1.	ค่าใช้จ่ายในการสัมมนา และฝึกอบรม	รวมทั้งสิ้น		940,000	63,300												
		โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่ จัดโดยหน่วยงานภายนอก	สลก.	470,000		←											→
		โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการ ปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	สลก.	470,000		←											→
แผนงานยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันทางสังคม (งบรายจ่ายอื่น)																	
1.	ค่าใช้จ่ายแผนงานพัฒนา กฎหมายคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค	รวมทั้งสิ้น		4,252,000	375,390												
		1. โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภค	กผป.	4,252,000		←											→
		*2. โครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคใน รูปแบบอินโฟกราฟิก	กผป.	142,000												←	→
2.	ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคของ คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัด 76 จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		35,406,000	362,480												
		1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด 76 จังหวัด	กภท.	27,360,000		←											→

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)													
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
		2. โครงการโอนจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค	กภท.	8,046,000		←												→	
3.	ค่าใช้จ่ายสนับสนุนการ ดำเนินการจัดการกลไก การคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดและท้องถิ่น	รวมทั้งสิ้น		5,962,900	338,801														
1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงาน ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต 1-9 (จำนวน 31 คน)		กภท.	5,580,000		←													→	
2. โครงการพัฒนาศักยภาพการ คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น		กภท.	182,900																
3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เขต 1-9 (ค่า ใช้สอย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค)		กภท.	200,000																
*4. โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่อง ร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ 3		กพส.	490,000											↔					
*5. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง นโยบายและทิศทางการ ขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		สลก.	189,000											↔					
*6. โครงการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการ คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและ ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		สปจ.	1,405,984.68															←	→
4.		รวมทั้งสิ้น		825,000	57,939														

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)														
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
	ค่าใช้จ่ายสร้างเครือข่ายเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ	1. โครงการยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน	กพส.	200,000																
		2. โครงการสร้างมาตรฐานองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ	กพส.	100,000																
		3. โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำแผนการกำหนดตำแหน่งเพื่อปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2568 - 2570	สลก.	525,000																
5.	ค่าใช้จ่ายส่งเสริมประสิทธิภาพเทคโนโลยีในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด	รวมทั้งสิ้น		2,390,100	226,235															
		1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน	กตส.	180,000																
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม		กพบ.	360,000																	
3. โครงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรม		สลก.	1,386,000																	
4. โครงการพัฒนากระบวนการงานขององค์กรสู่ Digital Transformation		กพบ.	174,100																	
**โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเรื่องรารวร้องทุกข์		สลก.	290,000																	

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)													
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
		*2. โครงการสัมมนาสื่อมวลชน	กพส.	413,000															
		*3. โครงการขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ. 2569	สลก.	1,200,000															
12.	ค่าใช้จ่ายการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค	รวมทั้งสิ้น		2,590,000	128,999														
		โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค	สปจ.	2,590,000															
นำเงินไปสมทบรายการอื่น				60,000															
13.	ค่าใช้จ่ายพัฒนาความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	รวมทั้งสิ้น		8,900,000	5,186,838														
		โครงการพัฒนาความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ	กนย.	8,900,000															
นำเงินไปสมทบรายการอื่น				1,028,860.68															
14.	ค่าใช้จ่าย“OCPB’s APPROVED”	รวมทั้งสิ้น		2,350,000	65,976														
		โครงการ “OCPB’s APPROVED”	กนย.	2,876,000															
15.	ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ OCPB’s Law Enforcement : เสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	รวมทั้งสิ้น		2,210,000	391,081														
		โครงการ OCPB’s Law Enforcement : เสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	กกค.	2,210,000															
นำเงินไปสมทบรายการอื่น				60,350															
16.		รวมทั้งสิ้น		3,500,000	463,150														

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	ค่าใช้จ่ายบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน	โครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน	กอง 2	3,500,000				←									→
17.	ค่าใช้จ่ายการวิจัยศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	รวมทั้งสิ้น โครงการวิจัยศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	กอง 3	4,851,000	1,161,000												
				4,851,000									←				→
แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ (งบลงทุน)																	
1.	โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1	รวมทั้งสิ้น โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1		23,822,200	1,463,200												
			กนย.	14,434,600	434,600								←				→
2.	โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค	โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค	กนย.	6,498,600	728,600								←				→
3.	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแผนปฏิบัติการและงบประมาณ	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแผนปฏิบัติการและงบประมาณ	กนย.	2,889,000	300,000					←							→

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	โครงการ/กิจกรรม	สำนัก/กอง	งบประมาณ (บาท)	คงเหลือ (บาท)	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)											
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย (งบรายจ่ายอื่น)																	
1.	ค่าใช้จ่ายการยกระดับ	รวมทั้งสิ้น		2,000,000	69,695												
	ความคุ้มครองสิทธิ	โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิ	กนย./กอง 1/ กอง 3/กพส.	2,000,000													
	ผู้บริโภคนิสัยคนผู้สูงอายุ	ผู้บริโภคนิสัยคนผู้สูงอายุ															

หมายเหตุ : * เป็นโครงการใหม่และใช้งบประมาณเหลือจ่ายในการดำเนินการ

