



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ เพื่อให้การบริหารงานมีการพัฒนาในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชัดเจนมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนยิ่งขึ้น ซึ่งมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในฐานะหน่วยงานที่เข้าร่วมรับการประเมินฯ ได้ผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรการฯ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง/วิธีการในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดความเชื่อมโยงสอดคล้องในการพัฒนางานด้านความโปร่งใสและจริยธรรม ตามภารกิจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค และการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน เช่น การรับจดทะเบียนผู้ประกอบการรายตรง และตลาดแบบตรง การสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนและภาคประชาสังคม ฯ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณธรรม/ความโปร่งใส และให้ความสำคัญในการแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการยกระดับการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของ สคบ. ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงได้นำผลการประเมิน ITA มาวิเคราะห์และกำหนดเป็นมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
● การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	1
● การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	5
● การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	32

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. ข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน ITA

1.1 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดกรอบการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีรายละเอียดตามแบบการประเมิน 3 แบบ ดังนี้

1.1.1 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) โดยให้บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ปฏิบัติงานก่อนวันที่ 1 ม.ค. 2567) โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

1.1.2 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงพนักงานจ้างเหมาบริการ โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

1.1.3 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล โดยมีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและงบประมาณ
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต มีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่

- ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน
- ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

ผลคะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะประกอบด้วย ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และระดับผลการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	เงื่อนไข	
	คะแนน ITA	คะแนนรายเครื่องมือ
ผ่านดีเยี่ยม	95.00 – 100.00	IIT, EIT ส่วนที่ 1, EIT ส่วนที่ 2 และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า 95 คะแนน
ผ่านดี	85.00 – 100.00	IIT, EIT ส่วนที่ 1, EIT ส่วนที่ 2 และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า 85 คะแนน
ผ่าน	85.00 – 100.00	-
ต้องปรับปรุง	70.00 – 84.99	-
ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0.00 – 69.99	-

2. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2568 เรียบร้อยแล้ว พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผลคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 88.50 คะแนน ได้ระดับผลการประเมิน ระดับ ผ่าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้ (เอกสารแนบ 7)

ประเภทแบบวัด	ตัวชี้วัด	ผลคะแนนการประเมิน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
1. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	1.1 การปฏิบัติหน้าที่	89.65	- โดยให้บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง ผ่านระบบ
	1.2 การใช้งบประมาณ	91.43	
	1.3 การใช้อำนาจ	97.95	
	1.4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	81.24	
	1.5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	87.40	
		รวม 89.53	

ประเภทแบบวัด	ตัวชี้วัด	ผลคะแนนการประเมิน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
			https://itas.nacc.go.th/go/iit/yb7fh4
๒. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)	2.1 คุณภาพการดำเนินงาน 2.2 ประสิทธิภาพการสื่อสาร 2.3 การปรับปรุงการทำงาน	88.44 84.01 83.95 - EIT ส่วนที่ 1 = 88.11 - EIT ส่วนที่ 2 = 82.82	- โดยให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านระบบ https://itas.nacc.go.th/go/eit/yb7fh4
3. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	3.1 การเปิดเผยข้อมูล 3.2 การป้องกันการทุจริต	100.00 80.00 รวม 90.00	- การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2.3 สถิติผลการดำเนินงานคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา มีผลคะแนน ดังนี้

ปีงบประมาณ	ผลคะแนนประเมินฯ
2563	79.35
2564	89.66
2565	90.14
2566	91.46
2567	90.87
2568	88.50

2.4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ 2568

ประเภทแบบวัด	ตัวชี้วัด	ผลคะแนนการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ร้อยละ)	ผลคะแนนการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ร้อยละ)
1. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	1.1 การปฏิบัติหน้าที่ 1.2 การใช้งบประมาณ 1.3 การใช้อำนาจ 1.4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ 1.5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	98.42 94.52 98.88 94.26 98.35 รวม 96.89	89.65 91.43 97.95 81.24 87.40 รวม 89.53
2. แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)	2.1 คุณภาพการดำเนินงาน 2.2 ประสิทธิภาพการสื่อสาร 2.3 การปรับปรุงการทำงาน	90.39 84.11 69.21 - EIT ส่วนที่ 1 = 86.09 - EIT ส่วนที่ 2 = 76.39	88.44 84.01 83.95 - EIT ส่วนที่ 1 = 88.11 - EIT ส่วนที่ 2 = 82.82
3. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูล สาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	3.1 การเปิดเผยข้อมูล 3.2 การป้องกันการทุจริต	87.14 100.00 รวม 93.57	100.00 80.00 รวม 90.00

3. สถิติผลการดำเนินงานคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา มีผลคะแนน ดังนี้

ปีงบประมาณ	ผลคะแนนประเมินฯ	พัฒนาการ	ผลต่างของคะแนน ITA
2562	81.35	-	-
2563	79.35	ลดลง	-2.00
2564	89.66	เพิ่มขึ้น	+10.31
2565	90.14	เพิ่มขึ้น	+0.48
2566	91.46	เพิ่มขึ้น	+1.32
2567	90.87	ลดลง	-0.59

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่			
เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
IIT	i1	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	79.19
	i2	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	90.35
	i3	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	99.42
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน			
EIT	e1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	86.84
	e2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	89.19
	e3	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านหรือไม่	98.09

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ พบว่า ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ (ข้อ i1 - i3) และ ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ข้อ (e1 - e3) สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ความเท่าเทียม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. **ความเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ** โดยมีมาตรฐานและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการจัดทำคู่มือแล้วเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์หลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ยังได้มีหนังสือแจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ และยึดถือปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งองค์กร มีการให้บริการผู้บริโภคและผู้ประกอบการผ่านระบบ e-service เพื่อทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการ รวมทั้งเป็นการประหยัดเวลา ลดพลังงาน และตอบสนองต่อการทำงานในรูปแบบ Digital

2. **ความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ** เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยอาศัยหลักจริยธรรมในการทำงาน ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เคารพหลักสิทธิ

มนุษยชน ไม่มีอคติส่วนบุคคล จึงทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิและได้รับการเยียวยาจากการถูกละเมิดสิทธิ และผู้ประกอบการหากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจะถูกลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

3. **เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับสินบน** ไม่ว่าจะเป็นเงิน ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทำให้หน่วยงานเกิดความโปร่งใส ทำให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ และประชาชนมีความเชื่อถือ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ได้รับรู้รับทราบถึงภัยของการรับสินบน ซึ่งหากมีการรับสินบนจะมีบทลงโทษทางกฎหมายตามมา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้พิจารณาต่อไป ผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สินค้าหรือบริการสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานครฯ หรือติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วนโทร 1166 และช่องทางออนไลน์ที่แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ <https://www.ocpb.go.th/>

2. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือ บริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

4. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือถูกละเมิดสิทธิแก่ประชาชน

5. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

7. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภค ที่เป็นการส่งเสริมพละทานมัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ผ่านสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร เอกสาร บทความ ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสื่อออนไลน์ของ สคบ. ได้แก่ www.ocpb.go.th, Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, Tiktok, Pantip และ Official line OCPB CONNECT เพื่อเผยแพร่แก่ผู้สนใจ เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทุกด้าน ในการดำรงชีวิตประจำวัน

8. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ สคบ. โดยการประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น เพื่อบูรณาการร่วมปฏิบัติงาน ในการกำหนดนโยบายและในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย และได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ

9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

10. ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้ประกอบการธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณา คำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้ประชาชนทราบ

ตารางที่ 2 การให้บริการและระบบ E – Service

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร			
เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
EIT	e6	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่าน ได้อย่างชัดเจน	80.63
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน			
EIT	e8	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	86.08
	e9	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	88.18
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ			
OIT	o8	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ o แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน* ที่มีรายละเอียดอย่างน้อย ประกอบด้วย (1) ชื่องาน (2) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (4) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	100
OIT	o9	o แสดงคู่มือการขอรับบริการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือ ติดต่อกับหน่วยงาน* ที่มีรายละเอียดของแต่ละงาน อย่างน้อย ประกอบด้วย (1) ชื่องาน (2) วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (4) ช่องทางให้บริการ เช่น สถานที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบ E-service One Stop Service (5) ค่าธรรมเนียม (กรณีไม่มีค่าธรรมเนียมให้แสดงในคู่มือให้เห็นว่าไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ โดยไม่มีการเว้นว่างข้อมูลไว้) (6) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	100

OIT	o10	E-Service o แสดงระบบการให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์* ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ o แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	100
-----	-----	---	-----

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 2 การให้บริการและระบบ E-Service พบว่า ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ e6) ตัวชี้วัดที่ 8 (ข้อ e8 และ e9) และตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูลตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (ข้อ o8 o9 และ o10)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ คู่มือการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค (ชั้นเจ้าหน้าที่) และคู่มือการบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ คือ คู่มือปฏิบัติการงานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เพื่อให้บุคลากรของ สคบ. ได้ยึดปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งได้มีการเปิดเผยคู่มือผ่านทางเว็บไซต์หลักของ สคบ. นอกจากนี้ยังมีระบบ (E-service) เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์สามารถดำเนินการร้องทุกข์ผ่านทางระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) โดยที่ไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ ทำให้ผู้ร้องประหยัดเวลาการเดินทาง ลดพลังงาน ทั้งนี้ยังมีวิธีการใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) ทำให้ผู้ร้องทุกข์สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามขั้นตอน รวมถึงมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ จากคะแนน e6 บุคลากรของ สคบ. ยังสามารถที่จะสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ผู้ร้องทุกข์ได้อย่างเข้าใจ และปฏิบัติงานตามระเบียบต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (อ้างอิงจากข้อ o8)

คู่มือการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค (ชั้นเจ้าหน้าที่) จัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๖๒ ครอบคลุมตั้งแต่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบ ธุรกิจ การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาชดเชยความเสียหาย



**งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค (ชั้นเจ้าหน้าที่)
แก้ไขเพิ่มเติม**

**ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่)
แก้ไขเพิ่มเติม**

ระดับเอกสาร : ระบบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๑๔๑๑๘
 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๑๔๑๑๙
 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๑๔๑๒๐
 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
 โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๒๒๑๑๙
 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักบริหารการรวม โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๐๒๒๕๕
 กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมายและคดี โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๑๔๑๑๓
 สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โทร ๐๒-๑๔๑๓ ๒๒๒๐๔

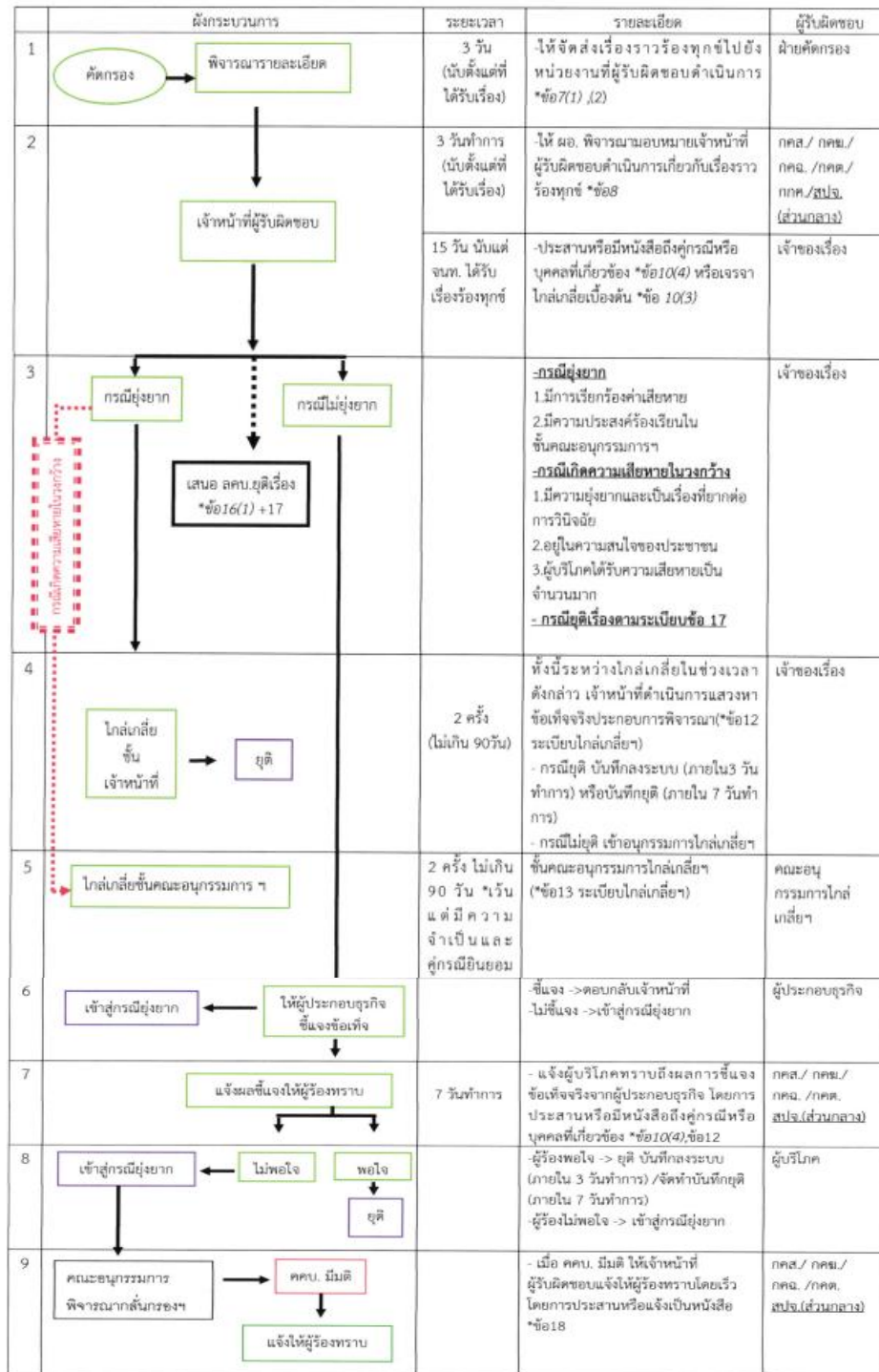
ผู้อนุมัติ พงศารัตน์
 (ประสิทธิ์ เจริญภูมิศักดิ์)
 เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อให้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
 ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนผังขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ชั้นเจ้าหน้าที่ (แก้ไขเพิ่มเติม)

ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒





งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

คู่มือการปฏิบัติงาน งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โทร ๐๒ ๑๔๓๓ ๐๙๗๙๔ E-mail : consumer@ocpb.go.th

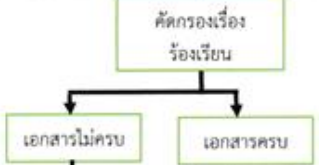
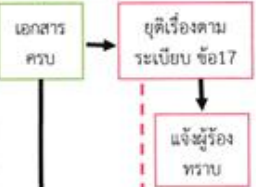
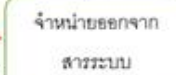
ผู้อนุมัติ พลตำรวจตรี.....

(ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนผังขั้นตอนงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ (แก้ไขเพิ่มเติม)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1			ช่องทางการร้องเรียน - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ส่งจดหมายไปที่ สคบ. - ผ่าน www.ocpb.go.th - แบบฟอร์มร้องเรียน 7-11 ทุกสาขา - สายด่วน 1166 - ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ	ศรท.
2		3 วันทำการ (นับแต่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์)	- จัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ *ข้อ 7(1)	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์
3		15 วัน (นับแต่ได้รับเรื่องร้องทุกข์)	- กรณีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอแก่การดำเนินการ ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม *ข้อ 7(2) - จัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องและมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ *ข้อ 7(3)	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์
		2 วันทำการ	- ผอ.พิจารณาลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์
4			- ส่งเอกสารกลับคืนให้เจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่รับแจ้ง หากเกินกำหนดให้ถือว่ายุติ *ข้อ 17(9) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์
5			- จัดส่งหน่วยงานภายในรับเรื่องดำเนินการขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์
6		ภายใน 20 วันทำการ	จบการทำงาน	ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ (อ้างอิงจากข้อ ๐9)

คู่มือปฏิบัติการงานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘



งานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบ ธุรกิจตลาดแบบตรง

คู่มือการปฏิบัติงาน การพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายรับจดทะเบียนและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โทร ๐๒ ๓๔๑ ๓๔๒๑-๒๒ E-mail : directsale@ocpb.mail.go.th

ผู้รับผิดชอบ **ปิ - น**

(นายจิตติภร บุญสม)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

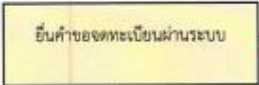
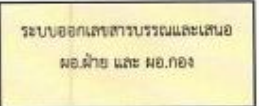
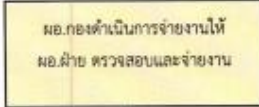
ผู้อนุมัติ **จรัสพงษ์**

(นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิพย์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

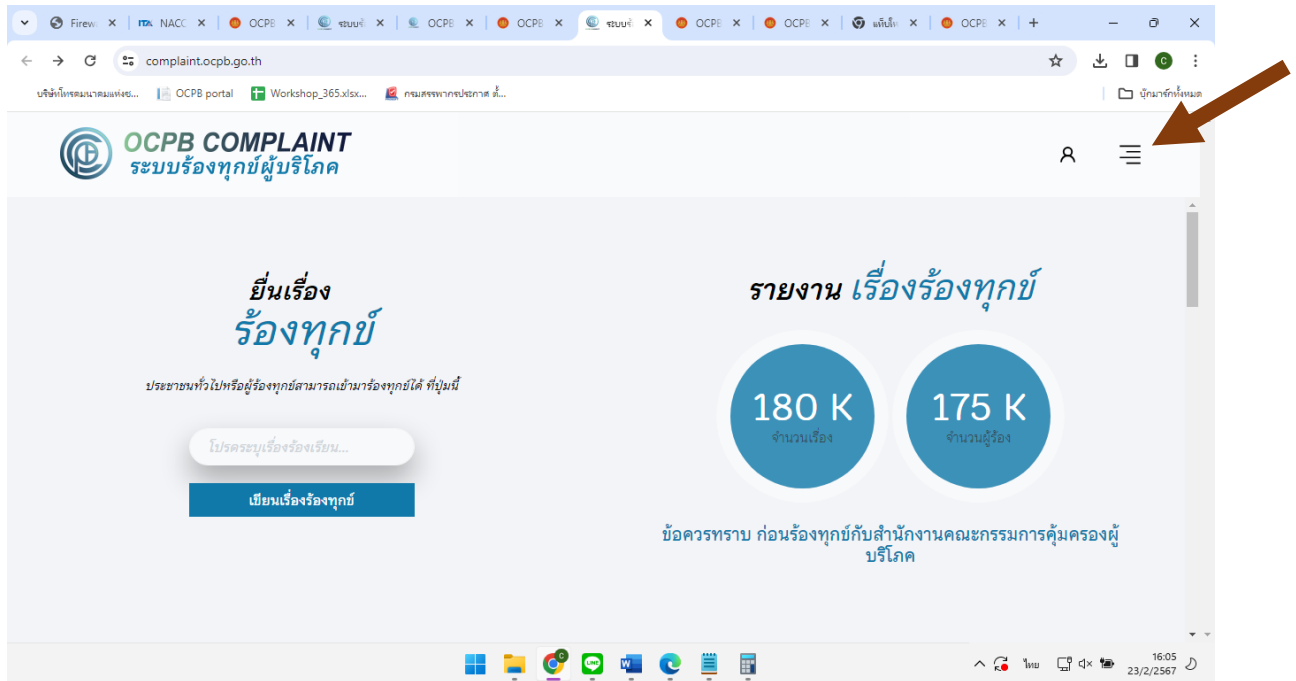
คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนผังขั้นตอนการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

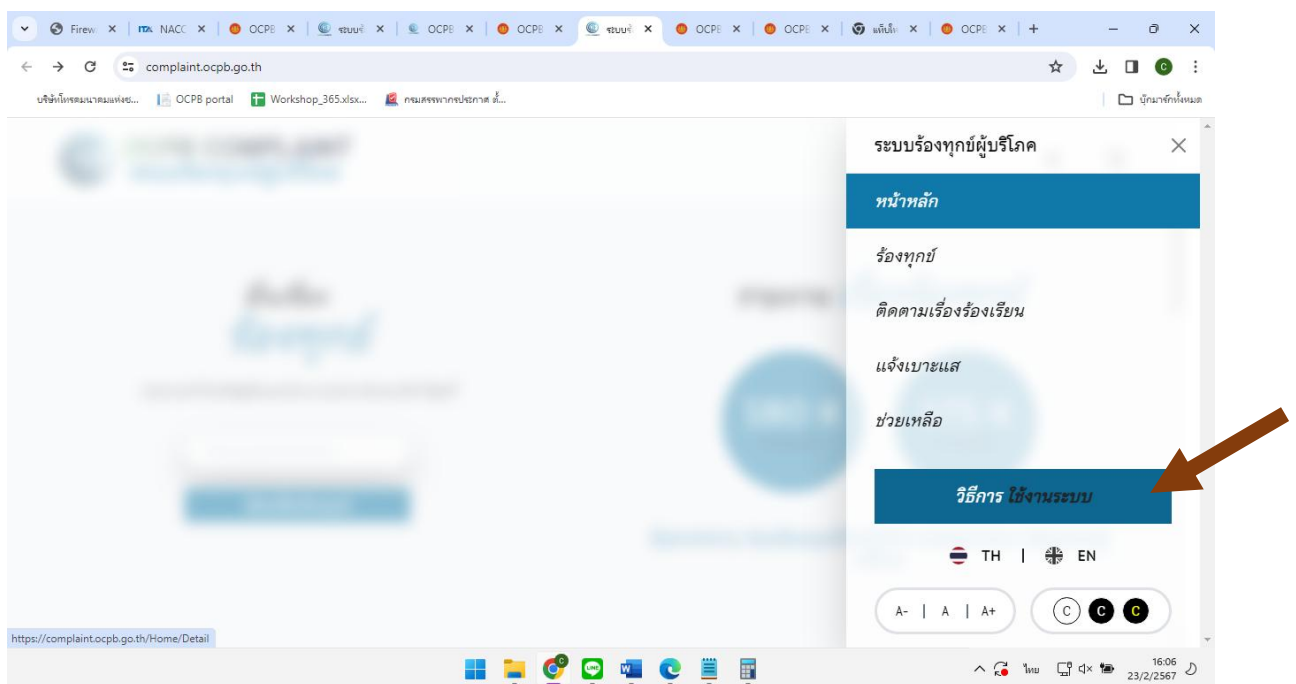
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1		-	ขั้นตอนยื่นคำขอจดทะเบียน ณ สคบ. / ผ่านระบบจดทะเบียน OCPB Direct หรือทางไปรษณีย์ <u>กิจกรรมย่อย</u> - ผู้ยื่นคำขอยื่นจดทะเบียนขายตรง ณ สคบ. / ผ่านระบบจดทะเบียน OCPB Direct หรือทางไปรษณีย์ พร้อมเอกสารและหลักฐาน	ผู้ประกอบการธุรกิจ
2		-	ขั้นตอนออกเลขสารบรรณ เพื่อเสนอ ผอ.ฝ่าย และ ผอ.กอง <u>กิจกรรมย่อย</u> - ส่งเรื่องนำเสนอ ผอ.ฝ่าย และ ผอ.กอง ตามลำดับ	เจ้าหน้าที่ธุรการ
3		5 วัน	ขั้นตอนพิจารณาดำเนินการมอบหมายงาน <u>กิจกรรมย่อย</u> - ผอ.กอง มอบหมายงานให้ ผอ.ฝ่าย เพื่อดำเนินการ - ผอ.ฝ่าย รับมอบหมายงานจาก ผอ.กอง เพื่อดำเนินการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายดำเนินการ	ผอ.ฝ่าย และ ผอ.กอง
4		20 วัน	ขั้นตอนพิจารณาตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน รายละเอียดทั้งหมด <u>กิจกรรมย่อย</u> - ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานการยื่นคำขอจดทะเบียนให้ครบถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด - กรณีเอกสารและหลักฐานไม่ครบถ้วนดำเนินการส่งหนังสือผ่านช่องทางระบบจดทะเบียนฯ หรือไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้ประกอบการแก้ไขเอกสารและหลักฐานเพิ่มเติม - กรณีเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง ให้ลงเลขที่รับคำขอ ***ระยะเวลา 20 วัน จะเริ่มนับเมื่อเอกสารหลักฐานครบถ้วนและถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับจดทะเบียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แสดงวิธีการใช้งาน เข้าระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (E-service) เพื่อดำเนินการร้องทุกข์ <https://complaint.ocpb.go.th/> ดังนี้ (อ้างอิงจากข้อ O10)

วิธีการใช้งานระบบร้องทุกข์ คลิกเข้าไปดูที่ ด้านขวามือ ดังภาพ



คลิกเข้าไปที่ วิธีการใช้งานระบบ



ตารางที่ 3 ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร			
EIT	e4	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	86.32
EIT	e5	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	87.03
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน			
OIT	O4	ข่าวประชาสัมพันธ์ - แสดงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน - แสดง QR code แบบวัด EIT ของหน่วยงานที่ดาวน์โหลดจากระบบ ITAS ไว้บนหน้าแรกของเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการประเมิน ITA ของหน่วยงาน	100

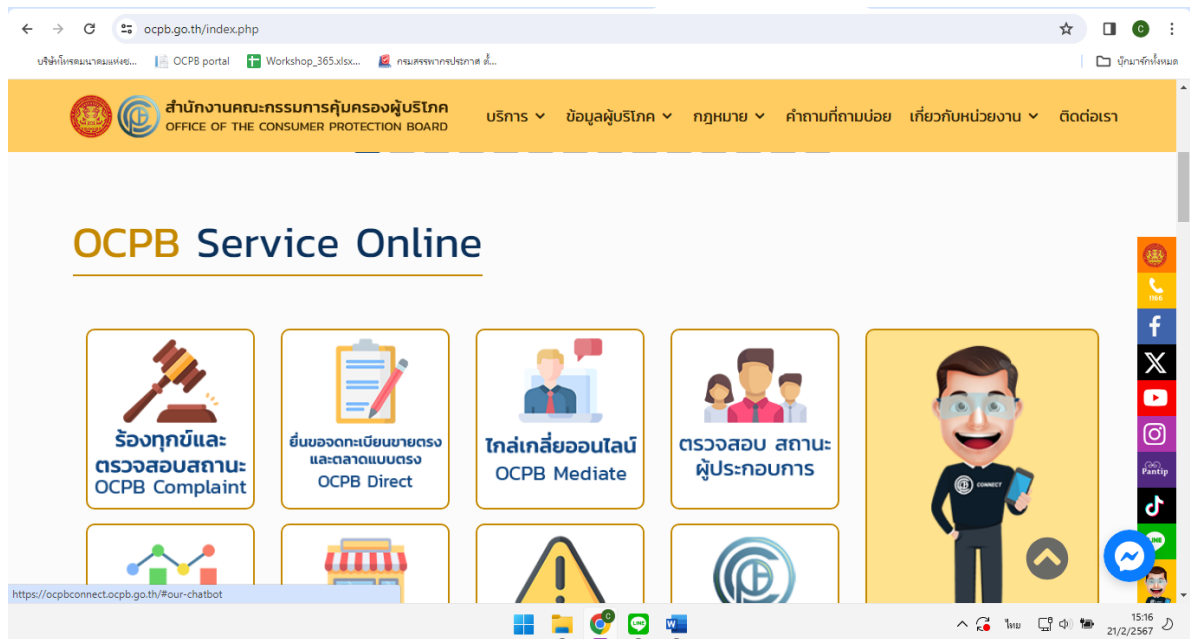
จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 3 ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ พบว่า ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ e4 - e5) และตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน (ข้อ o4) ข่าวประชาสัมพันธ์ โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคได้ง่าย ผ่านทางเว็บไซต์หลักของ สคบ. (<https://www.ocpb.go.th/index.php>) รวมทั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย “AM 1467 KHZ” “รายการ NBT มีคำตอบ” ช่องทางที่สามารถติดตามหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการผ่านทาง Facebook, X, Instagram, YouTube, Pantip, TikTok, Line official และ OCPB Connect

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่าย การออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ซับซ้อน ใช้งานสะดวก และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย มีหลายช่องทางรวมถึงคุณภาพของข้อมูล ความชัดเจน การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการจนเกินไป การใช้สื่อประกอบ (อินโฟกราฟิก วิดีโอ) เพื่อช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องทุกวัน หากช่องทางมีอยู่แต่ใช้งานยากหรือข้อมูลล้าสมัย ก็จะไม่ตอบโจทย์ตัวชี้วัดดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนผ่านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย การให้ความรู้ การเตือนภัย การสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่เป็นประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความ

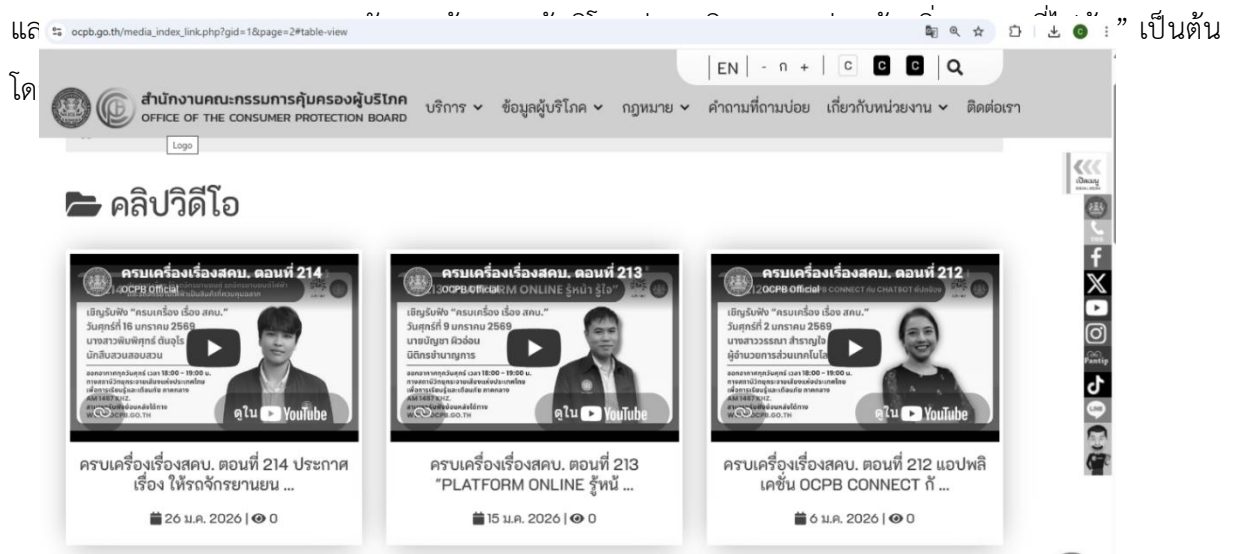
สนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน จากคะแนน ข้อ e4 - e5 ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคหลายรายเข้ามารับชม รับฟัง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (อ้างอิงจาก e4 - e5 และ o4)

1. ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจผ่านทางเว็บไซต์หลักของ สคบ.



- แสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น “อันตรายจากสินค้าที่ไม่มีฉลาก” “การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง



- แสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น เปลี่ยนโฉมช้อปปิ้งออนไลน์ปลอดภัยกับมาตรการส่งเสริม (Dee-Delivery) ชื้อคอนโดอย่างไรให้ได้อยู่ ไม่อยากเป็นเหยื่อ...อย่าเชื่อแค่โฆษณาหรือราคา เป็นต้น โดยเผยแพร่ผ่านทาง “รายการ NBT มีคำตอบ”



4. เว็บไซต์หลักของ สคบ. สามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ สคบ. ได้แก่ Facebook, X, Instagram, YouTube, Pantip, TikTok, Line official และ OCPB Connect



ตารางที่ 4 กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อความถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ			
IIT	i10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	65.12
IIT	i11	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	95.23
IIT	i12	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานสามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้มากน้อยเพียงใด	83.37

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 4 กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ พบว่า ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ (ข้อ i10 – i12) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุทราบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง แต่หากเป็นเจ้าหน้าที่จากสำนัก/กอง/กลุ่ม บางรายยังไม่ทราบว่ามีการขอยืม – คืนทรัพย์สินของราชการ ทั้งนี้ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อขอยืมทรัพย์สินมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น นอกจากนี้ สคบ. ยังได้มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ จากคะแนนข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม

สำนักงานเลขาธิการกรมได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการขอยืม – คืนทรัพย์สินของราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของ สคบ. เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยมีแนวทางการปฏิบัติในการขอยืม – คืน พัสดุ ดังนี้

1. การขอยืมพัสดุ ให้ผู้ยืมทำหลักฐานการขอยืมเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงสถานที่ที่จะนำพัสดุไปใช้ และกำหนดเวลา ที่ส่งคืน พร้อมระบุชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของผู้ยืมให้ชัดเจน

1.1 การขอยืมระหว่างหน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้มีอำนาจอนุมัติเป็นผู้อนุมัติ

1.2 การให้บุคคลยืม

(1) ยืมใช้ภายในสถานที่หน่วยงานเดียวกัน ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบพัสดุนั้นเป็นผู้อนุมัติ ได้แก่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

(2) ยืมใช้นอกสถานที่หน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

1.3 การให้บุคคลภายนอกยืม การยืมใช้ดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น และจะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

2. การคืนพัสดุ

2.1 พัสดुประเภทใช้คงรูป หมายถึง การยืมพัสดุที่มีลักษณะคงทนถาวร อายุการใช้งานยืนนาน ได้แก่ ครุภัณฑ์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา เป็นต้น

ผู้ยืมจะต้องนำพัสดุนั้นมาส่งคืนในสภาพที่ใช้การได้เรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหาย หรือใช้การไม่ได้ หรือสูญหายไป ให้ผู้ยืมจัดการแก้ไข ซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม ผู้ยืมต้องรับผิดชอบชดใช้ ตามหนังสือหรือข้อตกลง ที่กำหนดไว้

2.2 พัสดุประเภทใช้สิ้นเปลือง หมายถึง การยืมพัสดุที่มีลักษณะโดยสภาพเมื่อใช้งานแล้วสิ้นเปลืองหมดไป หรือไม่คงสภาพเดิมอีกต่อไป เช่น วัสดุสำนักงาน เป็นต้น

โดยผู้ยืมจะต้องจัดหาพัสดุประเภท ชนิด และปริมาณเดียวกัน ส่งคืนให้ผู้ยืมภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือคืนเป็นเงินเท่ากับมูลค่าพัสดุที่ยืม

ตารางที่ 5 กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ			
IIT	i4	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	85.35
ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ			
OIT	o6	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568 - o แสดงแผนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2568 ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) โครงการหรือกิจกรรม (2) งบประมาณแต่ละโครงการหรือกิจกรรม (3) ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม - o แสดงผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568 ที่มีเนื้อหาหรือรายละเอียดความก้าวหน้าอย่างน้อยประกอบด้วย (1) ผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม (2) ผลการใช้จ่ายงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม**	100
	o7	รายงานผลการดำเนินงานประจำปีพ.ศ. 2567 - o แสดงผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2567 ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) ผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม (2) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรแต่ละโครงการหรือกิจกรรม* (3) ผลการใช้จ่ายงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม** (4) ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม	100

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 5 กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ พบว่า ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ (ข้อ i4) ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 85.35 สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน โครงการ และภารกิจที่กำหนดไว้ แสดงถึงการบริหารงบประมาณที่คำนึงถึงความคุ้มค่า โปร่งใส อย่างไรก็ตามบุคลากรบางส่วนยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลด้านงบประมาณ ความชัดเจนในการสื่อสาร หรือการมีส่วนร่วมในการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (ข้อ o6 – o7) แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 และรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ได้มีการเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงมีองค์ประกอบของข้อมูลที่ครบถ้วนตาม

หลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช กำหนด จึงทำให้คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100 ในทุกข้อคำถาม OIT ดังกล่าว แต่ถึงแม้จะมีการเผยแพร่ข้อมูลให้ภายในหน่วยงานทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักแล้วก็ตาม แต่ทั้งนี้ ได้มีการแจ้งเวียนหนังสือเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณไปสำนัก/กอง/กลุ่ม ทราบ แต่ด้วยภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บางท่านอาจจะยังไม่ทราบข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีที่ได้มีการแจ้งเวียน นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเป็นการหารือและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการดำเนินการสรุปแผนงานการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2568 ดังนี้

สรุปแผนงานในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568

(ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568) ดังนี้

1. การจัดทำแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีดังนี้

1.1 แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (งบดำเนินงาน รายการอบรมสัมมนา) จำนวน 2 โครงการ

1.2 แผนงานยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันทางสังคม (งบรายจ่ายอื่น) จำนวน 36 โครงการ

1.3 แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ (งบลงทุน) จำนวน 3 โครงการ

1.4 แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย (งบรายจ่ายอื่น) จำนวน 1 โครงการ

2. สรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายปี พ.ศ. 2567 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด ซึ่งไม่นำมาวัดประเมินผล จำนวน 1 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดตามแผนดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย จำนวน 23 ตัวชี้วัด จาก 27 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 85.19 ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 14.81 ซึ่งสามารถจำแนกผลการประเมินรายประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เรื่อง พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 7 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 6 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 85.70

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

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง จำนวน 10 ตัวชี้วัด พบว่า บรรลุเป้าหมาย จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 80

ตารางที่ 6 กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง			
OIT	o12	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุ ประจำปี พ.ศ. 2568 o แสดงรายการการจัดซื้อจัดจ้างฯ ของหน่วยงานในประเภทงบรายจ่ายหมวดงบลงทุนที่จะมีการดำเนินการในปี พ.ศ. 2568 ที่มีวงเงินสูงสุดอย่างน้อย 100 รายการ* ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) ชื่อรายการของงานที่ซื้อหรือจ้าง (2) วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (บาท) (3) แหล่งที่มาของงบประมาณ (4) สถานะการจัดซื้อจัดจ้าง o แสดงความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างฯ ของหน่วยงานในประเภทงบรายจ่ายหมวดงบลงทุนที่มีการลงนามในสัญญาแล้ว ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568 ที่มีรายละเอียด อย่างน้อยประกอบด้วย (1) วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (2) ราคากลาง (บาท) (3) ราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง (บาท) (4) รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือก (5) เลขที่โครงการในระบบ e-GP** o เป็นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างฯ ในปี พ.ศ. 2568	100
OIT	o13	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. 2567 o แสดงผลการจัดซื้อจัดจ้างฯ ของหน่วยงานในประเภทงบรายจ่ายหมวดงบลงทุนประจำปี พ.ศ. 2567 ที่มีวงเงินสูงสุดอย่างน้อย 100 รายการ* ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) ชื่อรายการของงานที่ซื้อหรือจ้าง (2) วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (บาท) (3) แหล่งที่มาของงบประมาณ (4) สถานะการจัดซื้อจัดจ้างฯ (5) วิธีการจัดซื้อจัดจ้างฯ (6) ราคากลาง (บาท) (7) ราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง (บาท) (8) รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือก (9) เลขที่โครงการในระบบ e-GP** o เป็นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างฯ ในปี พ.ศ. 2567	100

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 5 กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า ตัวชี้วัดที่ย่อยที่ 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง ได้มีการแสดงรายการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ในประเภทงบรายจ่ายหมวดงบลงทุน รายงานการแสดงความก้าวหน้าในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบของข้อมูลที่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช กำหนด จึงทำให้คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 7 กระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อความถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ			
IIT	i7	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	95.35
IIT	i8	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	99.07
IIT	i9	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	99.42

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 6 กระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล ดังนี้

ข้อ i7 คะแนน 95.35 สะท้อนว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยหรือแทบไม่เคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานราชการ แสดงให้เห็นถึงการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม มีการแยกแยะระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม และเคารพพบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อ i8 คะแนน 99.07 สะท้อนว่าบุคลากรแทบทั้งหมดไม่เคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้กระทำการที่เข้าข่ายทุจริตหรือประพฤติมิชอบ แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานภายใต้หลักคุณธรรม ความโปร่งใส และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตภายในองค์กร

ข้อ i9 คะแนน 99.42 สะท้อนว่าบุคลากรแทบทั้งหมดไม่พบเห็นหรือไม่รับรู้ถึงการให้หรือรับสินบนในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่โปร่งใส เป็นธรรม และยึดหลักความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการบริหารงานบุคคลและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ สคบ.

ตารางที่ 8 มาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

เครื่องมือ	ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต			
IIT	i13	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด	90.70
IIT	i14	ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด	86.86
IIT	i15	ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	84.65
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต			
ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน			
OIT	o21	ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ o แสดงประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเป็นทางการที่ลงนามโดยผู้บริหารสูงสุด ที่ดำรงตำแหน่งในปี พ.ศ. 2568 ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประกาศว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนในหน่วยงานจะไม่รับ ของขวัญและของกำนัลทุกชนิดในขณะ/ก่อน/หลังปฏิบัติหน้าที่ ที่จะ ส่งผลให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ o แสดงผลการดำเนินกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกหรือ สร้างวัฒนธรรมให้เจ้าหน้าที่ในการปฏิเสธการรับของขวัญและของ กำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ในลักษณะการประชุม การสัมมนา เพื่อถ่ายทอดหรือมอบนโยบาย หรือเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ที่ ดำเนินการโดยหน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2568	100
OIT	o22	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา o แสดงรายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา สำหรับหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2567 ตามมาตรา 128 แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561	100
OIT	o24	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและ ประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. 2567 o แสดงผลการประเมินความเสี่ยงและผลการดำเนินการเพื่อจัดการ ความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. 2567 ที่มี รายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย	100

		(1) เหตุการณ์ความเสี่ยง (2) ระดับของความเสี่ยง (3) วิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง (4) ผลการดำเนินการตามวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง	
--	--	--	--

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนน ITA ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ 7 มาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ดังนี้

ข้อ i13 คะแนน 90.70 สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้และเชื่อมั่นว่าผู้บริหารสูงสุดให้ความสำคัญกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจัง มีการกำหนดนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อ i14 คะแนน 86.86 สะท้อนว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานสามารถลดความเสี่ยงและป้องกันการกระทำที่ไม่ถูกต้องได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้บุคลากรบางส่วนยังมองว่าประสิทธิผลของมาตรการที่นำมาใช้ยังสามารถพัฒนาได้อีก เช่น การประเมินความเสี่ยงการทุจริต การรายงานผลการดำเนินการความเสี่ยงการทุจริต รวมถึงการติดตามผล

ข้อ i15 คะแนน 84.65 สะท้อนว่าบุคลากรยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับที่ดี แต่ยังมีช่องว่างที่ควรได้รับการพัฒนา อาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงขั้นตอนการร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ หรือการสื่อสารผลการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ในประเด็นสินบน (ข้อ o21 o22 และ o24) ได้ 100 คะแนนทุกข้อ ข้อ o21 มีการประกาศเจตนารมณ์ตามนโยบาย No Gift Policy ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีการแจ้งเวียนให้บุคลากรรับรู้รับทราบทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม และเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของ สคบ. รวมถึงมีการจัดประชุมเพื่อถ่ายทอดและมอบนโยบาย เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจนโยบาย No Gift Policy ให้บุคลากรรับรู้รับทราบ ข้อ o22 และ o24 ได้เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของ สคบ. ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ข้อ O21 การประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2568 ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
เรื่อง เจตนารมณ์ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

.....

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน โดยมีพันธกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำผิด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ดังนั้น เพื่อสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นแก่ประชาชน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะผู้บริหารสูงสุดและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอประกาศเจตนารมณ์ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) โดยร่วมกันปลูกจิตสำนึก สร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดี รวมทั้งช่วยกันสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม โปร่งใส มีธรรมาภิบาล มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่หวังผลตอบแทน และตรวจสอบได้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางสาวทรงศิริ จุมพล)
รองเลขาธิการ รักษาการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



Announcement of Office of the Consumer Protection Board
Subject: Policy of not accepting either gifts or profits from performing duties
(No Gift Policy)
Fiscal year 2025

.....

Office of the Consumer Protection Board (OCPB) is a consumer service organization. The main obligation is to consider the complaints from the consumers who suffer hardship or injury resulting from the acts of the entrepreneurs and following up and scrutinizing actions of the entrepreneurs who may do anything infringing the consumer's right.

Therefore, Office of the Consumer Protection Board (OCPB) builds confidence and faith in the consumers. All OCPB executives and OCPB officials have the intention of not accepting either gifts or profits from performing our duties, both before and after performing our duties. To build up good conscious, attitude, values and organizational culture, to conduct work with enhanced morale, transparency, good governance, honesty, no expectation and examination.

It is hereby announced and to adhere to all

This announcement is made on 27 November 2024



Miss Songsiri Jumpon
Deputy Secretary General of Consumer Protection Board
Acting Secretary General of Consumer Protection Board

ข้อ ๐22 แสดงรายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาสำหรับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามมาตรา 128 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

แบบฟอร์ม ITA - 022

แบบสรุปรายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้
ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ. 2563

ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๗...(รอบ ๑๒ เดือน).....

เจ้าหน้าที่รายงาน การรับทรัพย์สิน จำนวน (ครั้ง)	การวินิจฉัยของผู้บริหารสูงสุด		
	อนุญาต ให้รับไว้เป็นทรัพย์สิน หรือสิทธิส่วนบุคคล	ไม่อนุญาต	
		ส่งคืนแก่ ผู้ให้ทรัพย์สิน	ส่งมอบทรัพย์สินให้เป็น สิทธิของหน่วยงาน
-	-	-	-

ลงชื่อ 
(นางสมพร วุฒิวิทย์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
เลขานุการกรม
ผู้รายงาน

ลงชื่อ 
(นางสาวทรงศิริ จันทพล)
รองเลขาธิการ รักษาการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับรองรายงาน

หมายเหตุ ให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร หรือผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ปฏิบัติราชการแทน เป็นผู้รับรองรายงาน และเผยแพร่ลงเว็บไซต์

ข้อ ๐24 รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. 2567

แบบรายงานผลการดำเนินการแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ความเสี่ยงด้าน	กระบวนการและรูปแบบพฤติกรรมความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต	ผลการดำเนินการ
ด้านที่ ๑ การอนุมัติ อนุญาตตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕	ขั้นตอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรง อาจมีผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	ต่ำ	มีการกำกับให้บุคลากรในสังกัดที่เกี่ยวข้องทุกรายปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕ ประกอบกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต ในด้านที่ ๑ ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๓๑๒/๔๓๔๔ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗ รายงานว่า ตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตได้แจ้งให้บุคลากรในสังกัดทุกรายปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕ ประกอบกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
ด้านที่ ๒ การใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่	การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อาจมีผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	ต่ำ	๑. ให้มีการขออนุมัติแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายใหม่และรายเดิมจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. ก่อนเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ๓. ในการตรวจสอบให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ทราบ และให้กระทำต่อหน้าเจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ เว้นแต่กรณีเร่งด่วน ๔. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำแบบบันทึกการเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะ ๕. การดำเนินการตามข้อ ๑ - ๔ ดังกล่าว ให้รายงานผลการตรวจสอบผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบด้วย	- กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต ด้านที่ ๒ ได้มีการขออนุมัติแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่มีพฤติการณ์ฝ่าฝืนหรือละเมิดสัญญาคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งได้มีการขออนุมัติรายชื่อเจ้าหน้าที่ ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑๕ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๖ แห่ง อีกทั้งจะมีการจัดทำหนังสือขอเข้าไปในสถานที่ประกอบการ ซึ่งในการตรวจสอบจะมีการแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่เข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะตามความใน

การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์จากตัวชี้วัด หลักเกณฑ์ ITA (เป็นข้อบกพร่อง/ เป็นสิ่งที่ควรยกระดับให้ดีขึ้น)	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการ ทำงาน การให้บริการโดยพัฒนากระบวนการ ทำงานและเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ เพื่อ ลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้บริโภค	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ทันต่อความ ต้องการของผู้บริโภคในบางครั้ง	1) นำเทคโนโลยีและระบบการให้บริการผ่านทางออนไลน์มา ให้บริการ เช่น ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค, เว็บไซต์ OCPB Connect, Line@ OCPB Connect, แอปพลิเคชัน OCPB Connect, แอปพลิเคชัน ทางรัฐ 2) กระจายภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมและ เหมาะสม 3) จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ และ ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 4) ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและลด ความซ้ำซ้อน 5) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	ส่วนบริหารงาน เรื่องราร้องทุกข์/ กองคุ้มครอง ผู้บริโภค 1-4
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ และ ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและ การใช้จ่ายงบประมาณ จัดทำแผนและติดตามผลการเบิกจ่าย งบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารงบประมาณ	การเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่ทันใน ปีงบประมาณ	1) จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายปี 2) จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการใช้จ่าย งบประมาณรายปี 3) จัดประชุมเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ 4) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่าย งบประมาณภายในระยะเวลาที่กำหนด	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	กองนโยบายและ ยุทธศาสตร์การ คุ้มครองผู้บริโภค/ สำนักงาน เลขาธิการกรม

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์จากตัวชี้วัดหลักเกณฑ์ ITA (เป็นข้อบกพร่อง/เป็นสิ่งที่ควรยกระดับให้ดีขึ้น)	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคล ปราศจากการให้และรับสินบนในการบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานมีความโปร่งใส เป็นธรรม และปราศจากการเรียกรับหรือให้สินบนในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง	1) จัดทำและเผยแพร่หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และเงื่อนไขการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง 2) ดำเนินการคัดเลือกและพิจารณาบุคลากรตามหลักเกณฑ์โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน 3) จัดอบรมและสร้างความตระหนักด้านคุณธรรม จริยธรรม แก่เจ้าหน้าที่ 4) จัดให้มีช่องทางแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ 5) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการแทรกแซงหรือเอื้อประโยชน์แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	สำนักงาน เลขานุการกรม
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ พร้อมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	เจ้าหน้าที่บางรายเห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการยังขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร	1) จัดทำและเผยแพร่คู่มือการยืม คืนทรัพย์สินของราชการให้เจ้าหน้าที่ทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง 2) จัดทำบันทึกการยืม-คืนให้เป็นปัจจุบันและสามารถตรวจสอบได้ 3) ดำเนินการตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการเป็นประจำ 4) ตรวจสอบพัสดุและครุภัณฑ์ประจำปี พร้อมรายงานผล	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	สำนักงาน เลขานุการกรม

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์จากตัวชี้วัดหลักเกณฑ์ ITA (เป็นข้อบกพร่อง/เป็นสิ่งที่ควรยกระดับให้ดีขึ้น)	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		5) ประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดเกี่ยวกับระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการให้เจ้าหน้าที่รับรู้และยึดถือปฏิบัติ		
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต และตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายไม่ทราบถึงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1) จัดทำและเผยแพร่คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เจ้าหน้าที่รับทราบอย่างทั่วถึง 2) ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 3) จัดอบรมหรือชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ 4) กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต 5) ประเมินผลและปรับปรุงช่องทางหรือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เข้าถึงง่าย สะดวก และมีประสิทธิภาพ	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	สำนักงานเลขาธิการกรม
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	ผู้บริโภคบางรายไม่ทราบว่าหน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่หลากหลายช่องทาง	1) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องทุกวัน ผ่านทาง Facebook, X, Instagram, YouTube, Pantip, TikTok, Line official และ OCPB Connect 2) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ แผ่นพับ 3) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กร	ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์จากตัวชี้วัด หลักเกณฑ์ ITA (เป็นข้อบกพร่อง/ เป็นสิ่งที่ควรยกระดับให้ดีขึ้น)	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายผู้บริโภคร่วมกัน เพื่อช่วย กระจายข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 4) จัดกิจกรรมลงพื้นที่ในการสร้างการรับรู้ภารกิจด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชนในพื้นที่ 5) ติดตามและประเมินผลการรับรู้ของผู้บริโภค		