



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานการถอดบทเรียน สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

ประจำปีงบประมาณ 2568

Ins : 0 2141 3637

บทนำ

การถอดบทเรียน การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ตามขั้นตอนการพิจารณาตามการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค จุดแข็งจุดอ่อน ผลดีที่เกิดขึ้น เป็นแนวทางการดำเนินงานที่พัฒนาต่อยอด และปรับปรุงพัฒนางานให้สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ “ภาครัฐที่น่าเชื่อถือ” ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) อีกทั้งเป็นเอกสารประกอบการกำหนด ตัวชี้วัดของสำนัก กอง กลุ่ม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ตัวชี้วัดระดับกอง) ภายใต้องค์ประกอบด้านการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลที่ได้จากการถอดบทเรียนในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

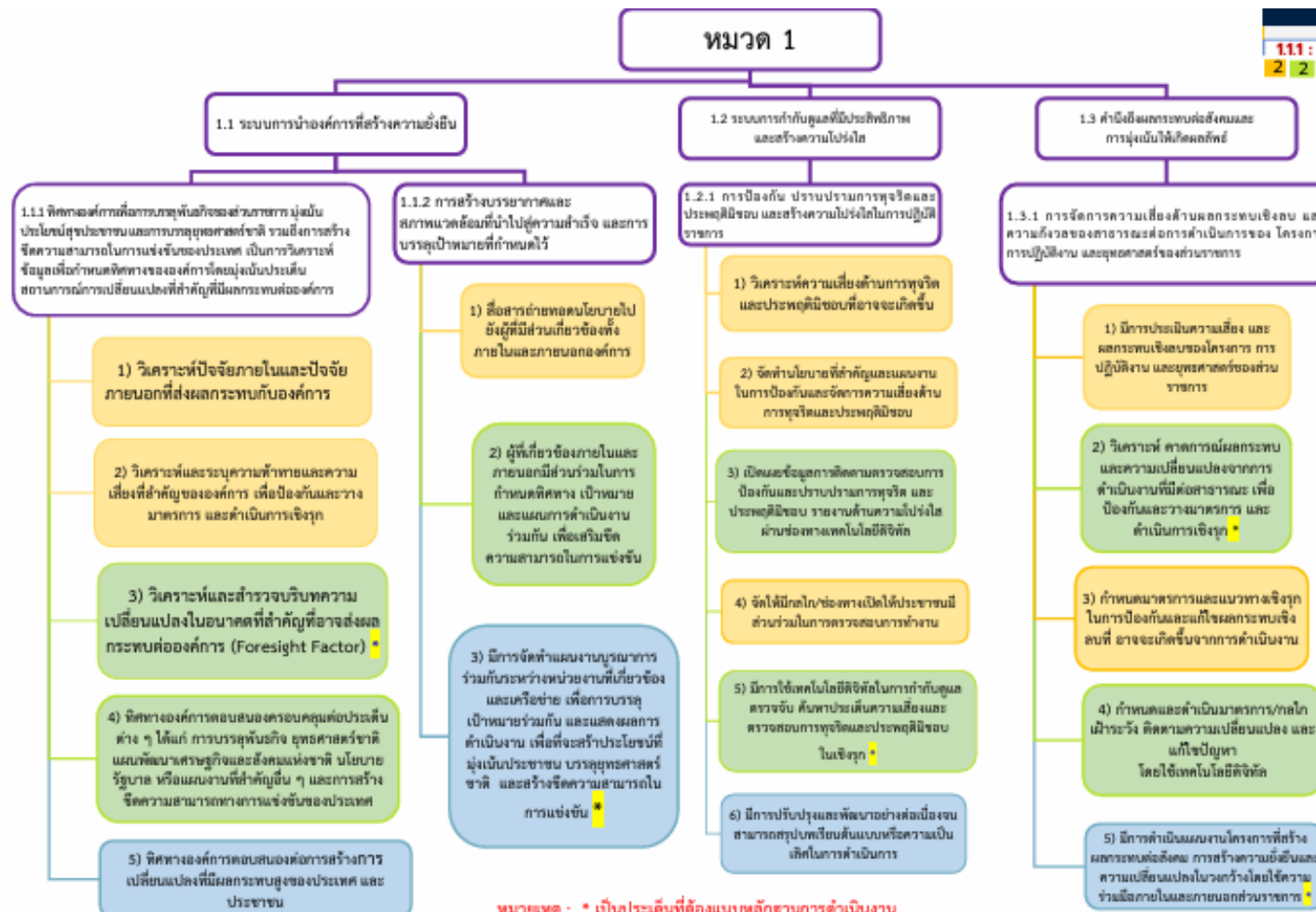
พฤศจิกายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
บทนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
ถอดบทเรียนการประเมินสถานะหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ตามขั้นตอนการพิจารณาตามการประเมินตนเอง (Self-Assessment)	
หมวดที่ ๑ การนำองค์การ.....	๑
หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์.....	๓๒
หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	๕๙
หมวดที่ ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	๗๙
หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร.....	๑๐๔
หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ.....	๑๓๒
หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	๑๖๔
ทีมงานจัดทำ.....	ค

หมวด 1 การนำองค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ									
1.1	1.2	1.3							
1.1.1	1.1.2	1.2.1	1.3.1	4					
2	2	1	1	1	1	3	2	1	2
2	2	1	1	1	1	3	2	1	2



หมวด 1 การนำองค์การ

บทบาทของผู้นำในการชี้นำ
สั่งการ และขับเคลื่อนองค์การ
ให้บรรลุพันธกิจยุทธศาสตร์และ
เกิดความยั่งยืน มีระบบการ
กำกับดูแลที่ดี สร้างความเชื่อมั่น
ในการบริหารตรวจสอบ ความ
โปร่งใสและจริยธรรมแก่บุคคล
ในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายนอก มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน
การ สร้าง นวัตกรรม
ทุกระดับ ผลกระทบต่อสังคม
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และ
สร้างความยั่งยืนอย่างมี
ประสิทธิภาพ

Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
-------------	---------------------	----------------------------

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องเน้นหลักฐานการดำเนินงาน

1.1. ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
1.1.1 ทิศทางองค์การเพื่อการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ มุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ รวมถึงการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดทิศทางขององค์การโดยมุ่งเน้นประเด็นสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์การ				
๑) วิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ	☒	☐	1) ผู้บริหาร มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของ สคบ. เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในโดยใช้เครื่องมือ SWOT มีจุดแข็ง คือ สคบ. เป็นหน่วยงานกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีความร่วมมือกับ 13 กระทรวง 31 หน่วยงาน และมีระบบฐานข้อมูลเชื่อมโยง 6 มิติ มากกว่า 28 หน่วยงาน และมีจุดอ่อน คือ การกำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ด้านสัญญา ด้านฉลาก ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และด้านความปลอดภัย ต้องมีการขับเคลื่อนเชิงรุกและพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้ PESTEL Analysis ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ 1.เศรษฐกิจการค้าเสรีมีการแข่งขันสูง 2.มีรูปแบบธุรกิจแปลกใหม่และมีสินค้านำเข้าที่อาจไม่ปลอดภัยเพิ่มขึ้น 3.พฤติกรรมของผู้บริโภคซื้อ-ขายผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น และ 4.เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว	
๒) วิเคราะห์และระบุความท้าทาย (การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อย่างน้อย ๒ ด้าน) และความสำคัญที่จำเป็นขององค์การ เพื่อป้องกันและ วางมาตรการและดำเนินการเชิงรุก	☒	☐	2) การวิเคราะห์ความท้าทายของ สคบ. 1.ด้านพันธกิจ มีการขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างบูรณาการ พัฒนากลไกการกำกับดูแลสินค้า/บริการ, ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยปรับปรุงกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์ และมีมาตรการใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค 2.ด้านสังคม พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคให้รู้สิทธิหน้าที่และส่งเสริมพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างยั่งยืน สำหรับความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ปัญหา คือ การแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามกระบวนการ แนวทางจัดการ คือ ปฏิบัติตาม ระเบียบ คคป. พ.ศ. 2562 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2567 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ ปัญหา คือ ขาดกลไกการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจตามแผนที่ชัดเจน แนวทางจัดการ คือ จัดทำแผนงานพร้อมรูปแบบและวิธีการปฏิบัติที่ สอดคล้องตามกฎหมาย	
๓) วิเคราะห์และสำรวจบริบทความเปลี่ยนแปลงในอนาคต ที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์การ (Foresight Factor)	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๔) ทิศทางองค์การ ตอบสนองครอบคลุมต่อ ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การ บรรลุปันธกิจ ยุทธศาสตร์ ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ นโยบาย รัฐบาล หรือแผนงานที่ สำคัญอื่น ๆ และการสร้าง ขีดความสามารถทางการ แข่งขันของประเทศ	☒	☐	3) สคบ. ได้วิเคราะห์และสำรวจบริบทความเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยมีการใช้ข้อมูลจากระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ในส่วนของระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีผลกระทบต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ภารกิจและหน้าที่หลักขององค์กร และนำไปสู่การสร้างแผนงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และระดับองค์กร เช่น แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย เป็นต้น และมีการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรของ สคบ. (EA) เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 4) ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ คือ องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และมีทิศทางการดำเนินงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ 1. พันธกิจองค์กร มุ่งสู่การขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน 2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 4 สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยแก้ไขกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ปรับปรุงกลไกคุ้มครองผู้บริโภค และด้านที่ 6 ปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้บริการโปร่งใส สะดวกรวดเร็ว 3. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โดยพัฒนาระบบบริหารที่ทันสมัย ตอบสนองประชาชน 4. นโยบายรัฐบาล ปรามปรามบุหรีไฟฟ้า ส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภคให้เข้มแข็ง 5. เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ อปท. เพื่อให้การดำเนินงานเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ 5) ผลลัพธ์ตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์กับตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ 1.เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไข ปี 2567 รับ 18,319 เรื่อง แก้ไขได้ 12,701 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 69.33 และเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสื่อโฆษณา รับ 2,596 เรื่อง แก้ไขได้ 2,075 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.93	
๕) ทิศทางองค์การ ตอบสนองต่อการสร้างการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบ สูงของประเทศ และ ประชาชน	☐	☒		ควรแสดงผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของนโยบายเชิงนวัตกรรม ที่สร้างการเปลี่ยนแปลง ตอบความท้าทายเกิดผลกระทบสูงต่อประเทศและประชาชน (result)

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
1.1.2 การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่นำไปสู่ความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้				
๑) สื่อสารถ่ายทอดนโยบายไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร	☒	☐	๑) ผู้บริหารมีการออกประกาศ สคบ. เรื่อง นโยบายทิศทางการดำเนินงานของ สคบ. และมีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายทั้งภายในและภายนอกผ่านช่องทางที่หลากหลาย ดังนี้ - การสื่อสารภายในองค์กร	
๒) ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานร่วมกันเพื่อเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน	☒	☐	๑.๑ ประชุมคณะผู้บริหารของ สคบ. (ระดับผู้บริหาร) ทุกไตรมาส ๑.๒ การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรมขององค์กร ประจำปี (ระดับผู้บริหารและบุคลากร) ๑.๓ จัดกิจกรรม Morning Talk (ระดับผู้บริหารและบุคลากร) ทุกไตรมาส ๑.๔ จัดกิจกรรมพูดคุยสบาย ๆ สไตล์ผู้บริหารและผู้มีประสบการณ์ ประจำปี (จัดในรอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน) - การสื่อสารภายนอกองค์กร	
๓) มีการจัดทำแผนงานบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และแสดงผลการดำเนินงานเพื่อที่จะสร้างประโยชน์ที่มุ่งเน้นประชาชน บรรลุยุทธศาสตร์ชาติ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน *	☐	☒	๒.๑ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายผ่านเว็บไซต์ สคบ. ๒.๒ การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรมขององค์กร ประจำปี (ระดับผู้บริหาร ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน) เช่น โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทยประจำปี โครงการยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และการบูรณาการร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภคเพื่อส่งเสริมการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ๒) ผู้บริหารมีการถ่ายทอดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่สำคัญ และมีการสื่อสารกับบุคลากรภายใน และกลุ่มเป้าหมายภายนอก ซึ่งมีการกำหนดทิศทางร่วมกัน คือ ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนงานที่เกี่ยวข้องและมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกปี รวมทั้ง ส่งเสริมสนับสนุน สร้างและพัฒนาเครือข่าย	ควรแสดงผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูงที่เกิดจากการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้กลไกเครือข่ายจากทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถานศึกษา และต่างประเทศ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก มีส่วนร่วมในการทำงานและสร้างนวัตกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง การพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการผลการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ ๓) มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองในทุกมิติอย่างเป็นธรรม มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ เพื่อเร่งรัด กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยมีโครงการ สำคัญที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผลกระทบสูงและสร้างขีดความสามารถ คือ ๑. สร้างความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แนวทางที่ ๓ ส่งเสริมภาคผู้ประกอบการให้มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการร่วมมือกับภาครัฐ และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม คือ การออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าเรียกเก็บเงินปลายทาง ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาผู้ขายสินค้าที่ไม่สุจริต และเกิดความเสียหายจากการสั่งซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งผู้บริโภคจะได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม ๒. ลดความเหลื่อมล้ำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แนวทางที่ ๒ ยกระดับงานบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานมากกว่า ๒๘ หน่วยงาน เช่น เชื่อมโยงข้อมูลการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ข้อมูลผู้ประกอบการ ข้อมูลดำเนินคดี เป็นต้น เพื่อให้มีฐานข้อมูลกลาง	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสืบค้นข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการและการบริหารจัดการองค์กร คือ รางวัลชุดข้อมูลเปิดทรงคุณค่า Digi Data Award ๒๐๒๔ จาก สพร.	

1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
1.2.1 การป้องกัน ปรามปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ				
๑) วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น	☒	☐	๑) สคบ. จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตของ สคบ. ประจำปี ๒๕๖๗ และวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ๑. ความเสี่ยงด้านการอนุมัติ/อนุญาต พฤติกรรมเสี่ยง คือ การยื่นขอจดทะเบียนธุรกิจขายตรง/ตลาดแบบตรง อาจมีผู้ประกอบการติดสินบนเพื่อให้ได้รับอนุญาต มาตรการป้องกัน คือ กำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนของ พรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด ๒. ความเสี่ยงด้านการใช้อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ พฤติกรรมเสี่ยง คือ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ อาจถูกเสนอทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ตอบแทน มาตรการป้องกัน คือ ขออนุมัติแผนการตรวจสอบและระบุรายชื่อเจ้าหน้าที่ล่วงหน้า แสดงบัตรพนักงาน และมีหนังสือแจ้งล่วงหน้า ให้เจ้าของสถานที่ทราบ พร้อมจัดทำบันทึกผลการตรวจสอบ รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ๒) ผู้บริหารองค์กรมีการกำหนดนโยบายป้องกันทุจริต ดังนี้ ๑.มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ประจำปี ๒๕๖๗ ๒.ประกาศ สคบ. เรื่อง เจตนารมณ์ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)	
๒) จัดทำนโยบายที่สำคัญและแผนงาน ในการป้องกันและจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	☒	☐		
๓) เปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบการป้องกันและปรามปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายงานด้านความโปร่งใสผ่านช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัล	☒	☐	๓.นโยบายการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ๔.นโยบายการส่งเสริมค่านิยมองค์กร (Value) ๕.ประกาศ เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลองค์กร ๓) มีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ เช่น	
๔) จัดให้มีกลไก/ช่องทางเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๕) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับดูแล ตรวจสอบ ค้นหาประเด็นความเสี่ยง และตรวจสอบการทุจริต และประพฤติมิชอบ ในเชิงรุก (Proactive)	☐	☒	๑.จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทุจริต และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส และมีรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ และมีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ สคบ. ๒.การเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างประจำเดือน ๓.การเผยแพร่รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงที่ถูกต้องตามกฎหมาย	ไม่พบการนำระบบดิจิทัลมาช่วยตรวจจับและตรวจสอบการทุจริตในลักษณะเชิงรุก หรือ Proactive นอกจากการดำเนินการตามวิธีการปกติที่ระบุไว้ เช่น รับเรื่องร้องเรียน การเปิดช่องทางออนไลน์ การถามตอบ แสดงความคิดเห็น
๖) มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสามารถสรุปบทเรียนต้นแบบหรือความเป็นเลิศในการดำเนินการ	☐	☒	๔.มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลด้านการบริการ OCPB Service เช่น การแจ้งเบาะแสบุกรุกไฟฟ้า การร้องทุกข์และตรวจสอบสถานะ บริการยื่นตรวจสอบสินค้าที่เป็นอันตราย เป็นต้น ๕.มีช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สคบ. ในรูปแบบ Email และกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. โดยมีกลไกติดตามตรวจสอบ โดยเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ๖.มีการชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับการทุจริตผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การออกรายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ และ Facebook, Youtube เป็นต้น ๔) สคบ. มีกลไกและช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน เช่น จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (การประกอบธุรกิจ) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลภายนอกร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบ ๕) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในควบคุมความเสี่ยงทุจริต คือ งานยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีระบบคัดกรองเอกสาร และตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจด้วยระบบ AI และมีการพัฒนารูปแบบงานวางหลักประกันให้กับผู้ประกอบการ สามารถวางหลักประกัน	ไม่พบรายละเอียดการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแล เพื่อค้นหาจุดที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นจนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับส่วนราชการอื่น ด้านความโปร่งใส (Best practices) ผ่านการถอดบทเรียนและเปิดเผยให้ส่วนราชการหรือประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งได้รับรางวัลด้านการป้องกันและสร้างความโปร่งใสจากหน่วยงานระดับชาติหรือนานาชาติ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ออนไลน์ได้ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ๖) ผู้บริหารเป็นต้นแบบในการปฏิบัติด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการประกาศเจตนารมณ์และคำมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ มีการจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ปี ๒๕๖๗ และมีการวิเคราะห์ผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง คือ การให้บริการระบบ e-Service เช่น การพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ระบบใกล้เคียงออนไลน์ และระบบยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และมีการประชาสัมพันธ์ระบบให้บริการและคู่มือการใช้งานผ่านช่องทางที่หลากหลาย ส่งผลให้หน่วยงานมีผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนราชการ ปี ๒๕๖๗ คิดเป็น ๙๐.๘๗ คะแนน	

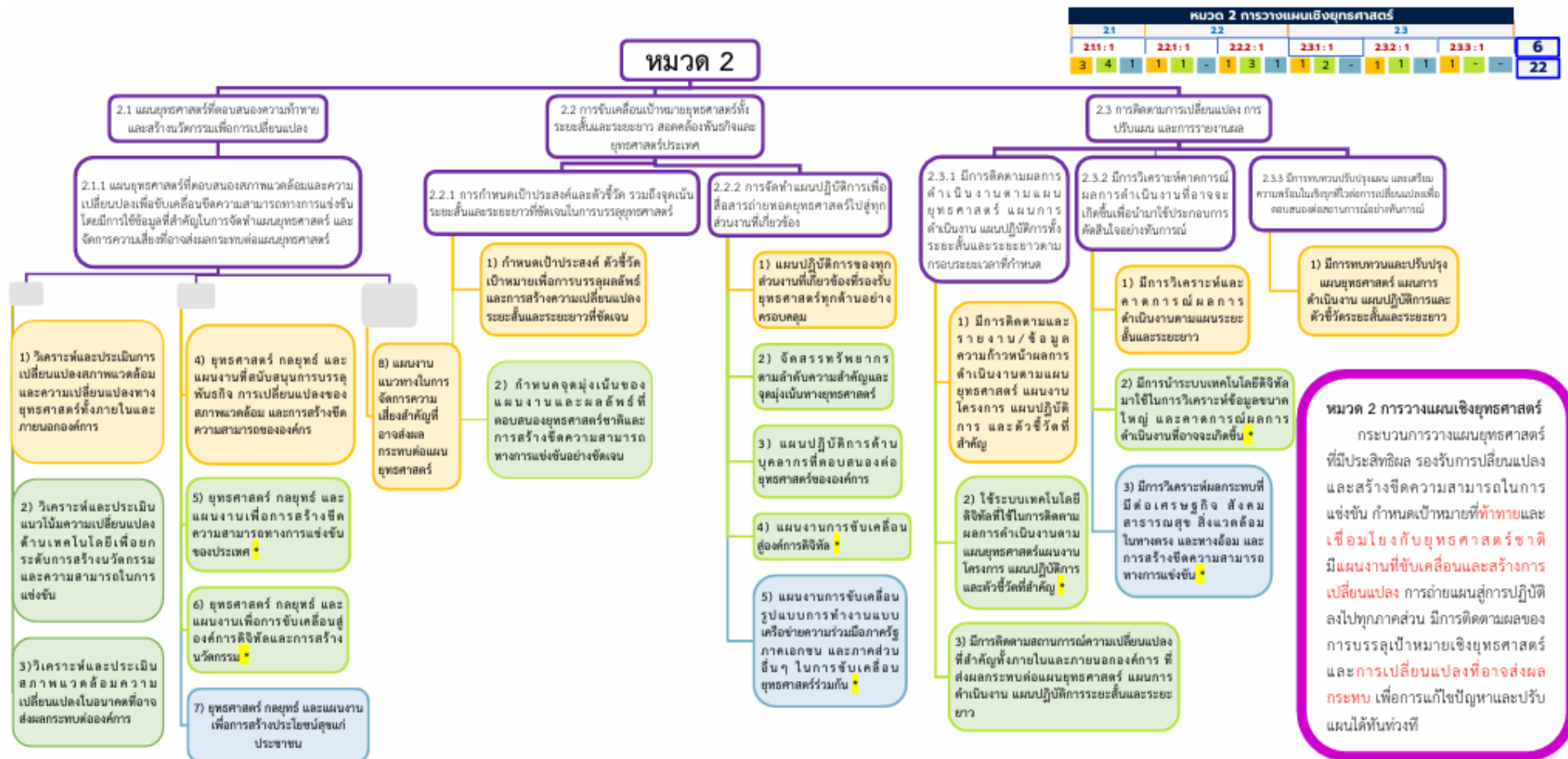
1.3 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
1.3.1 การจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบเชิงลบ และความกังวลของสาธารณะต่อการดำเนินการของ โครงการ การปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ				
๑) มีการประเมินความเสี่ยง และผลกระทบเชิงลบของ โครงการ การปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ของส่วน ราชการ	☒	☐	ผู้บริหารได้มุ่งเน้นให้มีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบของโครงการ โดยใช้เครื่องมือ ERM มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และมีการประเมินความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ คือ กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการ และกระบวนการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ภายใต้แผนตรวจสอบผู้ประกอบการที่ไม่ชัดเจน พบว่า มีความเสี่ยงสูง และอาจเกิดผลกระทบต่อสาธารณะและสังคม ประกอบกับมีการวิเคราะห์ผลกระทบที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูล AI จากระบบ Chatbot "ฟีดแบ็ก" ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากระบบ OCPB Connect ได้แก่ ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจหรือแจ้งเบาะแส และนำมากำหนดมาตรการและแนวทางเชิงรุกในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อการทำงานของแผนงานและโครงการตามแผน ยุทธศาสตร์ คือ	
๒) วิเคราะห์ คาดการณ์ ผลกระทบและ ความเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานที่มีต่อสาธารณะ เพื่อป้องกันและวาง มาตรการ และดำเนินการ เชิงรุก*	☒	☐	๑.ด้านเศรษฐกิจ มาตรการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค มีมาตรการ คืออบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบระยะเวลาของกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องทุกข์ทราบ และมีตัวชี้วัด	
๓) กำหนดมาตรการและ แนวทางเชิงรุกในการ ป้องกันและแก้ไขผลกระทบ เชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นจาก การดำเนินงาน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๔) กำหนดและดำเนิน มาตรการ/กลไกเฝ้าระวัง ติดตามความเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหา โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล	☒	☐	ติดตาม คือ ร้อยละจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับการดำเนินการจนได้ ช้อยยุติ ๒.ด้านสังคม มาตรการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีมาตรการ คือ การจัดทำแผนตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ และมีการแจ้งเตือนภัย โฆษณาเกินจริงผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีตัวชี้วัดติดตาม คือ ร้อยละ ความสำเร็จของการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ จากมาตรการดังกล่าว มีกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑-๔ เป็นผู้รับผิดชอบและบูรณา การร่วมกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น สมอ. ออย. จังหวัดและ อปท. เป็นต้น รวมทั้ง การใช้ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ระบบเตือนภัยผู้บริโภค ระบบแจ้งเบาะแสผู้บริโภค ไฟฟ้า เพื่อเป็นกลไกในการติดตามสถานะการดำเนินงานภายใต้มาตรการและสรุป รายงานด้านผลกระทบเชิงลบต่อสังคมเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ผู้บริหารองค์กรได้กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการแผนงานโครงการที่สร้าง ผลกระทบต่อสังคม สร้างความยั่งยืนและเปลี่ยนแปลงในวงกว้างที่เกิดจากความ ร่วมมือเครือข่ายเพื่อตอบสนองต่อประชาชน เช่น ๑.โครงการมหรธรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องทุกข์และชดเชยค่าเสียหายให้กับกลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ๒.โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ ๔ ภาค เพื่อส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในกลุ่มผู้สูงอายุ และประกาศด้าน สัญญาเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเด็กและผู้สูงอายุ มีความตระหนักรู้ในสิทธิ ผู้บริโภค ร่วมกับสถานศึกษา และสำนักงานจังหวัด เป็นต้น	
๕) มีการดำเนินแผนงาน โครงการที่สร้างผลกระทบ ต่อสังคม การสร้างความ ยั่งยืนและ ความ เปลี่ยนแปลงในวงกว้าง โดยใช้ความร่วมมือภายในและ ภายนอกส่วนราชการ	☐	☒		ควรแสดงผลลัพธ์ (Result) ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ของโครงการที่สร้าง ผลกระทบต่อสังคม การสร้างความยั่งยืนและ ความเปลี่ยนแปลงในวงกว้างในด้านการสร้าง ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หรือการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG)

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๓.โครงการหมรรถรวมพลังเยาวชน Gen Z ไม่สูบบุหรี่ไฟฟ้า เพื่อรณรงค์การป้องกันและปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าในกลุ่มนักเรียนนักศึกษา โดยร่วมกับกรมประชาสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค เป็นต้น ๔.โครงการขับเคลื่อนสังคมปลอดบุหรี่ไฟฟ้า เพื่อสนับสนุนรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าแก่ประชาชนทั่วไป มีการจัดนิทรรศการร่วมกับเครือข่ายพยาบาลควบคุมยาสูบแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ เป็นต้น จากการขับเคลื่อนโครงการดังกล่าว ก่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ส่งผลให้หน่วยงานได้รับรางวัลจากกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ รางวัลการประชุมมหกรรมวิชาการฟ้าใส โดยมอบให้แก่บุคลากรของ สคบ. ในการมุ่งเน้นส่งเสริมและควบคุมยาสูบและบุหรี่ไฟฟ้า รางวัลจาก สปน. ได้แก่ รางวัลข้าราชการดีเด่นในการเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์												
2.1			2.2			2.3						
2.1.1: 1	2.1.1: 2	2.1.1: 3	2.2.1: 1	2.2.1: 2	2.2.1: 3	2.3.1: 1	2.3.1: 2	2.3.1: 3	2.3.2: 1	2.3.2: 2	2.3.2: 3	6
3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	22

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องแนบหลักฐานการดำเนินงาน

Basic
(A&D)

Advance
(Alignment)

Significance
(Integration)

๒.๑. แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
2.1.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองสภาพแวดล้อมและความเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยมีการใช้ข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์				
๑) วิเคราะห์และประเมินการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและความเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	☒	☐	สคบ. ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์และการบังคับใช้กฎหมายในการตรวจสอบการประกอบธุรกิจ โดยใช้เครื่องมือ PESTEL Analysis ซึ่งพบว่า ๑.เศรษฐกิจมีการเปิดเสรีการค้าและการแข่งขันสูง ๒.กลยุทธ์การตลาดมีความหลากหลายและแปลกใหม่ ๓.อาเซียนให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๔.เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เช่น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี การนำ AI มาใช้ในงาน และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย จากนั้นได้ใช้เครื่องมือ SWOT เพื่อประเมินสภาพแวดล้อม พบว่า ๑.การเปิดเสรีการค้าทำให้สินค้าและบริการเข้าสู่ตลาดได้ง่าย และ ๒.บางพื้นที่ยังขาดการรับรู้สิทธิผู้บริโภคและการเข้าถึงข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภคไม่ทั่วถึง และ สคบ. ได้นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัล ดังนี้	
๒) วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการสร้างนวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน	☒	☐	๑.มีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ขององค์กรที่สนับสนุนพันธกิจ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ขีดความสามารถองค์กร และความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ เช่น	
๓) วิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมความเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร	☒	☐	๑.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม โดยสนับสนุนพันธกิจ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ภายใต้แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เช่น	
๔) ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานที่สนับสนุนการบรรลุพันธกิจ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการสร้างขีดความสามารถขององค์กร	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๕) ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานเพื่อการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ	☒	☐	โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เป็นต้น ๑.๒ ยุทธศาสตร์การบูรณาการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง กลยุทธ์ การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ โดยสนับสนุนพันธกิจ ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในและภายนอกประเทศ ภายใต้แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ เช่น โครงการพัฒนาความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โครงการยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ เป็นต้น	
๖) ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานเพื่อการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรม	☒	☐	๒.กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม และเพื่อการสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน เช่น	
๗) ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานเพื่อการสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน	☒	☐	๒.๑ ยุทธศาสตร์บูรณาการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัล โดยมีเป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างหน่วยงาน เช่น โครงการทบทวน จัดทำมาตรฐานของชุดข้อมูลธรรมาภิบาล และโครงการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ OCPB Connect ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น	
๘) แผนงานแนวทางในการจัดการความเสี่ยงสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์ (มีการกำหนดแผน/แนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์)	☒	☐	๒.๒ ยุทธศาสตร์พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ การพัฒนากลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย สนับสนุนพันธกิจ พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย เช่น โครงการรณรงค์ป้องกันและปราบปรามบุหรี่ปริไฟฟ้า และการกำหนดมาตรการควบคุมบุหรี่ปริไฟฟ้า เพื่อสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้ปลอดภัยจากบุหรี่ปริไฟฟ้า มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงแบบ MARCI ส่งผลต่อแผน	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ยุทธศาสตร์ ผ่านกลไกคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เช่น ๑.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์มีความล่าช้าและไม่ต่อเนื่อง โดยมีแนวทาง จัดการความเสี่ยง คือ มีการประชุมเร่งรัดงบประมาณและวางแผนบริหารจัดการงบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน ๒.ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือ ขาดแคลนบุคลากรและทักษะความรู้ด้านการสืบสวนสอบสวน โดยมีแนวทางจัดการความเสี่ยง คือ จัดทำแผนเสนอขออัตรากำลัง และจัดการฝึกอบรมหลักสูตรสืบสวนสอบสวนให้แก่บุคลากร เป็นต้น เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	

๒.๒. การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ประเทศ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
2.2.1 การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัด รวมถึงจุดเน้นระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนในการบรรลุยุทธศาสตร์				
๑) กำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมายเพื่อการบรรลุผลลัพธ์และการสร้างความเปลี่ยนแปลง ระยะสั้น และระยะยาวที่ชัดเจน	☒	☐	สคบ. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนงานระดับต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ "องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม" มีการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ตามแผนปฏิบัติราชการ (ระยะสั้น ๑ ปี) และระยะยาว (๓-๕ ปี) รวมทั้ง มีการจัดทำ	
๒) กำหนดจุดมุ่งเน้นของแผนงานและผลลัพธ์ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันอย่างชัดเจน	☒	☐	แผนงาน/โครงการ โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานโครงการ ผ่านกลไกคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ เช่น ยุทธศาสตร์พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมาย คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันต่อสถานการณ์ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่รวดเร็วและเป็นธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่มีความท้าทายตอบสนองการเปลี่ยนแปลงสู่การบรรลุเป้าหมาย เช่น ๑.จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมตามแผนพัฒนากฎหมาย เป้าหมายระยะสั้น จำนวน ๘ ฉบับ และระยะยาว จำนวน ๙ ฉบับ ทำให้มีกฎหมายที่ทันสมัยและตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๒.ร้อยละจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ เป็นการมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและชดเชยเยียวยาให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เป้าหมายระยะสั้น ร้อยละ ๗๐ และระยะยาว ร้อยละ ๗๔ ทำให้ผู้บริโภคได้รับการแก้ไข ปัญหาและชดเชยเยียวยาเพิ่มขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			หน่วยงานมีแผนปฏิบัติราชการ โดยมีแผนงานรองรับเพื่อกำหนดจุดมุ่งเน้นที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม เช่น ๑.แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นแผนงานในการพัฒนากระบวนการด้านกฎหมายให้มีประสิทธิภาพตอบสนองประชาชน ซึ่งมีโครงการสนับสนุน เช่น โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าเก็บเงินปลายทาง โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก เป็นต้น จากการดำเนินงานดังกล่าว มีการขับเคลื่อนร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน ผู้ประกอบธุรกิจ ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนกฎหมายที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้มีกฎหมายและประกาศ เพื่อบังคับใช้แก่ผู้ประกอบธุรกิจให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย รักษาสิทธิผู้บริโภค และลดปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ๒.แผนงานขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เป็นแผนงานโดยมีเป้าหมายเพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ซึ่งมีโครงการสนับสนุน เช่น โครงการมหรรณโกเล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค เป็นต้น และมีการบูรณาการและประสานงานด้านข้อมูลร่วมกับภาครัฐ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยค่าเสียหาย และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภาคประชาสังคม มูลนิธิ สมาคม และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาและชดเชยเยียวยารวดเร็วและเป็นธรรม ๓.แผนงานเฝ้าระวังตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย เป็นแผนงานขับเคลื่อนกลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย ซึ่งมีโครงการสนับสนุน เช่น การตรวจจับบุกรุกไฟฟ้า การขับเคลื่อนสังคมปลอดบุหรี่ไฟฟ้าเพื่อสุขภาพและเศรษฐกิจ การ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			รณรงค์รวมพลังเยาวชนไม่สูบบุหรี่ไฟฟ้า เป็นต้น โดยมีการดำเนินงานร่วมกับ สตช. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สมาคมเครือข่ายยาสูบแห่งประเทศไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถยึดของกลางได้มากกว่า ๑๘๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ามากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท และเกิดการสร้างความรู้ความเข้าใจของโทษบุหรี่ไฟฟ้าแก่เยาวชน	

๒.๒. การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ประเทศ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดีขึ้น)
2.2.2 การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง				
๑) แผนปฏิบัติการของทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องที่รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านอย่างครอบคลุม	☒	☐	สคบ. มีแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (๒๕๖๖-๒๕๗๐) ที่มีการบูรณาการร่วมกับ ๓๑ หน่วยงาน และแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. ที่ครอบคลุมยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์องค์กร เช่น แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เป็นต้น มีการสื่อสารถ่ายทอดแผน ผ่านโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนแผนและจัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณ ผ่านกลไกคณะอนุกรรมการบริหารแผนยุทธศาสตร์คุ้มครองผู้บริโภค และคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งมีการจัดสรรงบประมาณที่มุ่งตอบสนองต่อยุทธศาสตร์พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ คือ การพัฒนากฎหมาย การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ภายใต้โครงการสำคัญ เช่น โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น เป็นต้น	ควรแสดงรายละเอียดของแผนปฏิบัติการบูรณาการกับแผนพัฒนาด้านบุคลากรและรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ควรแสดงผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูง (Result) และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการขับเคลื่อนรูปแบบการทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการให้เกิดผล
๒) จัดสรรทรัพยากรตามลำดับความสำคัญและจุดมุ่งเน้นทางยุทธศาสตร์	☒	☐	มีแผนกลยุทธ์และแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล ปี ๒๕๖๘ ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์องค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง ตามแผนปฏิบัติราชการ สคบ. มีการขับเคลื่อนสนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ เช่น การเสริมสร้างประสิทธิภาพพลไกการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกำลังคนในองค์กร การบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการยกระดับกระบวนการทำงานสู่ Digital Transformation รวมทั้ง บูรณาการแผนพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะการทำงาน การสร้างความก้าวหน้า	
๓) แผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ขององค์กร	☐	☒		
๔) แผนงานการขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล	☒	☐		
๕) แผนงานการขับเคลื่อนรูปแบบการทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ร่วมกัน	☐	☒		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ในหน้าที่ และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีแผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ โดยมียุทธศาสตร์มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพของหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชน ซึ่งมีโครงการสำคัญ ได้แก่ โครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและบริหารจัดการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับภาครัฐจำนวน ๒๘ หน่วยงาน ในการกำหนดช่องทาง ผู้ประสานงาน วิธีการเชื่อมโยง และรายการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบบริการ ได้แก่ Chatbot ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และแจ้งเตือนภัย การร้องทุกข์ติดตามสถานะ และการตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการ ส่งผลลัพธ์ให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลมากกว่า ๑๐๐ รายการบัญชีข้อมูล มีแผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย โดยมีเป้าหมาย เพื่อบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ ๑.สร้างความร่วมมือป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้า โดยมีการประชุมและวางแผนทางมาตรการควบคุมบุหรีไฟฟ้าตามนโยบายนายกรัฐมนตรีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สตช. อย. ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น เพื่อป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้า พร้อมลงพื้นที่ปราบปรามส่งผลให้สามารถยึดของกลางได้มากกว่า ๑๘๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ามากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท ๒.มุ่งขับเคลื่อนมาตรการส่งดี Dee-Delivery โดยมีการออกประกาศ เรื่อง การควบคุมธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าที่มีการเก็บเงินปลายทาง (COD) และสร้างความร่วมมือกับบริษัทขนส่งภาคเอกชน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการสั่งซื้อ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			สินค้าและไม่ได้สินค้าที่ต้องการ สามารถตรวจสอบสินค้าก่อนการจ่ายเงินได้ ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ	

๒.๓. การติดตามการเปลี่ยนแปลง การปรับแผน และการรายงานผล

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
2.3.1 มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด				
๑) มีการติดตามและรายงาน/ข้อมูลความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ	☒	☐	สคบ. มีการติดตามและรายงานข้อมูลความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการ แผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ๑.มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๑ ปี กำหนดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบภายใต้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และตัวชี้วัดรายงานผลทุกไตรมาส ๒.มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะยาว ๓-๕ ปี โดยมีคณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการระยะ ๕ ปี เพื่อพิจารณาและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน มีการเปรียบเทียบผลการประเมินรายปี/ประเมินระยะครึ่งแผน/ประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน (เมื่อสิ้นสุดแผน) และมีการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตเพื่อวางแผนการดำเนินงานในอนาคต ๓.มีการติดตามผลการดำเนินงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการทุกไตรมาส ผ่านกลไกคณะกรรมการติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ พร้อมทั้ง มีกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลผ่านระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) เพื่อรายงานความก้าวหน้าการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๔.มีการประชุมคณะผู้บริหารของ สคบ. เพื่อติดตามและรายงานผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติราชการและการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เพื่อมุ่งเน้นผลลัพธ์ให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ขององค์กร จากการดำเนินงานดังกล่าว มีกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ กำกับติดตามและประเมินผล และมีระบบที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ เช่น ๑.เว็บไซต์ สคบ. ๒.ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) โดยเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ประกอบด้วย รายงานการรับ	
๒) ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์แผนงานโครงการ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ	☒	☐		
๓) มีการติดตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระยะสั้นและระยะยาว	☒	☐		ควรแสดงผลการติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (และปรับตัวอย่างไร)

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			เรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ รายงานการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน สถิติเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ๓.รายงานประจำปีของ สคบ. (Annual Report) และ ๔.ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร (OCPB KPI) เป็นต้น และมีการดึงข้อมูลจากระบบดังกล่าว มาจัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานและติดตามตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อคาดการณ์และใช้ในการตัดสินใจเสนอผู้บริหารองค์กรเพื่อวางแผนทางในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ สคบ. ได้มีการติดตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อแผนเชิงยุทธศาสตร์ คือ ๑.สินค้าและบริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยบนแพลตฟอร์มออนไลน์มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมายัง สคบ. มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ๒.รูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้มีจำนวนผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการสูงขึ้น ๓.รูปแบบและช่องทางการประกอบธุรกิจมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการหลอกลวงสินค้าและบริการต่อผู้บริโภคเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น จึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดยมีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดทำแผนตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการ การสร้างการรับรู้และแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค การบริหารจัดการเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงโครงการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่กำหนดไว้	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
2.3.2 มีการวิเคราะห์คาดการณ์ผลการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างทันการณ				
๑) มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนระยะสั้นและระยะยาว	☒	☐	สคบ. มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่อาจเกิดผลกระทบต่อผลการดำเนินงานกับแผนปฏิบัติราชการระยะสั้นและระยะยาว คือ ๑.งบประมาณด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่อย่างจำกัด ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ กิจกรรม เพื่อมุ่งเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ตอบสนองประชาชนเป็นสำคัญ	
๒) มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น	☒	☐	๒.รูปแบบกลไกการประกอบธุรกิจมีความหลากหลายแปลกใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้ต้องมีการกำกับดูแล ควบคุมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ ๓.ประชาชนเข้าถึงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลายได้ง่าย ทำให้ต้องมีกลไกสร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์และบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ประกอบกับ สคบ. ได้นำระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งเกิดจากการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับภาครัฐที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓๑ หน่วยงาน โดยมีข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์และคาดการณ์ เช่น ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการ และข้อมูลแจ้งเบาะแส เป็นต้น โดยดึงชุดฐานข้อมูลผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ออกมาในรูปแบบรายงาน เช่น รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคภายในหน่วยงาน รายงานผลการตรวจสอบและควบคุมผู้ประกอบการ เป็นต้น และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยมีการจัดประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค หรือมาตรการหรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายแก่ผู้ประกอบการ และนำมาปรับปรุงแผนงานขับเคลื่อนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และการบังคับใช้กฎหมายให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	
๓) มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ในทางตรง และทางอ้อม และการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน	☐	☒		ควรแสดงตัวอย่างผลการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม โดยใช้ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ที่บรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อประเมินผลกระทบต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ

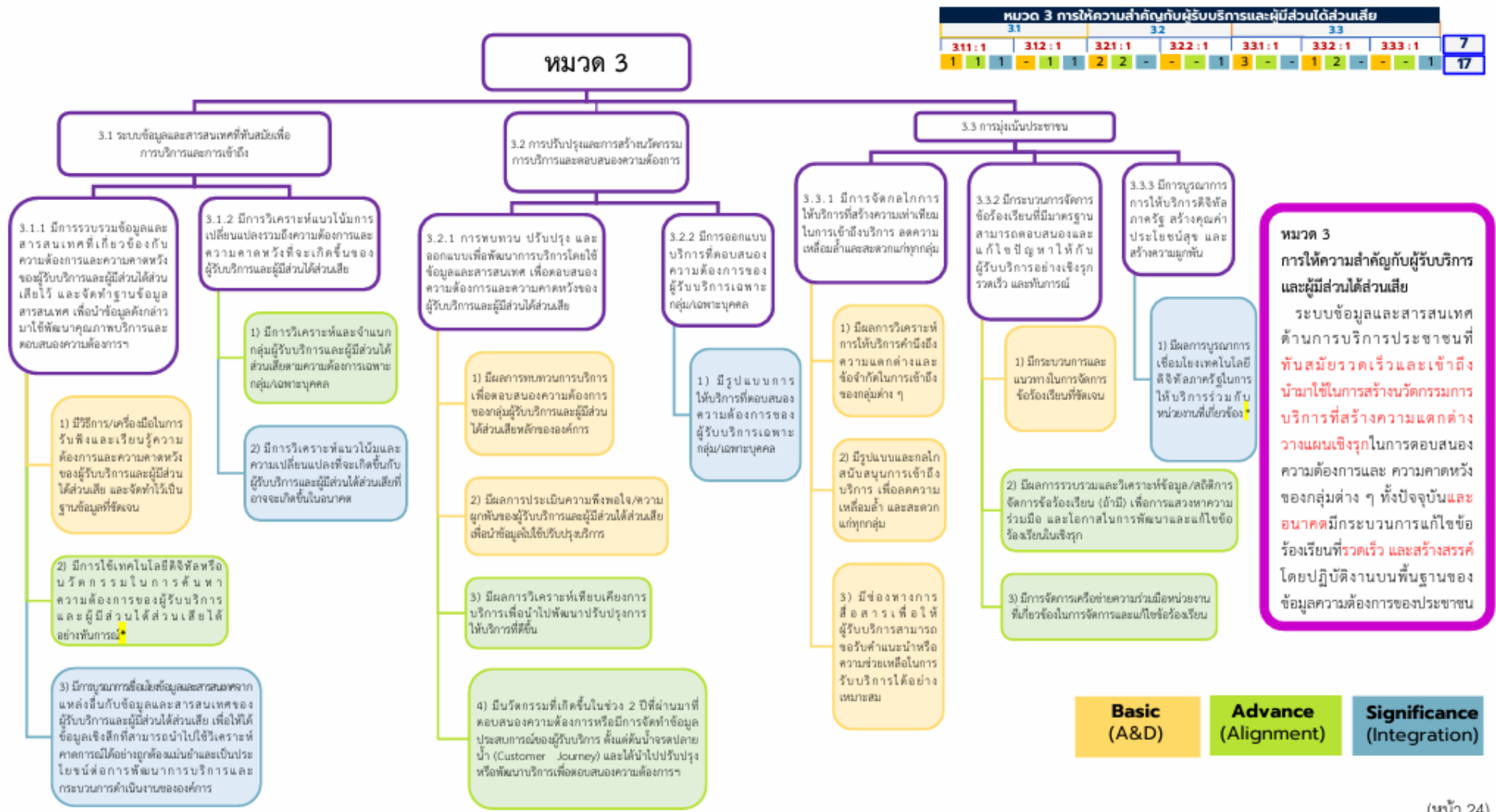
ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			สศบ. ได้วิเคราะห์ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ได้แก่ ๑.ด้านเศรษฐกิจ จำนวนเครือข่ายภาคเอกชนด้านขนส่งที่มีการสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสินค้าเก็บเงินปลายทาง ภายใต้มาตรการส่งเสริม (Dee-Delivery) เพื่อยกระดับคุณภาพด้านเศรษฐกิจให้ประชาชนได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้สินค้าที่ตรงปก และปลอดภัย ภายใต้มาตรการดังกล่าว เป้าหมาย จำนวน ๒ บริษัท ผลลัพธ์ปี ๒๕๖๗ จำนวน ๕ บริษัท (นับสะสม) ๒.ด้านสังคม จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีการดำเนินงานจัดกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเกิดภูมิคุ้มกันด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป้าหมายจำนวน ๔,๑๗๐ แห่ง ผลลัพธ์ปี ๒๕๖๗ อปท. มีการจัดกิจกรรมดังกล่าว จำนวน ๗,๗๗๔ แห่ง ๓. ด้านสาธารณสุข ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ยุติได้ ๔,๔๘๐ เรื่อง) และปี ๒๕๖๖ (ยุติได้ ๕,๖๓๘ เรื่อง) มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เข้าเพื่อนำไปสู่การพิจารณาเจรจาไกล่เกลี่ยชั้น คณะอนุกรรมการ/อนุกลั่นกรองมีจำนวนมากและมีการแก้ไขปัญหาด้านสื่อโฆษณา ด้านสุขภาพ สินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีจำนวนเรื่องยุติที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เข้า ๕,๐๕๙ เรื่อง เพื่อนำไปสู่การพิจารณาเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นคณะอนุกรรมการ/อนุกลั่นกรองมีจำนวนน้อยลง แต่มีการแก้ไขปัญหาด้านสื่อโฆษณา ด้านสุขภาพ สินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีจำนวนเรื่องยุติที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งเป็นผลดี (ยุติได้ ๔,๑๓๖ เรื่อง) ประกอบกับหน่วยงานมีแนวทาง/มาตรการและมีการควบคุมตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่เข้มงวด	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๔.ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวนมูลค่าการปราบปรามยึดของกลางที่ผิดกฎหมาย "บุหรี่ปริ๊ไฟฟ้า" เป้าหมาย ๔๗ ล้านบาท ผลลัพธ์ปี ๖๗ ยึดของกลางได้ ประมาณ ๑๘๐,๐๐๐ ชิ้น เป็นมูลค่า ๑๐๐ ล้านบาท	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
2.3.3 มีการทบทวนปรับปรุงแผน และเตรียมความพร้อมในเชิงรุกที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันการณ์				
มีการทบทวนและปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ แผนการ ดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัด ระยะสั้นและระยะยาว	☒	☐	สคบ. มีการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการ ระยะสั้นและระยะยาว ผ่านกลไก คณะทำงานขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. เพื่อพิจารณาปรับปรุง แผนปฏิบัติราชการ และแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่าง เช่น สถานการณ์ในปัจจุบัน นโยบายของนายกรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญในการป้องกัน และปราบปรามบุหรีไฟฟ้าภายในประเทศ ทำให้ สคบ. ต้องมีการปรับปรุงแผนงาน และแนวทางการดำเนินงาน ภายใต้ยุทธศาสตร์ พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มี ประสิทธิภาพ เป้าหมาย มีกลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยที่มี ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการรณรงค์ ป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้า ซึ่งมีการ ปรับปรุงแผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัย และมีการจัดสรร งบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดโครงการกิจกรรม "โรงเรียนปลอดบุหรีไฟฟ้า" การ ร่วมจัดนิทรรศการและรณรงค์กับกรุงเทพมหานคร สถานศึกษาสมาคมพยาบาล แห่งประเทศไทย และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องรวมทั้ง มีการจัดประชุมหารือแนวทางการกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้าร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สตช. อย. สสส. และกลุ่มแพลตฟอร์มภาคเอกชน Shopee Lazada เป็นต้น และตรวจจับผู้ประกอบการที่จำหน่ายบุหรีไฟฟ้า เพื่อเร่ง แก้ไขปัญหาและปราบปรามบุหรีไฟฟ้าภายในประเทศ และมีการนำระบบแจ้ง เบาะแสบุหรีไฟฟ้าของ สคบ. มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับบุหรีไฟฟ้ามายังหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และหน่วยงานจะนำ ข้อมูลการแจ้งเบาะแสดังกล่าว ไปตรวจสอบและลงพื้นที่ตามกระบวนการต่อไป เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาและปราบปรามบุหรีไฟฟ้าตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี โดยมี	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ประกอบกับการเตรียมความพร้อมและมีแผนการจัดการเชิงรุกที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันการณ์ เช่น มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิก กฎหมายให้มีเท่าที่จำเป็น และสอดคล้องกับบริบทและไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การทบทวนแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ การส่งเสริมความรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานการบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง การส่งเสริม สนับสนุน สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และการสร้างความร่วมมือเกี่ยวกับการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เป็นต้น รวมทั้ง มีการนำระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำผลมาทบทวนและปรับปรุงแผนงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย												
3.1				3.2				3.3				
311:1	312:1	321:1	322:1	331:1	332:1	333:1						7
1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	17

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องแบบหลักฐานการดำเนินงาน

๓.๑. ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.1.1 มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้พัฒนาคุณภาพบริการและตอบสนองความต้องการฯ				
๑) มีวิธีการ/เครื่องมือในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และจัดทำไว้เป็นฐานข้อมูลที่ชัดเจน	☒	☐	สคบ. มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีการสร้างความร่วมมือ มีการกำหนดช่องทางการสื่อสาร กำหนดผู้ประสานงาน การประเมินรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญ ความพร้อมและการพัฒนาการเชื่อมโยง และปัญหา/อุปสรรคหรือข้อจำกัดการเชื่อมโยงข้อมูล ร่วมกับภาครัฐ จำนวน ๒๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๖ มิติ ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลการร้องทุกข์ ข้อมูลการอนุญาตการประกอบธุรกิจ ข้อมูลการเตือนภัย/องค์ความรู้/ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลการดำเนินคดี เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และระบบ Chatbot "ฟี่ปกป้อง" รวมทั้ง มีการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ เพื่อสร้างกลไกในการเข้าถึงการรับบริการและข้อมูลข่าวสาร แล้วนำข้อมูลมาจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจขององค์กร ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางตรงและทางอ้อม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางตรง ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ร้องทุกข์ และผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางอ้อม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถานศึกษา และต่างประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๒.กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้บริโภค ผู้ร้องทุกข์ ผู้ประกอบการ	
๒) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมในการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันการณ์	☒	☐		
๓) มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งอื่นกับข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้วิเคราะห์คาดการณ์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและเป็นประโยชน์ต่อ	☐	☒		ควรแสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากการบูรณาการข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
การพัฒนาการบริการและกระบวนการดำเนินงานขององค์กร			มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒๘ หน่วยงาน มากกว่า ๑๐๐ รายการบัญชีข้อมูล และมีการกำหนดนโยบายเชิงรุก คือ พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การสื่อสาร นวัตกรรมและการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย และการพัฒนากระบวนการทำงานเดิมที่นำไปสู่ Digital Transformation โดยการให้บริการผ่านระบบ e-Service สามารถพัฒนากระบวนการ ลดขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หรือบุคคลในองค์กร ในรูปแบบบริการเฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล และบริการภาพรวม ยกตัวอย่างการบูรณาการข้อมูล เช่น ๑.อย. มีการเชื่อมโยงข้อมูลประเภทข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้แก่ ข้อมูลการรับ-ส่ง เรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ข้อมูลการอนุญาตประกอบธุรกิจ (ใบอนุญาต) ได้แก่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ยา เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย เป็นต้น และข้อมูลเตือนภัย/ข่าวสาร/องค์ความรู้ ได้แก่ สื่อวีดิโอ อินโฟกราฟิก ระบบสืบค้นข้อมูลใบอนุญาตโฆษณาของ อย. เป็นต้น และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในรูปแบบ Web Service และ RSS Feed เรียบร้อยแล้ว ๒.กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเชื่อมโยงข้อมูลประเภทข้อมูลนิติบุคคล ได้แก่ ข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล ข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้ถือหุ้น ข้อมูลหนังสือบริคณห์สนธิ เป็นต้น และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในรูปแบบ GDX เรียบร้อยแล้ว จากการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวก คือ มีระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้ประกอบการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การยื่นตรวจสอบสินค้าที่อาจเป็นอันตราย และประชาชนทั่วไป สามารถสืบค้นข้อมูลและเข้าถึงบริการได้ง่าย รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐที่มีการเชื่อมโยง	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับการเก็บผลสำรวจความพึงพอใจของระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องทุกปี มีคณะกรรมการในการกำกับดูแลบำรุงรักษาระบบ และมีรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบ ติดตามการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.1.2 มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงรวมถึงความต้องการและความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
๑) มีการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความต้องการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล	☒	☐	สคบ. มีการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความต้องการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล พบว่า กลุ่มที่สำคัญ ๒ ลำดับแรก คือ ๑. กลุ่มผู้รับบริการ คือ กลุ่มผู้บริโภคหรือผู้ร้องทุกข์ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ถูกร้องทุกข์ ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ภาคประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชน แล้วมีการนำมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ พัฒนากลไกการตรวจสอบเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค พัฒนาระบบการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พัฒนาระบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และการจัดให้มีการอบรมกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อส่งเสริมศักยภาพแก่เจ้าหน้าที่ และให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายแก่ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ เป็นต้น	
๒) มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต	☒	☐	ประกอบกับ สคบ. ได้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต พบว่า มีปัจจัยดังนี้ ๑. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technology Advancement) ผู้บริโภคต้องการความสะดวกในการร้องทุกข์ ติดตามผลการดำเนินงาน และการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา จึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-service) ให้ทันสมัย เพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. การบริโภคอย่างยั่งยืน (Growing Sustainability) แนวโน้มธุรกิจและสินค้าใหม่ๆ อาจทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบมากขึ้น ขณะที่ประชาชนยังขาดความรู้เรื่องการบริโภคอย่างยั่งยืน จึงต้องส่งเสริมการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการให้มี	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			จริยธรรม พัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างร่วมมือกับท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน ๓.การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change) การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพและความงามเติบโต จึงต้องเพิ่มมาตรการควบคุมความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เช่น ยา อาหารเสริม บริการทางการแพทย์ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการมีแผนความปลอดภัย และมีการตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๔.รูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป (Lifestyle) พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงจำเป็นต้องทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการศึกษาและกำหนดมาตรการป้องกันปัญหา และมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค จากปัจจัยดังกล่าว นำไปสู่การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเพิ่มขึ้น ได้แก่ ๑. ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OPCB Complaint) ช่วยให้ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ๒. ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OPCB Mediate) ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางหรือพบปะระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ ๓. ระบบจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง (OPCB Direct) ช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการขอใบอนุญาตจดทะเบียนสามารถยื่นผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ๔.ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OPCB Connect) และ ๕.ระบบ Chatbot "พี่ปกป้อง" เป็นต้น	

๓.๒. การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.2.1 การทบทวน ปรับปรุง และออกแบบเพื่อพัฒนาการบริการโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
๑) มีผลการทบทวนการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักขององค์การ	☒	☐	สคบ. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการรับฟังความคิดเห็นในส่วนขอเสนอแนะ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ที่เป็นงานให้บริการหลักเกี่ยวกับการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค มาทบทวนการบริการ ผ่านกลไกการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานให้บริการ และสภาพปัญหาการให้บริการ รวมทั้ง มีคณะกรรมการในการกำกับดูแลบำรุงรักษาระบบบริการ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานบำรุงรักษา เพื่อเป็นการตรวจสอบและติดตามการใช้งานระบบบริการดังกล่าวให้มีความต่อเนื่อง และมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ประชาชน	
๒) มีผลการประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงบริการ	☒	☐	มีการเก็บรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบให้บริการหลัก เช่น ๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ผ่านช่องทาง Walk In ช่องทาง Smile Box และสายด่วน ๑๑๖๖ ๒.ผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และ ๓.ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และระบบภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๓ แล้วมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริการและสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูง พบว่า กระบวนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง	
๓) มีผลการวิเคราะห์เทียบเคียงการบริการเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น	☒	☐		
๔) มีนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ที่ตอบสนองความต้องการหรือมีการจัดทำข้อมูลประสบการณ์ของผู้รับบริการตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ	☐	☒		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
(Customer Journey) และได้ นำไปปรับปรุงหรือพัฒนา บริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการฯ			มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบบริการกับคู่แข่งภายใต้กระบวนการรับเรื่องและแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ โดยเปรียบเทียบกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระทรวงมหาดไทย และสิงคโปร์ ภายใต้องค์ประกอบของระบบให้บริการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องทุกข์ พบว่า สคบ. มีจุดแข็ง คือ มีระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) แบบ End to End Process มีระบบสนทนา Chatbot ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มี Tracking ผ่านระบบ OCPB Connect และใกล้เคียงออนไลน์ได้ และมีจุดที่ต้อง พัฒนา คือ การพัฒนารูปแบบรายงานแนวโน้มพฤติกรรมการใช้งานของผู้รับบริการ และรูปแบบรายงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งานง่ายและสื่อสารเข้าใจง่าย พร้อม ทั้ง ได้มีการนำผลเทียบเคียงมาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น และเพื่อป้องกัน ไม่ให้ประชาชนกลายเป็นผู้ร้องทุกข์ในอนาคต ซึ่งจะนำไปสู่การฟ้องร้องดำเนินคดีใน ชั้นศาล และเป็นการป้องกันการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งมี วิธีการแก้ไขเชิงรุกโดยออกแบบให้บริการมีความเชื่อมโยงกัน เช่น การพัฒนา กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ คัดกรองเรื่องร้องทุกข์ เจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ และส่งต่อข้อมูลยุติเรื่องหรือดำเนินคดี จากเดิมกระบวนการดังกล่าวมีการแยก กระบวนการทำงานในแต่ละระบบ ปัจจุบันมีการพัฒนารวมเป็นระบบร้องทุกข์ ผู้บริโภค โดยรวมกระบวนการดังกล่าวตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำที่สามารถ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดกระบวนการ รวมทั้ง มีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานในการรับ-ส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จนเกิดเป็นระบบ เบ็ดเสร็จที่มีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น และลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อกำหนดภายใต้กระบวนการที่สำคัญ คือ จำนวนเรื่องร้อง ทุกข์ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.2.2 มีการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล				
มีรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล	☒	☐	สคบ. มีการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มและเฉพาะบุคคล ดังนี้ ๑. การสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม ๑.๑ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคเชื่อมโยงกับระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB Complaint) ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการร้องทุกข์และติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ รวมทั้ง สามารถแจ้งความประสงค์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นการลดระยะเวลาในการเดินทางของประชาชนเพิ่มขึ้น ๑.๒ ระบบบริการข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ออกแบบมาเพื่อเป็นระบบบริการข้อมูลในภาพรวมที่ให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการสืบค้นข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร้องทุกข์และติดตามสถานะตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการธุรกิจ เป็นต้น ๑.๓ ระบบ Chatbot "ฟีกป้องกัน" เป็นการออกแบบมาเพื่อรองรับการสนทนาและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเบื้องต้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น ๑.๔ Social Network ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีช่องทาง Facebook YouTube TikTok ของ สคบ. เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. การสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.๑ ระบบยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ออกแบบการให้บริการโดยเฉพาะแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความประสงค์ ได้แก่ ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ, การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ, การวางหลักประกัน และการรายงานผลการประกอบธุรกิจ จากระบบดังกล่าว ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกรวดเร็ว และเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการยื่นขอจดทะเบียนเพิ่มขึ้น ๒.๒ ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยช่วยลดข้อจำกัดในการเดินทางมาเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยและสนับสนุนขั้นตอนการทำงานผ่านระบบออนไลน์ โดยระบบมีการเชื่อมโยงกับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สามารถติดตามสถานะ ผลการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ ๓. การสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล ๓.๑ ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ในรูปแบบเว็บไซต์ และ Mobile Application เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อให้บริการเฉพาะรายบุคคล โดยระบบต้องมีการลงทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคล (Single Sign On) และต้องมีการรับรหัสยืนยันตนผ่าน OTP หรือ Email มีการให้บริการ ได้แก่ ร้องทุกข์และตรวจสอบสถานะ เจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์, ตรวจสอบสถานะใบอนุญาตผู้ประกอบการ ข้อมูลเตือนภัยผู้บริโภค และสอบถามข้อมูลผ่าน Chatbot ที่ปกป้อง ทั้งนี้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสืบค้นข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม เข้าถึงง่าย เช่น ข้อมูลร้องทุกข์และติดตามสถานะ ข้อมูลตรวจสอบ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			สถานะผู้ประกอบการ ข้อมูลเตือนภัย ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ และรายงานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ๓.๒ ระบบยื่นตรวจสอบสินค้าที่อาจเป็นอันตราย (OCPB Care) เป็นระบบที่ให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นตรวจสอบสินค้าที่อาจเป็นอันตราย ที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการมีคำสั่งห้ามขายและห้ามให้บริการ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สคบ. เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการมีการควบคุมกำกับดูแลสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด	

๓.๓. การมุ่งเน้นประชาชน

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.3.1 มีการจัดกลไกการให้บริการที่สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ ลดความเหลื่อมล้ำและสะดวกแก่ทุกกลุ่ม				
๑) มีผลการวิเคราะห์การให้บริการคำนึงถึงความแตกต่างและข้อจำกัดในการเข้าถึงของกลุ่มต่าง	☒	☐	สคบ. มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วได้มีการวิเคราะห์การให้บริการที่คำนึงถึงความแตกต่าง และข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของกลุ่มต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง ไม่มีสมาร์ตโฟนหรืออินเทอร์เน็ต ไม่รู้จักสิทธิผู้บริโภค เดินทางติดต่อราชการลำบาก และมีค่าใช้จ่ายแพง ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	
๒) มีรูปแบบและกลไกสนับสนุนการเข้าถึงบริการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และสะดวกแก่ทุกกลุ่ม	☒	☐	มีการพัฒนาระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ที่เป็นระบบให้บริการที่มีความหลากหลายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ๑.บริการร้องทุกข์และติดตามสถานะ ๒.ตรวจสอบผู้ประกอบการ/ขึ้นทะเบียน/ใบประกอบวิชาชีพ ๓.ระบบวิเคราะห์ข้อมูล ๔.เตือนภัยสินค้า องค์กรความรู้และข่าวสาร ๕.ระบบสนทนา Chatbot "พี่ปกป้อง" ซึ่ง สคบ. มีรูปแบบและกลไกสนับสนุนการเข้าถึงบริการดังกล่าว เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความสะดวกแก่ทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีบริการออนไลน์ (Digital Service) ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service และมีบริการเชิงรุกผ่านกลไกการลงพื้นที่สร้างความรู้ความเข้าใจการเข้าถึงบริการ และกลไกการมีส่วนร่วมของเครือข่ายอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ระดับพื้นที่ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง	
๓) มีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอรับคำแนะนำหรือ ความช่วยเหลือในการรับบริการได้อย่างเหมาะสม	☒	☐	รวมทั้ง หน่วยงานมีช่องทางการเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอรับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือในการรับบริการได้อย่างเหมาะสม เช่น ระบบ Chatbot "พี่ปกป้อง" ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น สายด่วน ๑๑๖๖ ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ในรูปแบบเว็บไซต์ และ Mobile Application ตลอดจน มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับพื้นที่ร่วมกับ อปท. (๗,๗๗๔ แห่ง) กทม. (๕๐ เขต) และต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

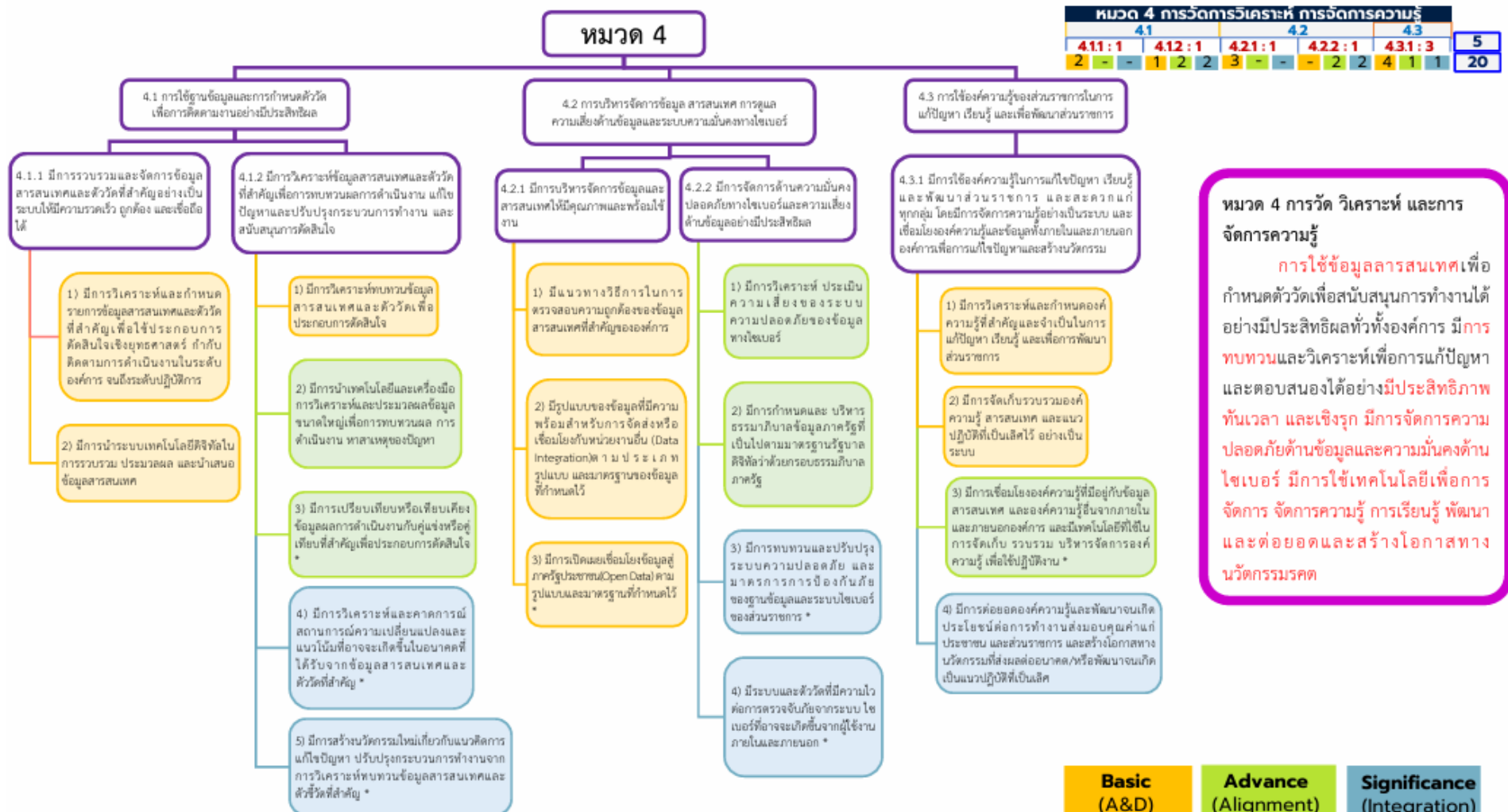
ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.3.2 มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างเชิงรุก รวดเร็ว และทันการณั				
๑) มีกระบวนการและแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน	☒	☐	สคบ. ได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานด้านการสืบสวนข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใส โดยมีกระบวนการตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียน การรวบรวมข้อเท็จจริง การชี้แจง การพิจารณาตามลำดับชั้น การติดตามผล และการปิดเรื่องร้องเรียน และมีช่องทางร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ สคบ., Email, Google Form สายด่วน ๑๑๖๖ การยื่นหนังสือด้วยตนเอง และจัดส่งทางไปรษณีย์ รวมทั้ง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และเผยแพร่ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมแจ้งผลให้ทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องทราบ ประกอบกับการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตในการตรวจสอบผู้ประกอบการอย่างโปร่งใส ได้แก่ ๑.การอนุมัติแผนตรวจสอบล่วงหน้า พร้อมระบุชื่อเจ้าหน้าที่ ๒.เจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าตรวจ ๓.แจ้งการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษรแก่เจ้าของสถานที่ ๔.จัดทำบันทึกการตรวจสอบ และ ๕.รายงานผลการตรวจให้เลขาธิการ สคบ. ทราบ หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ สคบ. จะเร่งดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือมอบหมายผู้เหมาะสมดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	
๒) มีผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติการจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี) เพื่อการแสวงหาความร่วมมือ และโอกาสในการพัฒนาและแก้ไขข้อร้องเรียนในเชิงรุก	☒	☐	มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่า ในปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน ดังนี้ ปี ๒๕๖๕ มีจำนวน ๖๖ เรื่อง แก้ไขได้ ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ ปี ๒๕๖๖ มีจำนวน ๒๒ เรื่อง แก้ไขได้ ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และปี ๒๕๖๗ มีจำนวน ๘๙ เรื่อง แก้ไขได้ ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๙ ทั้งนี้ ปัญหาข้อร้องเรียนที่พบบ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ คือ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	
๓) มีการจัดการเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ผู้บริโภคร ซึ่งปัจจุบันมีแนวทางในการแก้ไข ข้อร้องเรียนดังกล่าว คือ การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริตและแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้รับการแก้ไขปัญหที่รวดเร็วและลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ ประกอบกับมีการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนลดลงและได้รับการแก้ไขเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การแก้ไขเรื่องร้องเรียนขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้เนื่องจากบางเรื่องมีความจำเป็นต้องขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนหรือประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาหรือตรวจสอบเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ อปท. ผ่านโครงการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นในการขับเคลื่อนนโยบายการกระจายอำนาจเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่สนับสนุนในการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่และร่วมแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
3.3.3 มีการบูรณาการการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ สร้างคุณค่า ประโยชน์สุข และสร้างความผูกพัน				
มีผลการบูรณาการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐในการให้บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☒	☐	สคบ. มีการบูรณาการการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) และศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) โดยมีเป้าหมาย คือ ๑.การนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ สอดรับกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย และ ๒.มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ๑.ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ๖ มิติข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อมูลการอนุญาตการประกอบธุรกิจ ข้อมูลการเตือนภัย/องค์ความรู้/ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลการดำเนินคดี ร่วมกับ ๒๘ หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตัวอย่างการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ เช่น อย.มีการเชื่อมโยงข้อมูลประเภทข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้แก่ ข้อมูลการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ข้อมูลการอนุญาตประกอบธุรกิจ (ใบอนุญาต) ได้แก่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ยา เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย เป็นต้น และข้อมูลเตือนภัย/ข่าวสาร/องค์ความรู้ ได้แก่ สื่อวีดีโอ อินโฟกราฟิก ระบบสืบค้นข้อมูลใบอนุญาตโฆษณาของอย. เป็นต้น และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในรูปแบบ Web Service และ RSS Feed ทำให้หน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลา ไม่ต้องใช้เอกสารทางราชการ ๒.การเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) โดย สคบ. มีการจัดทำชุดข้อมูล Data Catalog ได้แก่ ชุดข้อมูลการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง ตามกระบวนการจัดทำข้อมูลธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และได้มีการ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			นำชุดข้อมูลเชื่อมโยงกับระบบ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) เพื่อให้บริการด้านข้อมูลแก่ประชาชนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งระบบดังกล่าว มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล คือ มีการยืนยันตัวตนด้วยมาตรฐาน OAuth ๒.๐ มีระบบตรวจสอบและการลงบันทึกล็อก มี Protocol ระดับแอปพลิเคชัน เอนพอยน์ มีการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และมีการใช้เครื่องมือถ่ายผ่าน GDCC Cloud รวมทั้ง การจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การใช้และเปิดเผยข้อมูลที่ทันสมัย การจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เช่น Access Control, Uger Access Management เป็นต้น รวมทั้ง ได้มีการวัดผลลัพธ์ประสิทธิภาพของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ก่อให้เกิดผลผลิต คือ มีการบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ๖ มิติข้อมูล ๒๘ หน่วยงาน และมีการพัฒนาระบบหรือข้อมูลเพื่อให้บริการภาครัฐ ผู้บริโภค และประชาชนทั่วไป เช่น ๑.Chatbot "พีปปกป้อง" ๒.ข้อมูลเตือนภัย ๓.การตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการ ๔.ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์และติดตามสถานะ และ ๕.รายงานวิเคราะห์ผลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น และเกิดผลลัพธ์เชิงบวก คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงการให้บริการได้อย่างทั่วถึง ช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่หลากหลาย และเป็นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้ง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของส่วนราชการในปี ๒๕๖๗ คิดเป็น ร้อยละ ๘๖.๐๙	

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์การจัดการความรู้



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อกำหนดตัววัดเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ มีการทบทวนและวิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก มีการจัดการความปลอดภัยด้านข้อมูลและความมั่นคงทางไซเบอร์ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ จัดการความรู้ การเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอดและสร้างโอกาสทางนวัตกรรม

Basic (A&D) **Advance (Alignment)** **Significance (Integration)**

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องเน้นหลักฐานการดำเนินงาน

๔.๑. การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.1.1 มีการรวบรวมและจัดการข้อมูลสารสนเทศและตัววัดที่สำคัญอย่างเป็นระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้				
๑) มีการวิเคราะห์และกำหนดรายการข้อมูลสารสนเทศและตัววัดที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ กำกับติดตามการดำเนินงานในระดับองค์การ จนถึงระดับปฏิบัติการ	☒	☐	สคบ. มีการวิเคราะห์และกำหนดรายการข้อมูลสารสนเทศและตัววัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติราชการของ สคบ. (ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมีการกำหนดรายการตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับองค์การ (ภาพรวม)คือ ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการรายปี และตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ (ตัวชี้วัดระดับกรมถ่ายทอดสู่การปฏิบัติรายบุคคล) เช่น	
๒) มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการรวบรวม ประมวลผล และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ	☒	☐	๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปีปัจจุบันและคงค้างที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ เป็นการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ก่อให้เกิดผลผลิต คือ เรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๒. จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขเพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนากฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการสร้างการรับรู้ด้านกฎหมายให้แก่ประชาชน ก่อให้เกิดผลผลิต คือ กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข และมีการสร้างการรับรู้ด้านกฎหมายให้แก่ประชาชน ๓. ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ เป็นการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การกำกับดูแลสินค้าและบริการ การบังคับใช้กฎหมาย การแก้ไขปัญหาและชดเชยเยียวยา เป็นต้น ก่อให้เกิดผลผลิต คือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้กลไกดังกล่าวเพิ่มขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			และมีการรวบรวมข้อมูลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติราชการ และรายงานผลผ่านระบบ eMENSCR ของ สศช. โดยมีกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล ทุกไตรมาสหรือทุกรอบ ๓ เดือน ประกอบกับมีการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ ผ่านระบบ OCPB Connect ซึ่งมีโปรแกรม Power BI หรือ Tableau ที่ช่วยในการวิเคราะห์และสร้างรายงานในรูปแบบ Dashboard เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กรแล้วมีการนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานและนำไปพัฒนาปรับปรุงแผนปฏิบัติการและกลยุทธ์ต่อไป มีการนำระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒๘ หน่วยงาน มาใช้ในการรวบรวมข้อมูลประมวลผลและนำเสนอข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบเรียลไทม์ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลรับ-ส่ง เรื่องร้องทุกข์ ข้อมูลเตือนภัย ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ เป็นต้น มีการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและสร้างรายงานในรูปแบบ Dashboard ที่สามารถนำเสนอข้อมูลได้แบบเรียลไทม์และสนับสนุนการตัดสินใจ เช่น รายงานการรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ รายงานสถิติการรับ-ส่ง เรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น มีฐานข้อมูลในรูปแบบ Big Data ที่สามารถประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่และสร้าง Data Lake เป็นข้อมูลดิบที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในอนาคตได้ รวมทั้ง มีรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบ Dashboard ที่สามารถปรับแต่งได้ตามความเหมาะสม	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.1.2 มีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและตัววัดที่สำคัญเพื่อการทบทวนผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสนับสนุนการตัดสินใจ				
๑) มีการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลสารสนเทศและตัววัดเพื่อประกอบการตัดสินใจ	☒	☐	สคบ. วิเคราะห์ทบทวนข้อมูลตามแผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดที่สำคัญตามภารกิจหลัก เช่น การรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการหลักให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect โดยเป็นแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการเก็บแบบ Real-time และมีการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของข้อมูล ความสัมพันธ์ของกระบวนการและตัวชี้วัด	
๒) มีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการทบทวนผล การดำเนินงานหาสาเหตุของปัญหา	☒	☐	สคบ. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ผ่านรายงานวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report) ได้แก่ รายงานผลการรับเรื่องของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคแยกตามรายสำนัก/กอง เพื่อติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และพบว่า ปีงบประมาณ ๖๕-๖๗ ที่ผ่านมา มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์ค้างอยู่เป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากสาเหตุเรื่องร้องทุกข์บางส่วน มีความยุ่งยากซับซ้อนไม่สามารถยุติได้ เช่น การสืบค้นตัวตนของผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้ การเลื่อนนัดหมายของผู้ประกอบการธุรกิจ เป็นต้น ส่งผลทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาที่ล่าช้า	
๓) มีการเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงข้อมูลผลการดำเนินงานกับคู่แข่งหรือคู่เทียบที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจ	☒	☐	สคบ. มีการเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานกับคู่เทียบที่สำคัญ เพื่อประกอบการตัดสินใจภายใต้ กระบวนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง	
๓) มีการวิเคราะห์และคาดการณ์สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่ได้รับจากข้อมูลสารสนเทศและตัววัดที่สำคัญ	☐	☒	สคบ. มีการเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานกับคู่เทียบที่สำคัญ เพื่อประกอบการตัดสินใจภายใต้ กระบวนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง	ควรแสดงผลการวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเกิดผลกระทบต่อส่วนราชการในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเชิงการทำนายหรือการคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๔) มีการสร้างนวัตกรรมใหม่เกี่ยวกับแนวคิดการแก้ไขปัญหาปรับปรุงกระบวนการทำงานจากการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลสารสนเทศและตัวชี้วัดที่สำคัญ	☐	☒	ทุกซ์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในส่วนลักษณะการดำเนินงานเป็นรูปแบบศูนย์ประสานงานและส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีช่องทางการรับเรื่องผ่านเว็บไซต์ / Walk-in และมีการติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ผ่านเจ้าหน้าที่หรือหนังสือราชการ และใช้ระบบประสานงานแบบ Offline ไม่มีระบบวิเคราะห์ข้อมูล (BI) แต่เมื่อเทียบกับ สคบ. ในส่วนลักษณะการดำเนินงานเป็นการรับเรื่อง และใกล้เคียงแบบออนไลน์ครบวงจร มีช่องทางรับเรื่องแบบ Real-time และมีระบบ Chatbot "พี่ปกป้อง" ในการให้ข้อมูลเบื้องต้น มี Tracking ผ่าน OCPB Connect มีการนัดหมายและใกล้เคียงออนไลน์ และมีระบบวิเคราะห์ข้อมูล (BI) สคบ. มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต พบว่า การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในอนาคตมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งมาจากหลายกรณีที่เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ผู้บริโภคมีการซื้อ-ขาย สินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เพิ่มขึ้น การค้าแบบเสรีทำให้สินค้าเข้าสู่ตลาดง่ายขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจมีช่องทางที่แปลกใหม่เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ การยกเลิกตัวคอนเสิร์ต/เที่ยวบิน เป็นต้น ดังนั้น สคบ. จึงมีการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อแก้ไขปัญหา ปรับปรุง กระบวนการทำงานที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและตัวชี้วัด คือ ๑.แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของ สคบ. และออกกระเปียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. พ.ศ.๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น	ควรแสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดจากแนวคิดในการแก้ไขปัญหาที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและตัวชี้วัดต่างๆที่มีการวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์และแผนยุทธศาสตร์หลัก และแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.นำระบบ AI มาใช้กับกระบวนการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อลดภาระให้แก่เจ้าหน้าที่ในการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคในเบื้องต้น ๓.เชื่อมโยงระบบเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ผนวกกับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่ออำนวยความสะดวกในการเจรจาไกล่เกลี่ยแก่ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้ง เป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายัง สคบ. จากการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้ สคบ มีผลคะแนนในการขับเคลื่อนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็น ๗๙.๒๖ คะแนน	

๔.๒. การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.2.1 มีการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน				
๑) มีแนวทางวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์การ	☒	☐	สบ. มีการจัดทำประกาศ สบ. เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลของ สบ. มีการกำหนดสิทธิ์ หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บรวบรวม การใช้ การประมวลผล รวมถึง การตรวจสอบและเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความมั่นคงปลอดภัย ประกอบกับการดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้ น่าเชื่อถือและมีความปลอดภัย โดยดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) ซึ่งมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา มีฐานข้อมูลที่สำคัญ เกิดความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานในระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง ตั้งแต่การบันทึกประมวลผล และหลังประมวลผล เช่น ฐานข้อมูลใบอนุญาตผู้ประกอบการ ฐานข้อมูลรายงานเรื่องร้องทุกข์ ฐานข้อมูลรายงาน ผู้ประกอบการธุรกิจที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติดำเนินคดีและยุติเรื่อง ฐานข้อมูลแจ้งเตือนภัย เป็นต้น	
๒) มีรูปแบบของข้อมูลที่มีความพร้อมสำหรับการจัดส่งหรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น (Data Integration) ตามประเภทรูปแบบ และมาตรฐานของข้อมูลที่กำหนดไว้	☒	☐	มีการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับการ เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยดำเนินการ ดังนี้ ๑. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูล กำหนดรูปแบบการสื่อสาร ประเภทข้อมูล วิธีการเชื่อมโยง และประเมินความพร้อมรวมถึงอุปสรรคของแต่ละหน่วยงาน	
๓) มีการเปิดเผยเชื่อมโยงข้อมูลสู่ภาครัฐประชาชน (OpenData) ตามรูปแบบและมาตรฐานที่กำหนดไว้	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.พัฒนาฐานข้อมูล ๖ มิติ โดยใช้เทคโนโลยี RESTful API พร้อมระบบความปลอดภัย (API Key, Secret Key, Role) และสร้าง Data Lake เพื่อเก็บข้อมูลหลายแหล่ง และใช้ JSON เพื่อทำให้ข้อมูลมีโครงสร้างเดียวกัน รองรับการจัดการผ่าน Data Warehouse ๓.พัฒนาระบบเชื่อมโยงกลางสำหรับประชาชนให้สามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับผลการดำเนินงานได้ที่จุดเดียว ผ่านช่องทางหลากหลาย เช่น เว็บไซต์, แอปมือถือ, SMS, Email ๔.พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลที่สำคัญแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที ๕.ทดสอบระบบก่อนใช้งานจริงทั้งในระดับ Module Testing, Integration Testing และ การทดสอบช่องโหว่ (Vulnerability Testing) เพื่อให้ระบบมีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเปิดเผยเชื่อมโยงข้อมูลสู่ภาครัฐประชาชน (Open Data) ตามรูปแบบและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ได้แก่ ๑.ขับเคลื่อนแผนการเชื่อมโยงรายการบัญชีข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่า ๒๘ หน่วยงาน ๖ มิติข้อมูล ผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ได้อย่างครอบคลุม เช่น กระบวนการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน ประเภทข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค เชื่อมโยงผ่านช่องทาง Web Service ดำเนินการเชื่อมโยงกับกรมการค้าภายใน กสทช. คปภ. สปน. อย. เป็นต้น และกระบวนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ประเภทข้อมูลนิติบุคคลเชื่อมโยงผ่านช่องทาง GDX ดำเนินการเชื่อมโยงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.การจัดทำ Data Catalog ภายใต้ภารกิจที่สำคัญซึ่งอาจมีผลกระทบด้านเศรษฐกิจ คือ ภารกิจยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (๓๑ ชุดข้อมูล) โดยเชื่อมโยงกับระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ GD Catalog ที่เป็นศูนย์กลางบัญชีดิจิทัลภาครัฐตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูล นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้ง มีการกำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ การยืนยันตัวตนด้วยมาตรฐาน OAuth ๒.๐ มีระบบการตรวจสอบและการลงบันทึกล็อก (Logging and Monitoring) มี Protocol ระดับแอปพลิเคชัน เอนพอยน์ มีการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และมี Data Security ในการเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption)	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.2.1 มีการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน				
๑) มีแนวทางวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์การ	☒	☐	สคบ. มีการจัดทำประกาศ สคบ. เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลของ สคบ. มีการกำหนดสิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บรวบรวม การใช้ การประมวลผล รวมถึง การตรวจสอบและเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความมั่นคงปลอดภัย ประกอบกับการดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้ น่าเชื่อถือและมีความปลอดภัย โดยดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) ซึ่งมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา มีฐานข้อมูลที่สำคัญ เกิดความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานในระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง ตั้งแต่การบันทึก ประมวลผล และหลังประมวลผล เช่น ฐานข้อมูลใบอนุญาตผู้ประกอบการ ฐานข้อมูลรายงานเรื่องร้องทุกข์ ฐานข้อมูลรายงาน ผู้ประกอบการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติดำเนินคดีและยุติเรื่อง ฐานข้อมูลแจ้งเตือนภัย เป็นต้น	
๒) มีรูปแบบของข้อมูลที่มีความพร้อมสำหรับการจัดส่งหรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น (Data Integration) ตามประเภทรูปแบบ และมาตรฐานของข้อมูลที่กำหนดไว้	☒	☐	มีการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับการ เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยดำเนินการ ดังนี้ ๑. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูล กำหนดรูปแบบการสื่อสาร ประเภทข้อมูล วิธีการเชื่อมโยง และประเมินความพร้อมรวมถึงอุปสรรคของแต่ละหน่วยงาน ๒. พัฒนาระบบข้อมูล ๖ มิติ โดยใช้เทคโนโลยี RESTful API พร้อมระบบความปลอดภัย (API Key, Secret Key, Role) และสร้าง Data Lake เพื่อเก็บข้อมูล	
๓) มีการเปิดเผยเชื่อมโยงข้อมูลสู่ภาครัฐประชาชน (OpenData) ตามรูปแบบและมาตรฐานที่กำหนดไว้	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			หลายแหล่ง และใช้ JSON เพื่อให้ข้อมูลมีโครงสร้างเดียวกัน รองรับการจัดกาผ่าน Data Warehouse ๓.พัฒนาระบบเชื่อมโยงกลางสำหรับประชาชนให้สามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับผลการดำเนินงานได้ที่จุดเดียว ผ่านช่องทางหลากหลาย เช่น เว็บไซต์, แอปมือถือ, SMS, Email ๔.พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลที่สำคัญแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที ๕.ทดสอบระบบก่อนใช้งานจริงทั้งในระดับ Module Testing, Integration Testing และ การทดสอบช่องโหว่ (Vulnerability Testing) เพื่อให้ระบบมีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเปิดเผยเชื่อมโยงข้อมูลสู่ภาครัฐประชาชน (Open Data) ตามรูปแบบและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ได้แก่ ๑.ขับเคลื่อนแผนการเชื่อมโยงรายการบัญชีข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่า ๒๘ หน่วยงาน ๖ มิติข้อมูล ผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ได้อย่างครอบคลุม เช่น กระบวนการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน ประเภทข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค เชื่อมโยงผ่านช่องทาง Web Service ดำเนินการเชื่อมโยงกับกรมการค้าภายใน กสทช. คปภ. สปบ. อย. เป็นต้น และกระบวนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ประเภทข้อมูลนิติบุคคลเชื่อมโยงผ่านช่องทาง GDX ดำเนินการเชื่อมโยงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ๒.การจัดทำ Data Catalog ภายใต้ภารกิจที่สำคัญซึ่งอาจมีผลกระทบด้านเศรษฐกิจ คือ ภารกิจยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (๓๑ ชุดข้อมูล) โดยเชื่อมโยงกับระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			GD Catalog ที่เป็นศูนย์กลางบัญชีดิจิทัลภาครัฐตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูล นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้ง มีการกำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ การยืนยันตัวตนด้วยมาตรฐาน OAuth ๒.๐ มีระบบการตรวจสอบและการลงบันทึกล็อก (Logging and Monitoring) มี Protocol ระดับแอปพลิเคชัน เอนพอยน์ มีการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และมี Data Security ในการเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption)	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.2.2 มีการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความเสี่ยงด้านข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ				
มีการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงของระบบความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์	☒	☐	สคบ. มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของระบบความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์ของระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์กร ตามแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการถูกเจาะระบบ การโดนหลอกลวง ไวรัสคอมพิวเตอร์ ระบบถูกโจมตี รหัสการเข้าถึงข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น ซึ่ง สคบ. มีระบบบริการที่สำคัญ ภายใต้ข้อมูลสารสนเทศหลัก เช่น ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และประวัติของผู้ร้องทุกข์ ของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) และระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB Mediate) และข้อมูลรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ยื่นคำขอจดทะเบียน ของระบบจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ (OCPB Direct) เป็นต้น ข้อมูลสารสนเทศสนับสนุน เช่น ข้อมูลภายในองค์กรของระบบเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ข้อมูลหนังสือราชการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และได้ประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ๓ ระดับ คือ ๑. ความเสี่ยงระดับสูง ได้แก่ ภัยทางกายภาพ คือ เหตุเพลิงไหม้ น้ำรั่ว ไฟฟ้าดับ เป็นต้น และภัยจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือ ไวรัส การบุกรุกด้านเครือข่าย การโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี เป็นต้น ๒. ความเสี่ยงระดับปานกลาง ได้แก่ ภัยจากการจลาจล คือ การบุกรุกเข้าห้องปฏิบัติการสารสนเทศ และความเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน เป็นต้น ๓. ความเสี่ยงระดับต่ำ ได้แก่ ภัยจากการจลาจล คือ การก่อการร้าย ชุมนุมประท้วง ปิดเส้นทางจราจรหรือสถานที่ราชการ เป็นต้น	
มีการกำหนดและ บริหารธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐที่เป็นไปตาม มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลด้วย กรอบธรรมาภิบาลภาครัฐ	☒	☐		
มีการทบทวนและปรับปรุงระบบ ความปลอดภัย และมาตรการการ ป้องกันภัยของฐานข้อมูลและ ระบบไซเบอร์ของส่วนราชการ	☒	☐		
มีระบบและตัววัดที่มีความไวต่อการตรวจจับภัยจากระบบ ไซเบอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากผู้ใช้งาน ภายในและภายนอก *	☐	☒		ควรมีการกำหนดตัววัดสำคัญที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อภัยคุกคาม เช่น ระยะเวลาในการตอบสนองต่อภัยคุกคาม จำนวนเหตุการณ์ความปลอดภัยที่ตรวจพบ อัตราการตรวจจับที่ถูกต้อง และอัตราการแจ้งเตือนผิดพลาด โดยวิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามอย่างรวดเร็วและทันกาล

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			สคบ. มีการจัดทำประกาศ สคบ. เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลของ สคบ. เพื่อกำหนดขอบเขตธรรมาภิบาลข้อมูล บริหารจัดการข้อมูล ในการรวบรวมการใช้ การประมวลผล และเปิดเผยข้อมูลของ สคบ. มีการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบหลักภายใต้ประกาศ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูลของ สคบ. เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลการกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐของ สคบ. รวมทั้ง กำกับ เร่งรัด และติดตามให้หน่วยงานจัดทำบัญชีข้อมูลภายในหน่วยงาน และมีการแต่งตั้งคณะทำงานบริการข้อมูลของ สคบ. เพื่อทำหน้าที่จัดทำนโยบายด้านข้อมูลและความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้ง วิเคราะห์และจัดทำรายการข้อมูลภาครัฐ และระบบนามานุกรม รวมทั้ง มีการสื่อสารบทบาทหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ในทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สคบ. มีการทบทวนและปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยด้านไซเบอร์อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง พร้อมจัดทำแผนและแนวนโยบายต่าง ๆ เพื่อป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ แผนบริหารความเสี่ยงด้าน IT แผนฉุกเฉินด้าน IT (IT Contingency Plan) แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง มีมาตรการและระบบที่นำมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์: ๑.การสร้างความร่วมมือกับ ThaiCERT ในการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ และแจ้งเตือนภัยไซเบอร์ เช่น การโจมตีเว็บไซต์หรือขโมยข้อมูล โดยมีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลและตอบสนองทันที เป็นต้น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.การบริหารความเสี่ยงด้าน IT โดยควบคุมและป้องกันการโจรกรรมข้อมูล ๓.มีระบบสำรองข้อมูลแบบ Real-time เช่น บน Cloud และ NAS พร้อมทดสอบการกู้คืนข้อมูลเป็นประจำ ๔.ทดสอบและปรับปรุงแผนฉุกเฉินประจำปี อย่างสม่ำเสมอ ๕.ใช้ Cookies เพื่อเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็น เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชนทางออนไลน์ ทั้งนี้ สคบ. มุ่งเน้นความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ ทั้งในเชิงป้องกัน ฝ้าระวัง และตอบสนองภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพ	

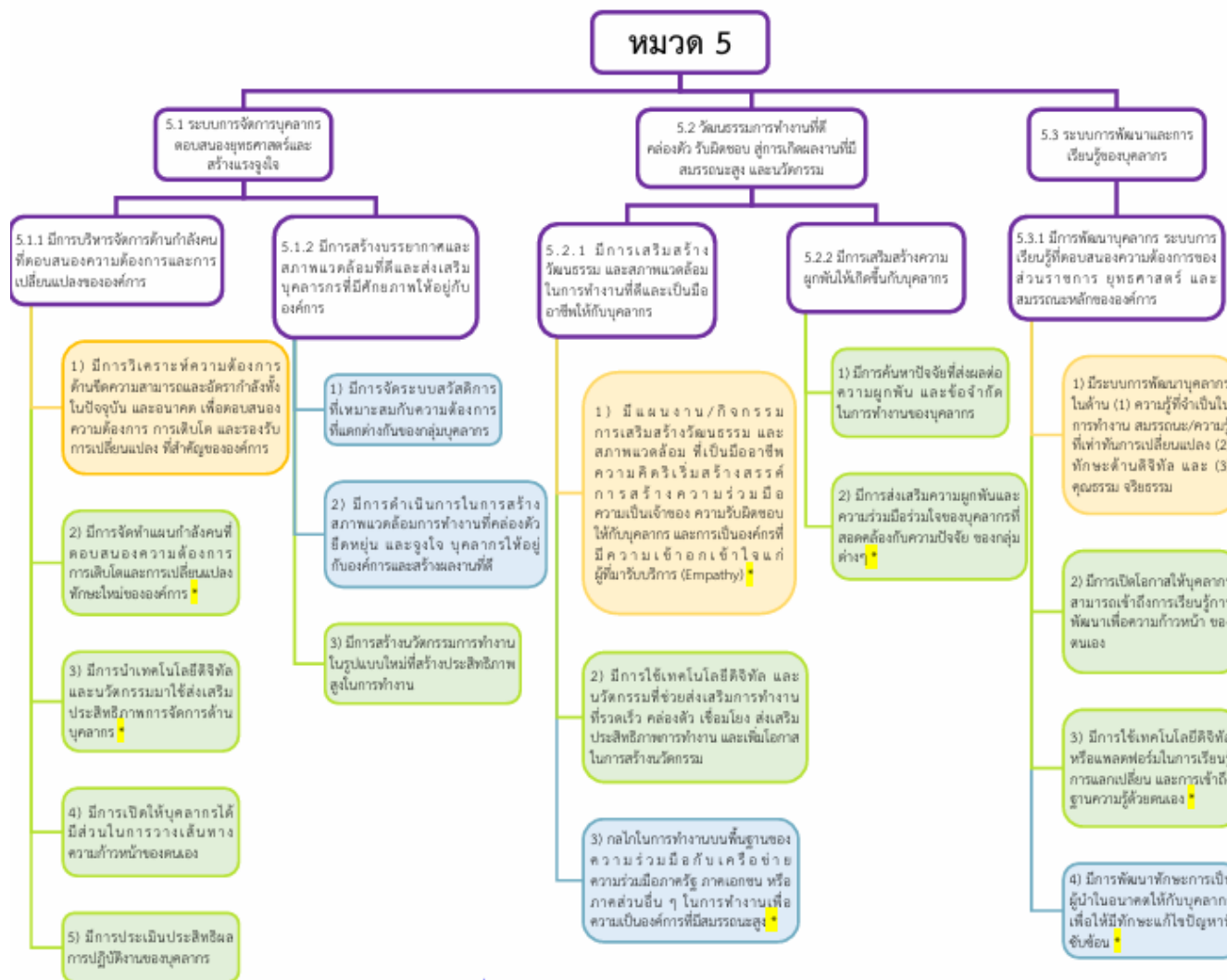
๔.๓. การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
4.3.1 มีการใช้องค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา เรียนรู้ และพัฒนาส่วนราชการ และสะดวกแก่ทุกกลุ่ม โดยมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงองค์ความรู้และข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม				
๑) มีการวิเคราะห์และกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อการพัฒนาส่วนราชการ	☒	☐	สคบ. วิเคราะห์และกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญผ่านกลไกคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของ สคบ. เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน คัดเลือกองค์ความรู้และนำไปสู่การจัดทำแผนการบริหารจัดการความรู้ (KM Action Plan) ของ สคบ. ปี ๒๕๖๗ ประกอบด้วย	
๒) มีการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ สารสนเทศ และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไว้อย่างเป็นระบบ	☒	☐	๑.กิจกรรมการรวบรวมองค์ความรู้ จัดทำมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. เพื่อเป็นคลังความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ๒.กิจกรรมเรื่องเล่าจากความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากร สคบ. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	
๓) มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่มีอยู่กับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้อื่นจากภายในและภายนอกองค์การ และมีเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวม บริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อใช้ปฏิบัติงาน	☒	☐	๓.กิจกรรม OCPB So Pound ๒๐๒๔ กลุ่มเป้าหมาย บุคลากร สคบ. เป็นการส่งเสริม ให้บุคลากรภายในองค์กร จัดส่งผลงานในสาขาต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย สาขานวัตกรรม สาขา Case study และสาขาสื่อวิทัศน์ เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้และให้บุคลากรเกิดการแข่งขันด้านผลงานที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	
๔) มีการต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาจนเกิดประโยชน์ต่อการทำงานส่งมอบคุณค่าแก่ประชาชนและส่วนราชการ และสร้างโอกาสทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่ออนาคต/	☐	☒	สคบ. ดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลโดยตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) และตั้งคณะทำงานบริการข้อมูล เพื่อจัดทำรายการข้อมูลภาครัฐ (Data Catalog) และคำอธิบายข้อมูล (Metadata) ร่วมกับ สสช. และทีมที่ปรึกษา ซึ่งมีการจัดทำ	ควรแสดงให้เห็นว่ามีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ของส่วนราชการกับหน่วยงานนอกและได้นำมาพัฒนาต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่ และนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์เพื่อประชาชนหรือผู้รับบริการ จนเกิดเป็น

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
หรือพัฒนาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ			ข้อมูลตามแนวทาง Government Data Catalog โดยคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ และเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ เพื่อเปิดเผยต่อสาธารณะ ทั้งนี้ ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ เพื่อเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะให้แก่ประชาชนรับทราบ ประกอบกับ สคบ. ได้มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอกผ่านระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ประกอบด้วยข้อมูล ๖ มิติ จำนวน ๒๘ หน่วยงาน มากกว่า ๑๐๐ รายการ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เชื่อมโยงข้อมูลด้านนิติบุคคล รายการข้อมูลงบการเงิน ข้อมูลหนังสือบริคณห์สนธิและเอกสารประกอบ ในรูปแบบ GDX สฟธอ. เชื่อมโยงข้อมูลด้านข้อมูลเตือนภัย/ข่าวสาร/องค์ความรู้ รายการเอกสารเผยแพร่ กฎหมาย ความร่วมมือระหว่างประเทศ ในรูปแบบ RSS Feed และกรมการค้าภายใน เชื่อมโยงข้อมูลด้านข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในรูปแบบ Web Service เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ในรูปแบบเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันให้บริการประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ๔ หมวด หมวดที่ ๑ ตรวจสอบผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาต/จดทะเบียน และข้อมูลสำนวนคดี หมวดที่ ๒ ข้อมูลแจ้งเตือนภัย องค์ความรู้ และข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หมวดที่ ๓ เข้าถึงและตรวจสอบสถานะการบริการต่าง ๆ หมวดที่ ๔ เข้าถึงข้อมูลที่มีการวิเคราะห์รายงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ สคบ. ได้มุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการทำงานตามพันธกิจขององค์กร และภารกิจหลักที่สำคัญ โดยก่อให้เกิดประโยชน์กับประเทศ ส่วนราชการ และประชาชน สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ผ่านโครงการสำคัญ	Best practices ที่มีผลกระทบสูง (ข้อมูลที่น่าสนใจ เป็นผลการดำเนินงานตามปกติ ยังไม่ชัดเจนว่าเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สร้างผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร)

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ได้แก่ ๑.โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ อปท. ๒.โครงการ Smart Consumer ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๓.กิจกรรม Morning Talk เกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กร ๔.กิจกรรมพูดคุยสบาย ๆ สไตล์ผู้บริหารเกี่ยวกับการกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้แผนบริหารจัดการความรู้ขององค์กร	

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร												
5.1				5.2				5.3				
5.11:1	5.12:1	5.21:1	5.22:1	5.31:1								5
1	4	-	-	1	2	1	1	-	2	-	1	2
												17

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
นโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มี
ประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างสภาพแวดล้อม
การทำงานที่เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและ
มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการ
พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา
สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่
นวัตกรรม

Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
----------------	------------------------	-------------------------------

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องแนบหลักฐานการดำเนินงาน

๕.๑. ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
5.1.1 มีการบริหารจัดการด้านกำลังคนที่ตอบสนองความต้องการและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ				
๑) มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการ การเติบโต และรองรับการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญขององค์การ	☒	☐	สคบ. กำหนดแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับเปลี่ยนแปลงด้านภารกิจ โครงสร้าง และเทคโนโลยีในอนาคต ที่สำคัญ ดังนี้ ๑. วิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เป็นการจัดทำแผนอัตรากำลังคน พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๖๙ ใช้วิธีการวิเคราะห์กระบวนการงาน (Work Flow Analysis) เพื่อประเมินภาระงานในแต่ละตำแหน่งและความต้องการของกำลังคนในอนาคต ทั้งนี้ ได้คาดการณ์ว่าอัตรากำลังในการรองรับ	
๒) มีการจัดทำแผนกำลังคนที่ตอบสนองความต้องการ การเติบโตและการเปลี่ยนแปลงทักษะใหม่ขององค์การ	☒	☐	ภารกิจมีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มสูงขึ้น จึงมีการเสนอผลวิเคราะห์ต่อ อ.ก.พ. สคบ. และ อ.ก.พ. กระทรวงอย่างเป็นขั้นตอน ๒. จัดทำแผนกำลังคนรองรับการเติบโตและทักษะใหม่ กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากร ๔ ด้านในแผนพัฒนาบุคลากร ปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ เพื่อเชื่อมโยง	
๓) มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการด้านบุคลากร	☒	☐	กับการกำหนดยุทธศาสตร์องค์กร ให้ครอบคลุมทั้งทักษะด้านการไกล่เกลี่ย สืบสวนสอบสวน และดิจิทัล รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตของบุคลากร ๓. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุน	
๔) มีการเปิดให้บุคลากรได้ มีส่วนในการวางแผนทางความก้าวหน้าของตนเอง	☒	☐	ภารกิจ เช่น ระบบร้องทุกข์ออนไลน์ ระบบไกล่เกลี่ย ระบบ OCPB Direct และ OCPB Connect มีการอบรมหลักสูตร Digital Transformation, AI in Consumer Protection, Cybersecurity เป็นต้น เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ดิจิทัลของบุคลากร	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
๕) มีการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	☒	☐	๔. เปิดกว้างให้บุคลากรแสดงเจตจำนงค์ว่าต้องการทางความก้าวหน้า ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ที่ให้บุคลากรสามารถประเมินตนเอง และนำข้อมูลมาจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับหน่วยงาน มีตัวชี้วัดเพื่อใช้ติดตามว่ามีบุคลากรจำนวนกี่รายที่สามารถก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นตามแผน IDP ๕. ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสรุปผลการปฏิบัติราชการกำหนดเป้าหมายรายบุคคล เพื่อเชื่อมโยงกับ IDP และสมรรถนะหลัก มีหลักเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจในการเลื่อนเงินเดือนและให้รางวัล เช่น OCPB So Proud Awards มีแนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกระดับขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑. จัดทำและบูรณาการแผนกำลังคนร่วมกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรอย่างสอดคล้อง โดยอ้างอิงจากภารกิจหลักของหน่วยงาน ๒. ดำเนินกิจกรรมพัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากรผ่านรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมภายใน (In-House Training), การอบรมกับหน่วยงานภายนอก และการเรียนรู้จากงานจริง เป็นต้น ๓. ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนารายบุคคลผ่านระบบ IDP ซึ่งมีการนำไปใช้จริงในการกำหนดหลักสูตรและการคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ๔. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการแก่ประชาชนอย่างแพร่หลาย พร้อมทั้งมีการอบรมบุคลากรมีความพร้อมในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องจากการดำเนินงาน พบว่ามีผลสัมฤทธิ์ที่สะท้อนถึงความสำเร็จของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๑. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสืบสวนสอบสวน เพิ่มขึ้นต่อเนื่องจนถึงปี ๒๕๖๗ อยู่ที่ ร้อยละ ๘๖.๖๖ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ๒. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนระดับตาม IDP แม้ในปี ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๑ ราย ลดลงจากปีก่อนหน้า แต่เป็นไปตามอัตราตำแหน่งที่ว่างและคุณสมบัติตามกรอบกฎหมายราชการมีอัตราที่ว่างลดลงการเลื่อนระดับจึงลดตาม ๓. ร้อยละความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร เป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ ๗๔ แต่ผลการสำรวจปี ๖๗ ความผูกพันและความผูกพันมีอัตราร้อยละ ๗๕ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ๔. จำนวนระบบนวัตกรรมที่บุคลากรได้พัฒนาขึ้น ในปี ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕ ระบบ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา แสดงถึงการสนับสนุนและการสร้างสรรค์ผลผลิตภายในองค์กร ๕. ร้อยละการรับรู้ค่านิยมองค์กรของบุคลากร เป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๔.๗๕ แต่ผลการสำรวจของ ปี ๒๕๖๗ พบว่ามีการรับรู้ที่เพิ่มสูงขึ้น ร้อยละ ๙๐.๗๐ สูงกว่าที่กำหนด สะท้อนถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
5.1.2 มีการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีและส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร				
๑) มีการจัดระบบสวัสดิการ ที่เหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มบุคลากร	☒	☐	สคบ. กำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร สภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงไป และมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในองค์กร มีแนวทางสำคัญ ดังนี้ ๑.จัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มบุคลากร มีการออกระเบียบสำนักงานว่าด้วยการจัดสวัสดิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงให้ความช่วยเหลือกลุ่มสมาชิกและไม่ใช้สมาชิกระบบสวัสดิการ มีการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของบุคลากร เช่น แจกอุปกรณ์ป้องกันโรค (หน้ากาก เจล ชุดตรวจ ATK) และสนับสนุนค่าตรวจเชื้อ COVID-๑๙ ตลอดจนมีนโยบายด้านคุณภาพชีวิตที่ยึดโยงกับแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันของบุคลากร ๒.สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และจูงใจบุคลากร มีการดำเนินการออกประกาศนโยบาย "การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการของสคบ." (แนวทาง SMART) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ พร้อมทั้งมีการออกแบบพื้นที่ทำงานและห้องประชุมให้เอื้อต่อการทำงาน มีช่องทางสื่อสารแบบเปิด ผ่านกิจกรรม "พูดคุยสบาย ๆ กับผู้บริหาร" และ Morning Brief เพื่อให้บุคลากรร่วมสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างเสรี ๓.สร้างนวัตกรรมการทำงานรูปแบบใหม่ que สร้างประสิทธิภาพสูงในการทำงาน มีการกำหนดกิจกรรมสนับสนุนการคิดสร้างสรรค์ผ่านโครงการ "OCPB So Proud Awards" เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้คิดค้นและพัฒนานวัตกรรมที่ตอบโจทย์การทำงาน เช่น ระบบ E-Labeling, ระบบแจ้งเตือนภัยสินค้าไม่ปลอดภัย	
๒) มีการดำเนินการในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และจูงใจบุคลากรให้อยู่กับองค์กรและสร้างผลงานที่ดี	☒	☐		
๓) มีการสร้างนวัตกรรมการทำงานในรูปแบบใหม่ที่สร้างประสิทธิภาพสูงในการทำงาน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			, และระบบใกล้เคียงออนไลน์ พร้อมทั้งมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างต่อเนื่อง การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและทั่วถึง โดยดำเนินการที่ชัดเจนในแต่ละประเด็น ดังนี้ ๑.ด้านสวัสดิการ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดูแลระบบสวัสดิการ พร้อมกำหนดแนวทางสนับสนุนที่มีความหลากหลาย ครอบคลุม ทั้งด้านสุขภาพการเงิน และความเป็นอยู่ โดยไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มสมาชิกสวัสดิการ ๒.ด้านสภาพแวดล้อม มีการปรับพื้นที่ในการทำงานให้เหมาะสม จัดกิจกรรมสื่อสารภายใน เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เน้นความร่วมมือ ความผาสุก และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ๓.ด้านนวัตกรรม ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมโดยบุคลากรทุกระดับ มีการจัดประกวดและให้รางวัลนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้จริงในองค์กร และขยายผลได้ เช่น OCPB Direct, OCPB Care, และระบบฐานข้อมูลอาชญากรรมที่เชื่อมโยงการทำงานหลากหลายมิติ มีผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานในประเด็นข้างต้น มีความชัดเจนในเชิงปริมาณ และคุณภาพสะท้อนถึงความพร้อมขององค์กรในการพัฒนา "ทรัพยากรมนุษย์" ให้เป็นกำลังหลักขับเคลื่อนในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ดังนี้ ๑.ความผูกพันและความผาสุกของบุคลากร มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร พบว่าร้อยละ ๗๕% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๗๔ สะท้อนให้ถึงการบริหารสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒.จำนวนระบบนวัตกรรมที่พัฒนาโดยบุคลากร ในปี ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕ ระบบ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่พัฒนาได้ ๔ ระบบ เช่น ระบบ OCPB Direct และระบบแจ้งเตือนภัยสินค้า ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานได้จริง ๓.ร้อยละการรับรู้ค่านิยมองค์กร มีการกำหนดเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ๘๔.๗๕ แต่ผลสำรวจพบว่าการรับรู้ค่านิยมขององค์กรมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ ๙๐.๗๐ แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จของการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เข้มแข็งและคล่องตัว ๔.ความหลากหลายของการใช้ระบบดิจิทัลในงานบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถใช้ระบบต่าง ๆ เช่น ระบบจองห้อง ระบบลงเวลา ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน และระบบการประเมินผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	

๕.๒. วัฒนธรรมการทำงานที่ดี คล่องตัว รับผิดชอบ สู่การเกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง และนวัตกรรม

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
5.2.1 มีการเสริมสร้างวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากร				
๑) มีแผนงาน/กิจกรรมการเสริมสร้างวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม ที่เป็นมืออาชีพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างความร่วมมือ ความเป็นเจ้าของ ความรับผิดชอบ ให้กับบุคลากร และการเป็นองค์กรที่มีความเข้าอกเข้าใจแก่ผู้ที่มารับบริการ (Empathy)	☒	☐	สคบ. ได้มีการวางแผนทางการบริหารและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้หลักการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีความเป็นมืออาชีพ โดยให้ความสำคัญกับมิติด้านบุคลากร วัฒนธรรม เทคโนโลยี และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ดังนี้ ๑.แผนงาน/กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและความเป็นมืออาชีพ สคบ. ที่มีการดำเนินการตามแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยมีการส่งเสริมค่านิยม "โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค" ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น Morning Brief, เรื่องเล่าความสำเร็จ, พุดคุยสบาย ๆ สไตร์ผู้บริหาร รวมถึงกิจกรรมอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และการมอบหมายภารกิจแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความ	
๒) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมที่ช่วยส่งเสริมการทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว เชื่อมโยง ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรม	☒	☐	รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหมู่บุคลากร นอกจากนี้ ยังมุ่งสร้าง "Empathy" ผ่านนโยบายการให้บริการแบบ SMART เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งปลูกฝังความรู้ความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ๒.การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการออกแบบและนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น	
๓) กลไกในการทำงานบนพื้นฐานของความร่วมมือกับเครือข่ายความร่วมมือภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคส่วนอื่น ๆ ในการทำงาน เพื่อ ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	☐	☒	ระบบร้องทุกข์ออนไลน์, ระบบ OCPB Connect, ระบบจองห้องประชุม/จองรถ, ระบบ OCPB Report และระบบ OCPB KPI ซึ่งเป็นการสนับสนุนการทำงานอย่างเชื่อมโยง รวดเร็ว และสามารถติดตามผลได้แบบ Real Time ๓.มีกลไกในการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาครัฐ เอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ สคบ. ได้มีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เช่น	การทำงานร่วมกับเครือข่ายสมรรถนะสูง ความมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (๑) ความร่วมมือด้านระบบงาน และ/หรือ (๒) ความร่วมมือด้านข้อมูลสารสนเทศ (๓) แนวทางในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาาร่วมกัน (๔) ผลการดำเนินงาน

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			- ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกรมประชาสัมพันธ์ ในการจัดกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมเพื่อความสุขของประชาชน จัดสัมมนาและอบรมกับหน่วยงานภายนอก เช่น ACCC (Australia) และกระบวนการยุติธรรม - จัดอบรมผู้แทนเครือข่ายในส่วนภูมิภาค เพื่อขยายผลการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ - มีการให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่ โรงเรียน สถาบันการศึกษา สคบ. ได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรบนฐานของความเป็นมืออาชีพ มีความคิดสร้างสรรค์ และความร่วมมืออย่างเป็นระบบ โดยมีแนวทางที่นำไปปฏิบัติในเชิงระบบและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ดังนี้ ๑.ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีการดำเนินการจัดกิจกรรมปลูกฝังค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การประกาศค่านิยมรายปี การจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กรและผู้ใช้บริการ ๒.ด้านเทคโนโลยี มีการอบรมให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบสารสนเทศที่หลากหลายผ่านระบบกลาง เช่น complaint.ocpb.go.th, ocpbmediate.ocpb.go.th, ocpbconnect.go.th และ crds.ocpb.go.th แล้วมีคู่มือ SOP และ SLA กำกับใช้งาน ๓.ด้านความร่วมมือ มีการดำเนินการผ่านกลไกคณะทำงาน คณะอนุกรรมการ และการมีส่วนร่วมของเครือข่าย เช่น สื่อมวลชน ผู้บริโภคระดับชุมชน รวมถึงสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรบนฐานของความเป็นมืออาชีพ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ผลจากการดำเนินการข้างต้น ปรากฏผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงความสำเร็จของแนวทางดังกล่าว ดังนี้ ๑.ร้อยละการรับรู้ค่านิยมองค์กรของบุคลากร เป้าหมายที่ตั้งไว้ ๘๔.๗๕% จากผลสำรวจพบว่าอยู่ที่ ๙๐.๗๐% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒.ร้อยละความผูกพันและความผูกของบุคลากร เป้าหมายที่ตั้งไว้ ๗๔% จากผลสำรวจพบว่าอยู่ที่ ๗๕% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓.จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร จากเมื่อ ๓-๔ ปีที่ผ่านมา มีจำนวนนวัตกรรม ๓ ระบบ ปี ๒๕๖๗ มีนวัตกรรมที่สูงขึ้นเป็น ๕ ระบบ เช่น OCPB Care, OCPB Direct ๔.จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือภายนอก มีการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบ ทั้งการประชาสัมพันธ์เชิงวิชาการ และการร่วมพัฒนาองค์ความรู้ เช่น รายการโทรทัศน์ รายการ NBT มีคำตอบ รายการ ถกไม่เถียง และโครงการ OCPB So Proud Awards	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
5.2.2 มีการเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากร				
๑) มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน และข้อจำกัดในการทำงานของบุคลากร	☒	☐	สคบ. ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความผูกพันและความร่วมมือในองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับ "แรงจูงใจ การยอมรับ และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร" ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะขององค์กร จึงได้กำหนดแนวทางดำเนินงาน ดังนี้ ๑. การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ๑) สคบ. ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ๒) ผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกนำไปกำหนดเป็น วัตถุประสงค์และเป้าหมายในแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ ซึ่งครอบคลุม ๗ ปัจจัยหลัก ได้แก่ - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ - ความมั่นคงและความก้าวหน้า - สภาพแวดล้อมในการทำงาน - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน - การส่งเสริมแรงจูงใจ - คุณภาพระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว - ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๒. การส่งเสริมความผูกพันและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ดังนี้ ๑) สคบ. ได้นำผลการวิเคราะห์ข้างต้นมาจัดทำแผนงานและกิจกรรมที่ตอบสนองต่อ "ความต้องการของบุคลากรโดยมีการจำแนกตามกลุ่ม" เช่น กลุ่มข้าราชการรุ่นใหม่ กลุ่มผู้มีศักยภาพสูง กลุ่มสายงานเฉพาะ ฯลฯ	
๒) มีการส่งเสริมความผูกพันและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรที่สอดคล้องกับความปัจจัยของกลุ่มต่างๆ	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๒) มีการออกแบบกิจกรรมเชิงจิตวิทยาและเชิงสร้างแรงจูงใจ เช่น การประกวด OCPB So Proud Awards กิจกรรม Morning Brief การพูดคุยสบาย ๆ กับผู้บริหารการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การประเมินและให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น สคบ. ได้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการค้นหา เข้าใจ และตอบสนองต่อปัจจัยความผูกพันของบุคลากร โดยขับเคลื่อนสู่การดำเนินการที่ต่อเนื่องและมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ซึ่งมีการกำหนดแนวทางเพื่อนำไปปฏิบัติในระดับองค์กรอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำแบบสอบถามสำรวจปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันเป็นประจำ และใช้ข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน ๔ ปี (๒๕๖๖-๒๕๗๐) ซึ่งแผนดังกล่าว ถูกถ่ายทอดไปยังทุกระดับหน่วยงาน พร้อมระบุ "ผู้รับผิดชอบ แผนงาน กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมาย" อย่างเป็นระบบ พร้อมดำเนินการในกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความร่วมมือ เช่น กิจกรรมจิตอาสาร่วมกับหน่วยงานภายนอก เวทีแสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น ผลลัพธ์ของการดำเนินงานปรากฏอย่างชัดเจนทั้งในมิติภายในองค์กรและเชิงประสิทธิผล ดังนี้ ๑. ร้อยละความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ๗๔% จากผลสำรวจพบว่าอยู่ที่ ๗๕% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒. ร้อยละการรับรู้ค่านิยมองค์กรของบุคลากร เป้าหมายที่ตั้งไว้ ๘๔.๗๕% จากผลสำรวจพบว่าอยู่ที่ ๘๐.๗๐% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนว่าการปลูกฝังวัฒนธรรมและความร่วมมือสัมฤทธิ์ผลอย่างต่อเนื่อง	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๓.การลดข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมสำนักงาน ห้องประชุม และการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยลดภาระการทำงาน เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถ/เวลาราชการ ๔. กิจกรรมที่สร้างความร่วมมือได้จริง เช่น กิจกรรม OCPB So Proud Awards ที่มีบุคลากรเข้าร่วมถึง ๒๓ ผลงาน และมีผลงานที่ต่อยอดได้จริงใน กระบวนการทำงาน	

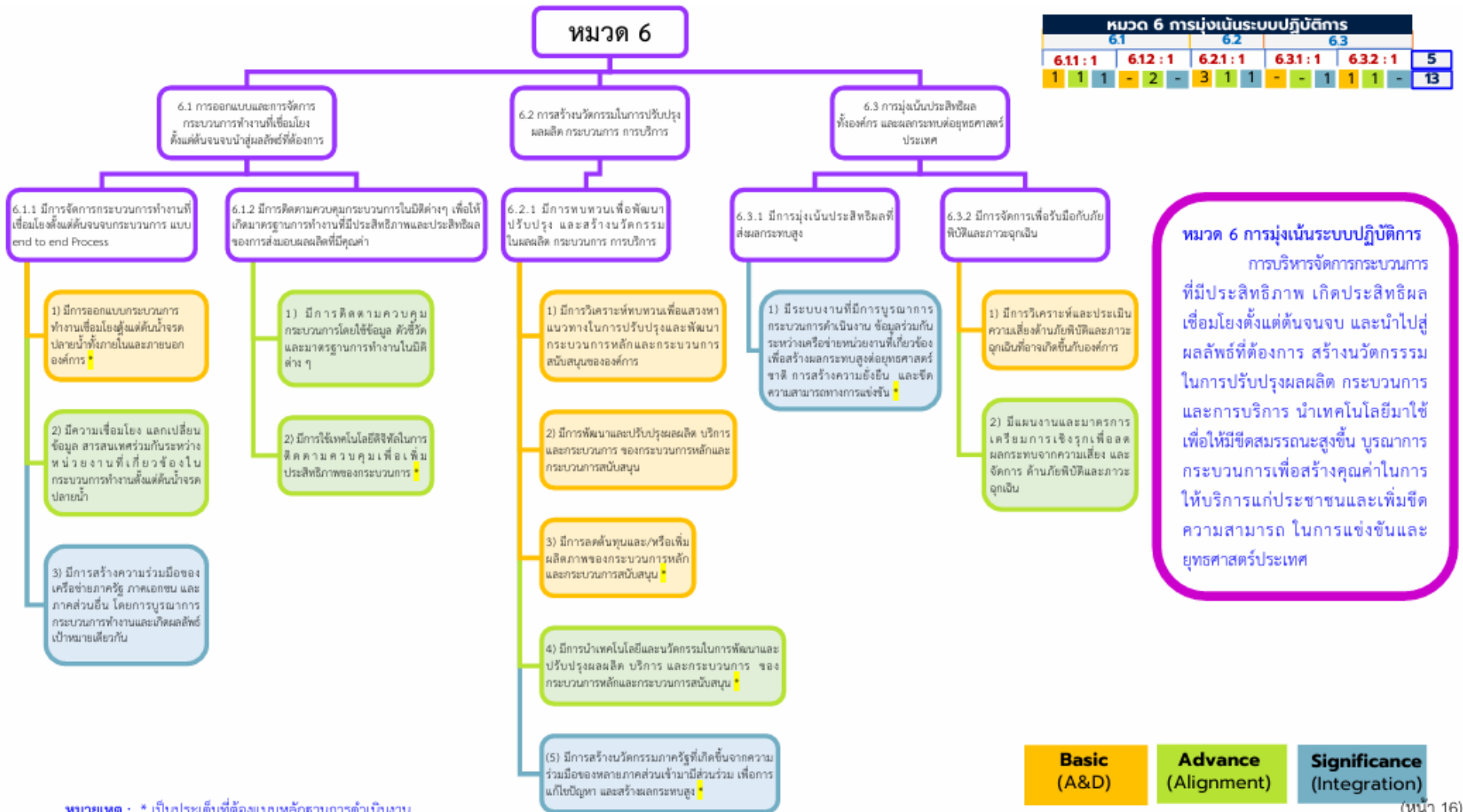
๕.๓. ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
5.3.1 มีการพัฒนาบุคลากร ระบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร				
๑) มีระบบการพัฒนาบุคลากรในด้าน (๑) ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน สมรรถนะ/ความรู้ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง (๒) ทักษะด้านดิจิทัล และ (๓) คุณธรรม จริยธรรม (ระบุตัวอย่างให้ครบ ๓ ด้าน)	☒	☐	สคบ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีสมรรถนะที่สามารถตอบสนองต่อบทบาทหน้าที่และรองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยกำหนดแนวทางดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑.การพัฒนาความรู้ สมรรถนะ และความเข้าใจที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการจัดทำหลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมองค์ความรู้เฉพาะทางด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารความเสี่ยงภาครัฐ การพัฒนากระบวนการให้บริการ	
๒) มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการเรียนรู้การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง	☒	☐	ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลและบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๒.การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Skills) มีการจัดฝึกอบรม	
๓) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน และการเข้าถึงฐานความรู้ด้วยตนเอง	☒	☐	เกี่ยวกับการใช้ระบบงานดิจิทัลของสำนักงาน เช่น ระบบ OCPB Connect, Dashboard การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับแนวโน้มของระบบราชการยุคใหม่ (Digital Government)	
๔) มีการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในอนาคตให้กับบุคลากร เพื่อให้มีทักษะแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน (ควรอธิบายว่าหลักสูตรที่ระบุสะท้อนความเป็นผู้นำอย่างไร มีการออกแบบวิธีการพัฒนา	☒	☐	๓.การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการทำงานเพื่อสังคม มีดำเนินการผ่านกิจกรรมฝึกอบรมและการเรียนรู้ที่เน้นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร จริยธรรมในระบบราชการ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อประชาชน อาทิ การอบรมหลักสูตรจริยธรรมสำหรับข้าราชการ การเสริมสร้างค่านิยมและธรรมาภิบาลในองค์กร	ควรแสดงตัวอย่างการสร้างโปรแกรมพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการในภาพรวม โดยออกแบบหลักสูตรเฉพาะด้านที่รวมเนื้อหาเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบ การบริหาร ความเปลี่ยนแปลง และการตัดสินใจใน

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
ทักษะอย่างไร สร้างให้มีทักษะอะไรบ้างที่จะแก้ไขปัญหาซับซ้อน และกลุ่มเป้าหมายผู้นำระดับต่าง ๆ มีกลุ่มใดบ้างที่จะเป็นผู้นำในอนาคต)			๔.การพัฒนาภาวะผู้นำในอนาคต (Leadership Development) มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีแผนพัฒนารายบุคคลที่ครอบคลุมประเด็นภาวะผู้นำ โดยจัดทำหลักสูตรที่พัฒนาทักษะการคิดเชิงระบบ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับต้น (ผู้ปฏิบัติงาน), ระดับกลาง (หัวหน้างาน), และระดับสูง (ผู้บริหาร) แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สคบ. ได้รับการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยอาศัยการบริหารจัดการเชิงแผน การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก ดังนี้ ๑.จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (Individual Development Plan (IDP)) เพื่อให้บุคลากรสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และศักยภาพส่วนบุคคล ๒.พัฒนาหลักสูตรหลากหลายรูปแบบ ทั้งการอบรมภายใน อบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก และการศึกษาดูงาน ๓.เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน แพลตฟอร์มดิจิทัล และระบบฐานความรู้ เช่น e-Learning, ระบบคลังความรู้ของหน่วยงาน และเว็บไซต์ด้านวิชาการ ๔.ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในรูปแบบ กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) และเวทีถ่ายทอดประสบการณ์ เช่น OCPB So Proud Awards ๕.มีระบบติดตามและประเมินผลการพัฒนา ทั้งในระดับรายบุคคลและระดับหน่วยงาน ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพของ สคบ. สะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าในเชิงปริมาณและคุณภาพ ดังนี้	สถานการณ์ที่ซับซ้อนการจัดโปรแกรมแบบระยะยาว เพื่อสร้างความมั่นคงในทักษะ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๑.สคบ.มีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ด้านดิจิทัล และคุณธรรม คิดเป็น ๑๐๐% ๒.ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล อยู่ที่ ๙๒% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีการนำไปประยุกต์ใช้ในระบบงานจริง ๓.บุคลากรมี โอกาสเข้าถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบดิจิทัล อย่างทั่วถึง โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยจากแบบประเมินอยู่ที่ ๘๗.๕% ๔.การดำเนินการพัฒนาผู้นำในระดับต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายระดับต้นและกลาง ซึ่งอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมในแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ๕.จำนวนผลงานหรือแนวปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน ที่เกิดจากการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของบุคลากรมีมากกว่า ๕ เรื่อง และสามารถนำไปใช้จริงในกระบวนการของหน่วยงาน	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ													
61			62			63							
6.11:1	6.12:1		6.21:1	6.31:1	6.32:1							5	
1	1	1	-	2	-	3	1	1	-	-	1	1	13

หมายเหตุ : * เป็นประเด็นที่ต้องแนบหลักฐานการดำเนินงาน

๖.๑. การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
6.1.1 มีการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process				
๑) มีการออกแบบกระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำทั้งภายในและภายนอกองค์การ	☒	☐	สคบ. ได้ดำเนินการตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยเน้นการดำเนินงานพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคแบบเชิงรุก สร้างนวัตกรรมให้เกิดประสิทธิผล ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศผ่านการคิดวิเคราะห์ คาดการณ์ ออกแบบกระบวนการทำงานเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้การเชื่อมโยงและบูรณาการ ให้เป็นตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยใช้แนวคิดกระบวนการเป็นฐาน (Process-Based Management) ร่วมกับแนวทาง ADLI และ PDCA ให้สอดคล้องกับการสร้างความสมดุลทั้งในส่วน of กระบวนการหน้าบ้าน (front office process) และกระบวนการหลังบ้าน (back office process) ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ จากกระบวนการหลักของหน่วยงานประกอบด้วย การรับเรื่องร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การตรวจสอบสินค้า/บริการ การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และการพัฒนาเครือข่าย ซึ่งออกแบบให้เชื่อมโยงกับกระบวนการสนับสนุนอย่างครบถ้วน เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการงบประมาณ และการสื่อสารองค์กร ตัวอย่างสำคัญ คือ การปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องทุกข์จากระบบเดิมที่ต้องเดินทางมายื่นด้วยตนเอง มาเป็นระบบออนไลน์และแอปพลิเคชันบนมือถือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายและภาระงานเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคสูงขึ้น และรักษาอัตราการแก้ไขปัญหาในระดับดี สคบ. ยังเพิ่มช่องทางผ่านบนมือถือ ในการรับเรื่องร้องทุกข์ การคัดกรอง การเจรจาไกล่เกลี่ย และการส่งต่อ	
๒) มีความเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ	☒	☐		
๓) มีการสร้างความร่วมมือของเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น โดยการบูรณาการกระบวนการทำงาน และเกิดผลลัพธ์เป้าหมายเดียวกัน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกันตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ สคบ. ยังพัฒนาผลผลิตด้านดิจิทัลให้ครอบคลุมทั้งงานด้านการให้บริการผู้บริโภคโดยตรง (OCPB Service) เช่น "OCPB Connect" และ Chatbot "พี่ปกป้อง" ด้านการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Management) เช่น ระบบคลังข้อมูล (OCPB Portal) และด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (OCPB Data Analytic) เช่น ระบบตรวจสอบค้นหาข้อมูลเชิงลึก (OCPB Connect) และระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB report) รวมถึงการพัฒนาระบบ Service และ API เชื่อมโยงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ๒๘ หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการปกครอง และ อย. ผ่านระบบ Web Service และ GDX โดยข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาใช้ในระบบ OCPB Connect และ OCPB Report เพื่อใช้ในการให้บริการ วิเคราะห์ วางแผน และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่งผลให้ข้อมูลสามารถไหลเวียนข้ามหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการสร้างความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ สคบ. มีการบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกหลากหลายภาคส่วน อาทิ การทำงานร่วมกับหน่วยงานรัฐเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล จากการเทียบเคียงกระบวนการใกล้เคียงกับต่างประเทศ (เช่น e-Mediation สิงคโปร์) ในด้านการพัฒนาระบบให้บริการที่ตอบสนองประชาชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชน โดยการจัดตั้งและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ ให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในหลายจังหวัด เพื่อเสริมกลไกระงับข้อพิพาทที่รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			และภาคเอกชนในการตรวจสอบสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หน่วยงานได้กำหนดเป้าหมายร่วมกับเครือข่ายในการลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างยั่งยืน โดยมีการกำหนดและติดตามผลผ่านตัวชี้วัด (KPI) ที่ชัดเจน	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
6.1.2 มีการติดตามควบคุมกระบวนการในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบผลผลิตที่มีคุณค่า (ใช้กระบวนการเชื่อมโยงจากข้อ 6.1.1)				
๑) มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ข้อมูล ตัวชี้วัด และมาตรฐานการทำงานในมิติต่างๆ	☒	☐	สคบ. มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) และมาตรฐานการทำงานทุกกระบวนการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และการตรวจสอบสินค้า เพื่อติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทั้งรายเดือนและรายไตรมาส รวมถึงใช้ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ มีกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อควบคุมกระบวนการและบริหารจัดการกับปัญหาเชิงรุก แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect ที่ใช้ในการติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบใบอนุญาตประกอบธุรกิจ การแจ้งเตือนภัย และการค้นหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า อย. คปภ. และ สบส. เป็นต้น	
๒) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามควบคุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	☒	☐	การดำเนินงานมีการใช้ระบบสารสนเทศ เช่น OCPB Connect สำหรับรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล รวมถึงติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ การอนุญาต และการบังคับใช้กฎหมายร่วมกับหน่วยงานภายนอก จากนั้นข้อมูลจะถูกประมวลผลผ่านระบบ OCPB Report แล้วจะแสดงผลผ่าน Dashboard ด้วยเครื่องมือ Business Intelligence และ Tableau เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงพื้นที่แบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ คปภ. DBD อย. และ สบส. เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน ระบบ Chat Bot ถูกนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการสอบถามข้อมูล และระบบ Visualization ยังช่วยรายงานข้อมูลสำคัญ เช่น สถิติเรื่องร้องทุกข์ และสถานการณ์ดำเนินคดีของ	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ผู้ประกอบการได้ชัดเจน ซึ่งจากผลการดำเนินการทำให้การควบคุมกระบวนการเป็นไปอย่างแม่นยำ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานเฉลี่ยจาก ๘๐ วัน เหลือเพียง ๓๙ วัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการออนไลน์สูงกว่า ๙๐% และมีผู้ใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากกว่า ๖๐% ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด สะท้อนถึงความสำเร็จของการติดตามควบคุมกระบวนการด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในภาพรวมอย่างชัดเจน	

๖.๒. การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
6.2.1 มีการทบทวนเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม ในผลผลิต กระบวนการ การบริการ				
๑) มีการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนขององค์การ	☒	☐	สคบ. ได้มีการดำเนินการวิเคราะห์ทบทวนกระบวนการทำงานทั้งในระดับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างรอบด้าน โดยคำนึงถึงปัจจัยภายใน อาทิ ทรัพยากร เทคโนโลยี ศักยภาพบุคลากร และปัจจัยภายนอก เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค เศรษฐกิจดิจิทัล การซื้อขายสินค้าออนไลน์ และความเสี่ยงด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา	
๒) มีการพัฒนาและปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	☒	☐	กระบวนการให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ช่วยลดต้นทุนและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการให้บริการและบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงการออกแบบ	
๓) มีการลดต้นทุนและ/หรือเพิ่มผลิตภาพของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	☒	☐	นวัตกรรมภาครัฐที่สร้างผลกระทบสูง และเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ สคบ. ได้ดำเนินการนำแนวทางสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำคัญ ได้แก่	
๔) มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	☒	☐	๑.ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์ (OCPB Complaint) รองรับการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ สามารถแนบเอกสาร ตรวจสอบสถานะ และลดภาระของเจ้าหน้าที่ ผ่านการใช้ AI ในการคัดกรองเบื้องต้น พร้อมเชื่อมโยงกับระบบเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์	
๕) มีการสร้างนวัตกรรมภาครัฐที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของหลายภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อการ	☐	☒	๒.ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ใช้สำหรับการยื่นคำขอจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง แบบออนไลน์ ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการจาก ๖๘ วันทำการ	ควรสร้างนวัตกรรมภาครัฐในการแก้ไขปัญหขององค์การร่วมกับเครือข่าย เช่น นวัตกรรมด้านนโยบายและโครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์นวัตกรรมจากการใช้

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
แก้ไขปัญหา และสร้างผลกระทบสูง			เหลือ ๔๗ วันทำการ และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจาก ๕๐๐,๐๐๐ บาท เหลือ ๑๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี ๓.ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report) รongรับการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับเรื่อง สถิติเรื่องร้องทุกข์ ข้อมูลกระทำ ความผิดคดีอาญา ข้อมูลการแจ้งเบาะแส ด้วย AI และ Data Querying แล้ว สามารถสร้างรายงานและแผนภูมิแนวโน้มเพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ และกำหนด มาตรการเชิงรุกได้ ๔.ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect และ Chatbot "พิทักษ์ป้อง" เป็นช่องทางที่ให้ประชาชนสอบถาม ติดตามสถานะ ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้อง ทุกข์และผู้ประกอบการ รวมทั้งสามารถตรวจสอบแจ้งเตือนภัยด้านสินค้าและ บริการ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๕.การบูรณาการเครือข่าย (Public Sector Innovation) สคบ. มีการ ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐกว่า ๒๘ หน่วยงาน และสร้าง ความร่วมมือกับภาคธุรกิจ (เช่น Shopee และ Lazada) เพื่อช่วยเหลือ ผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ ผลลัพธ์จากการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นสามารถสรุปได้ ดังนี้ ๑.ด้านประสิทธิภาพสามารถลดระยะเวลาให้บริการ เช่น การไกล่เกลี่ยจาก ๔๕ วันทำการ เหลือ ๓๐ วันทำการ, มีการลดการใช้กระดาษจาก ๖๘๕ ริม เหลือ ๓๖๗ ริมต่อปี ๒.ด้านผลิตภาพ สามารถลดต้นทุนของผู้ใช้บริการ เช่น ค่าการเดินทาง ลดลง กว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี	เทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีรูปแบบอื่น ที่มีผลกระทบสูง พร้อมทั้งผลลัพธ์เชิง ประจักษ์ที่เกิดขึ้น

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๓.ด้านประสิทธิผล จำนวนผู้ร้องทุกข์มีการร้องเรียนผ่านระบบเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการเข้าถึงบริการสะดวกขึ้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง และอัตราการแก้ไขปัญหาอยู่ในเป้าหมายที่วางไว้ ๔.ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้บริโภคสามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบใบอนุญาต และรับคำแนะนำได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางออนไลน์และรองรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ๕.ด้านนวัตกรรมภาครัฐ สามารถสร้างนวัตกรรมภาพรวม นวัตกรรมเฉพาะกลุ่ม และเฉพาะบุคคล เพื่อให้ตอบโจทย์ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทุกระดับ เช่น การเข้าใช้แบบ Single Sign-On ผ่าน OCPB Complaint OCPB Mediate และ OCPB Direct	

๖.๓. การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
6.3.1 มีการมุ่งเน้นประสิทธิผลที่ส่งผลกระทบสูง				
๑) มีระบบงานที่มีการบูรณาการกระบวนการดำเนินงาน ข้อมูลร่วมกันระหว่างเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างผลกระทบสูงต่อยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างความยั่งยืน และขีดความสามารถทางการแข่งขัน	☐	☒	สคบ. ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเชิงรุกในการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และการเสริมสร้างระบบธรรมาภิบาลให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาระบบราชการดิจิทัลและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การดำเนินงานดังกล่าวพัฒนาผ่านการออกแบบระบบดิจิทัลที่สามารถบูรณาการข้อมูลและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการนำไปปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ ๑.ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) และระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB Mediate) ได้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางดิจิทัลและนัดเจรจาผ่านระบบ Video Conference (Cisco Webex) โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับศาลยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดภาระประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ ๒.ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ได้มีการบูรณาการข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) เพื่อใช้ Web Service ยืนยันตัวตน ตรวจสอบสถานะการประกอบธุรกิจ และลดขั้นตอนในการยื่นจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และพัฒนาการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน SMS/Email ทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลได้ Real Time ๓.ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report) เป็นระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เช่น เรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบ การให้คำปรึกษา เป็นต้น ใน	ควรแสดงผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูงที่เกิดจากการบูรณาการกระบวนการทำงาน (Process) ที่ส่งผลต่อ (๑) บรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ (๒) สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ (๓) สร้างผลกระทบต่อดัชนีความยั่งยืน SDGs(๔) สร้างผลกระทบต่อการจัดอันดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			รูปแบบ Real-Time โดยใช้ AI และ Data Analytics มาวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาผู้บริโภครายพื้นที่ พร้อมกับเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากระบบภายใน สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อย., สมอ., Shopee, Lazada เพื่อแลกเปลี่ยนการหาแนวทางไขปัญหาผู้ร้องทุกข์ และสถานะการดำเนินการต่างๆ ๔.ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Connect และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับภาคีเครือข่าย ๒๘ หน่วยงาน ผ่านระบบ Single Sign-On (SSO) แนวทางดังกล่าวยังช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของรัฐที่ล่าช้า ซ้ำซ้อน และขาดการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงสามารถกำหนดมาตรการเชิงป้องกันและขับเคลื่อนนโยบายเชิงรุกได้อย่างเป็นรูปธรรมจากผลการดำเนินงานการบูรณาการระบบและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลในเชิงประจักษ์ ดังนี้ ๑. ด้านระยะเวลาและประสิทธิภาพ - ลดระยะเวลาการพิจารณาจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จาก ๖๘ วันทำการ เหลือ ๔๗ วันทำการ - ลดระยะเวลาการนัดไกล่เกลี่ยจาก ๔๕ วันทำการ เหลือ ๓๐ วันทำการ - ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางของผู้บริโภคจากประมาณ ๒.๘ ล้านบาท เหลือ ๒.๕ ล้านบาทต่อปี - ลดการใช้กระดาษจาก ๖๘๕ รีม เหลือ ๓๖๗ รีมต่อปี ๒. ด้านยุทธศาสตร์ชาติและความยั่งยืน - สนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติด้านธรรมาภิบาล เพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ - สร้างความยั่งยืนในระบบราชการด้วยการพัฒนา Smart Office และลดภาระการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้	

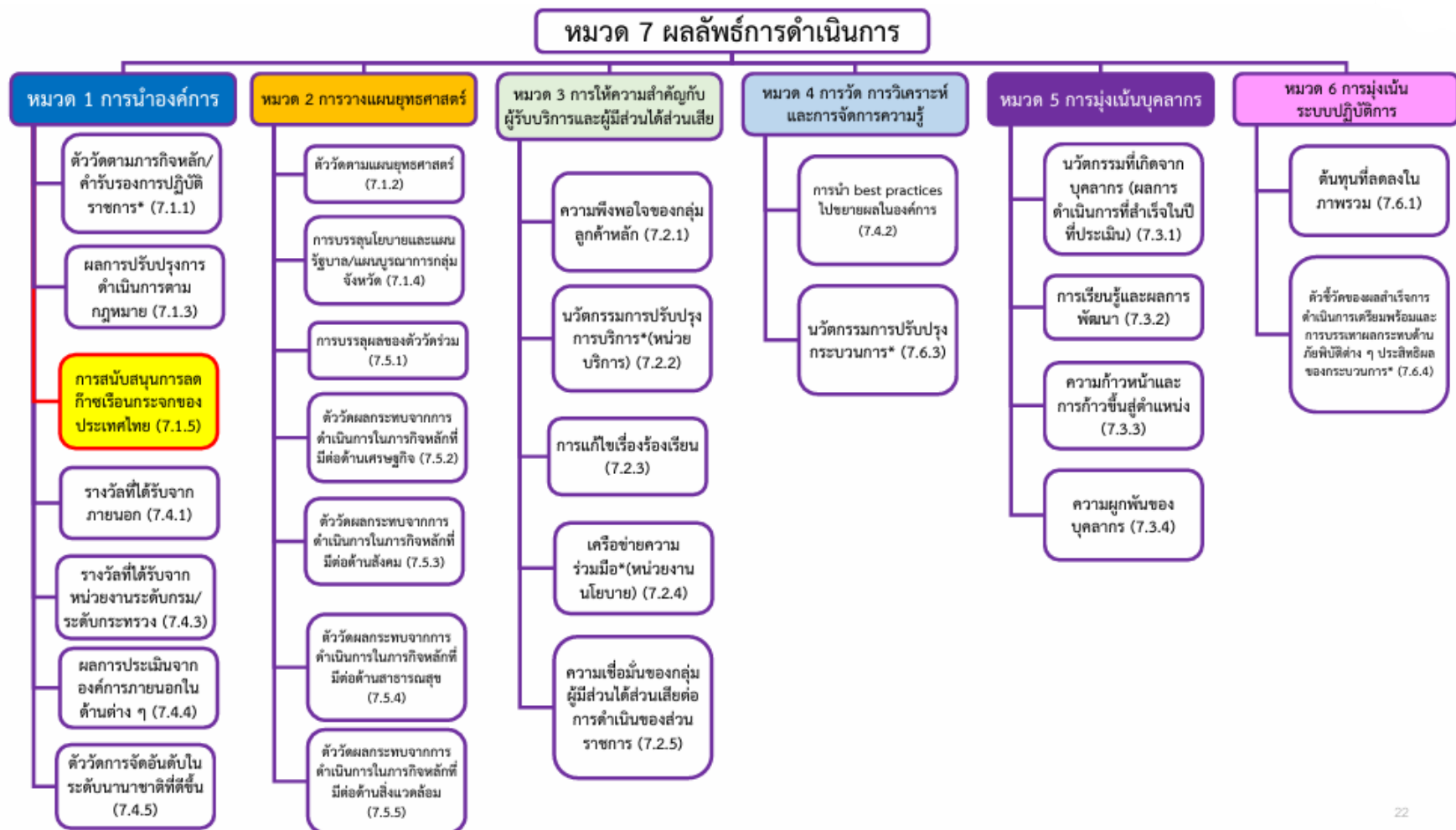
ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการพัฒนาระบบที่ส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของผู้ประกอบธุรกิจ ๓. ด้านการตอบสนองประชาชน - อัตราความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคและระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการขยายตรงและตลาดแบบตรง อยู่ในระดับสูงกว่า ๙๐% - ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการรัฐได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ๔. ด้านความร่วมมือ - เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคีเครือข่ายกว่า ๒๘ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน - พัฒนาระบบ API ร่วมกับ e-Marketplace รายใหญ่ ส่งผลให้การกำกับดูแลตลาดออนไลน์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
6.3.2 มีการจัดการเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน				
๑) มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร	☒	☐	สคบ. ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ภัยธรรมชาติ เหตุขัดข้องทางเทคนิค ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่ม หรือภาวะวิกฤตด้านสาธารณสุข จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการดำเนินการในประเด็นสำคัญ ดังนี้ ๑.การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) โดยใช้แนวทาง Risk Mapping และจัดลำดับความเสี่ยงตามระดับความรุนแรงและผลกระทบต่อการกิจหลักขององค์กร ๒.การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan (BCP)) ซึ่งครอบคลุมกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน เพื่อกำหนดช่วงการดำเนินงานในสภาวะก่อนเกิดวิกฤต ระหว่างเกิดวิกฤต และภายหลังภาวะวิกฤต ๓.การกำหนดกลไกการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานเฉพาะกิจและระบบติดตามผล เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและประเมินประสิทธิภาพของแผน BCP อย่างต่อเนื่อง แนวทางดังกล่าวได้อยู่ในแผนบริหารความเสี่ยง และมีการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงและการให้บริการอย่างยั่งยืนของภาครัฐสู่การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ดังนี้ ๑.การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการสำคัญ ได้แก่ ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ระบบการเจรจาไกล่เกลี่ย ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และระบบวิเคราะห์ข้อมูล OCPB Report	
๒) มีแผนงานและมาตรการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง และจัดการ ด้านภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	☒	☐		

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			ได้มีการกำหนดช่วงเวลาฟื้นฟูระบบ (Recovery Time Objective) และ ช่วงเวลายอมให้สูญหายของข้อมูล (Recovery Point Objective) พร้อมระบุ แผนกู้คืนข้อมูลและระบบสำรอง ๒.การวิเคราะห์ความเสี่ยงรายกระบวนการ มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานหลัก แล้วมีการจัดลำดับความเสี่ยงและจัดทำ แผนรองรับรายการณี เช่น กรณีเกิดเหตุแผ่นดินไหว ระบบเทคโนโลยีล่ม หรือไม่ สามารถเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานได้ ๓.การฝึกซ้อมและทดสอบแผน BCP อย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมฝึกซ้อม ตามสถานการณ์จำลอง เช่น ไฟฟ้าดับ ระบบไอทีไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อ ทดสอบความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ และกระบวนการสื่อสารในภาวะ วิกฤต รวมถึงการประเมินผลการซ้อมและปรับปรุงแผนอย่างรอบด้าน ๔.การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศและหน่วยงานภายนอก เช่น ระบบสำรอง ข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Auto Backup) ระบบ SSO กับภาครัฐอื่น และการใช้ ระบบ Cloud เพื่อรองรับการทำงานนอกสถานที่ในภาวะวิกฤต (Work from Home) จากผลการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมและจัดการความเสี่ยงด้านภัย พิบัติของ สคบ. ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้ ๑.สามารถดำเนินงานต่อเนื่องในช่วงวิกฤต โดยไม่เกิดผลกระทบต่อการกิจหลัก เช่น ระบบร้องทุกข์ออนไลน์ และการนัดหมายใกล้เคียงสามารถดำเนินการได้ ผ่านระบบ VDO และช่องทางสำรองในการปฏิบัติงาน ๒.ลดความเสียหายและระยะเวลาการฟื้นฟูระบบ จากการวิเคราะห์ภายหลัง การฝึกซ้อมพบว่า สามารถลดเวลาการฟื้นฟูระบบลงได้กว่า ๕๐% เมื่อเทียบกับ สถานการณ์ที่ไม่มีแผนเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงาน	

ประเด็นคำถาม	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ส่วนราชการตอบประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (กรณีที่ให้ไม่ผ่าน และ/หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น)
			๓.การประเมินเชิงบวกจากหน่วยงานกำกับดูแล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของภาครัฐ ๔.ส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชน ว่าหน่วยงานมีศักยภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้ในสภาวะวิกฤต จากผลสะท้อนของการสำรวจแบบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง	

หมวด ๗ การบรรลุผลลัพธ์การดำเนินการ



แบบประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ ด้วยตนเอง (ตัวชี้วัดหมวด ๗)

๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสวนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสวนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของสวนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	การดำเนินการ			ความสำเร็จ (%)	หมายเหตุ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง	ความสำเร็จจากค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง (%)	ความเห็นผู้ตรวจ	คะแนนผู้ตรวจ
		พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๖	พ.ศ. ๒๕๖๗							
๑. ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ไม่น้อยกว่า ๒ ตัว ไม่เกิน ๓ ตัว) * ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของสวนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)											
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ความากดี)	๖๘.๐๐ (ร้อยละ)	๖๖.๓๖	๖๗.๙๐	๖๙.๓๓	๑๐๑.๙๖	เป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	๓๐๐	๖๗.๐๐	๑๐๓.๔๘		๓๐๐
จำนวนของสินค้าหรือบริการ ที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคนการคุ้มครองผู้บริโภค (ความากดี)	๓๔๐๐ (ตัวอย่าง)	๓๑๐๐	๓๓๗๐๐	๔๑๐๐	๑๒๐.๕๙	ป ๒๕๖๕ จำนวนทั้งหมด ๔,๐๐๐ ตัวอย่าง จำนวนที่ผ่านเกณฑ์ ๓,๑๐๐ ตัวอย่าง ป ๒๕๖๖ จำนวนทั้งหมด ๔,๕๐๐ ตัวอย่าง จำนวนที่ผ่านเกณฑ์ ๓,๗๐๐ ตัวอย่าง ป ๒๕๖๗ จำนวนทั้งหมด ๕,๐๐๐ ตัวอย่าง จำนวนที่ผ่านเกณฑ์ ๔,๑๐๐ ตัวอย่าง (คาเป้าหมายป ๒๕๖๗ ไขคาเฉลี่ยย้อนหลัง ๒ ป)	๕๐๐	๓,๔๐๐.๐๐	๑๒๐.๕๙		๕๐๐

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	การดำเนินการ			ความสำเร็จ (%)	หมายเหตุ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง	ความสำเร็จจากค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง (%)	ความเห็นผู้ตรวจ	คะแนนผู้ตรวจ
		พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๖	พ.ศ. ๒๕๖๗							
๒. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน											
ร้อยละของการขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของการเขียนตนการคุ้มครองผู้บริโภค (กิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งตามแผนอาเซียนฯ) (ค่ามากดี)	๗๐ (ร้อยละ)	๖๐	๘๐	๘๕.๗๑	๑๒๒.๔๔	ป ๒๕๖๕ มีจำนวน ๕ โครงการ/กิจกรรมสามารถดำเนินการสำเร็จ ๓ โครงการ/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ป ๒๕๖๖ มีจำนวน ๕ โครงการ/กิจกรรม สามารถดำเนินการสำเร็จ ๔ โครงการ/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ป ๒๕๖๗ มีจำนวน ๗ โครงการ/กิจกรรม สามารถดำเนินการสำเร็จ ๖โครงการ/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ (เป้าหมายใช้ค่าเฉลี่ย ๒ ปย้อนหลัง)	๕๐๐	๗๐.๐๐	๑๒๒.๔๔		๕๐๐
๓. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย											
จำนวนกฎหมายที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อการปฏิรูปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่ามากดี)	๖ (ฉบับ)	๕	๖	๗	๑๑๖.๖๗	กระบวนการการออกกฎหมายในแต่ละฉบับมีขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินงานที่ต้องมีการกลั่นกรองข้อมูลอย่างรอบคอบมีความถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ เพื่อพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกฎหมายนำไปสู่การออกกฎหมาย ประกาศระเบียบ ที่เกี่ยวข้องและมี	๕๐๐	๕.๐๐	๑๔๐.๐๐	ควรพิจารณาการปรับปรุงกฎหมายที่หน่วยงานรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับ การบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจหลักหรือมีผลบังคับใช้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกฎ/ระเบียบปฏิบัติ / SOP (เช่น กรณีเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่	๕๐๐

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	การดำเนินการ			ความสำเร็จ (%)	หมายเหตุ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง	ความสำเร็จจากค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง (%)	ความเห็นผู้ตรวจ	คะแนนผู้ตรวจ
		พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๖	พ.ศ. ๒๕๖๗							
						ประกาศใช้และสร้างการรับรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีกฎหมายที่ดำเนินการสำเร็จในปี ๒๕๖๗ เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ล้อเดียวไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้น (เป้าหมายใช้ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง)				ออกกฎหมาย เมื่อกฎหมายได้นำไปสู่การปฏิบัติแล้ว ได้มีการติดตามผลของการเอากฎหมายไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (คู่มือหนา ๘๘)	
๔. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/ แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด											
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/ แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด											
ความสำเร็จในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (การปรับปรุงรายการบัญชีข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ)(ค่ามากดี)	๓๓ (รายการบัญชีข้อมูล)	๓๐	๓๖	๓๘	๑๑๕.๑๕	เป็นการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่า ๒๘ หน่วยงานที่สอดคล้องตามแผนเชื่อมโยงรายการบัญชีข้อมูลภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บูรณาการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง (เป้าหมายใช้ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง)	๕๐๐	๓๓.๐๐	๑๑๕.๑๕		๕๐๐

๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจาก การบริการสวนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันการเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์ และความร่วมมือ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	การดำเนินการ			ความสำเร็จ (%)	หมายเหตุ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง	ความสำเร็จจากค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง (%)	ความเห็นผู้ตรวจ	คะแนนผู้ตรวจ
		พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๖	พ.ศ. ๒๕๖๗							
๑. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก											
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสคบ. (ค่ามากที่สุด)	๙๕.๔๖ (ร้อยละ)	๙๗.๐๘	๙๓.๘๔	๙๗.๙๓	๑๐๒.๕๙	เป็นการเก็บผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. ผ่านช่องทาง Walk in, กล่องรับฟังความคิดเห็น Smile Box และสายด่วน ๑๑๖๖ (เป้าหมายใช้ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง)	๓๐๐	๙๕.๐๐	๑๐๓.๐๘		๓๐๐
๒. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ* (หน่วยงานบริการ) ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการนวัตกรรมการปรับปรุงบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้											
ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ** (เปรียบเทียบจำนวนของบริการทั้งหมด กับจำนวนงานบริการที่สามารถพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อ ณ หน่วยงาน) (ค่ามากที่สุด)	๘๑.๒๕ (ร้อยละ)	๗๕	๘๗.๕๐	๑๐๐	๑๒๓.๐๘	เปรียบเทียบจำนวนของบริการทั้งหมด กับจำนวนงานบริการที่สามารถพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อ ณ หน่วยงาน มีจำนวน ๘ งานบริการ โดยมีการปรับปรุงงานบริการสู่ดิจิทัล ปี ๒๕๖๕ จำนวน ๖ งานบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ปี ๒๕๖๖ จำนวน ๗ งานบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ (นับสะสม) (เป้าหมายใช้ค่าเฉลี่ย ๒ ปีย้อนหลัง)	๕๐๐	๘๑.๐๐	๑๒๓.๔๖		๕๐๐

[illegible]