



แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
พฤศจิกายน ๒๕๖๓

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ร่างแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง) และแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินควบคู่กับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานของสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ภายใน สคบ. และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละผลผลิตให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดินในภาพรวม

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

หน้า

บทนำ

ส่วนที่ ๑ บทสรุปผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๒ ความสอดคล้องกับแผน ๓ ระดับ ตามนโยบายของมตคณธรรฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐	๒
แผนระดับที่ ๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี	๒
แผนระดับที่ ๒ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	๔
แผนปฏิรูปประเทศ ๑๑ ด้าน	๖
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒	๑๐
นโยบายรัฐบาล (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา)	๑๑
แผนระดับที่ ๓	๑๒
ส่วนที่ ๓ สารสำคัญแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๓
วิสัยทัศน์/ พันธกิจ	
แผนปฏิบัติการ	
(ยุทธศาสตร์ที่ ๑) แผนปฏิบัติการ ประเด็นที่ ๑ เรื่อง การพัฒนากลไก มาตรการ หรือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๔
เป้าหมาย/ตัวชี้วัด/แนวทางการพัฒนา/แผนงาน โครงการสำคัญ	
(ยุทธศาสตร์ที่ ๒) แผนปฏิบัติการ ประเด็นที่ ๒ เรื่อง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕
เป้าหมาย/ตัวชี้วัด/แนวทางการพัฒนา/แผนงาน โครงการสำคัญ	
(ยุทธศาสตร์ที่ ๓) แผนปฏิบัติการ ประเด็นที่ ๓ เรื่อง พัฒนาศักยภาพเครือข่ายและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	๑๖
เป้าหมาย/ตัวชี้วัด/แนวทางการพัฒนา/แผนงาน โครงการสำคัญ	
(ยุทธศาสตร์ที่ ๔) แผนปฏิบัติการ ประเด็นที่ ๔ เรื่อง พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	๑๗
เป้าหมาย/ตัวชี้วัด/แนวทางการพัฒนา/แผนงาน โครงการสำคัญ	
ประมาณการวงเงินงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๙
ตารางแสดงความสอดคล้องระหว่างโครงการและแผนปฏิบัติการของ สคบ.	๑๙
ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ/ การติดตามและประเมินผล	๒๖

ภาคผนวก

คำอธิบายตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการของ สคบ.	๒๘
ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนปฏิบัติการของ สคบ. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๕๑

แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ ๑ บทสรุปผู้บริหาร

การคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันนั้นดำเนินการภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ การดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้ง ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมได้ โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าว โดยการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติกับยุทธศาสตร์องค์กรในทุกระดับเพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคที่จัดทำขึ้นนั้น มีเจตนารมณ์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย โดยเน้นการบูรณาการทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ร่วมกันขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นองค์กรหลัก โดยที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด

แผนปฏิบัติการรายปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ภายใต้แผนฉบับดังกล่าว ได้คำนึงถึงผลผลิตที่จะสามารถตอบสนองตัวชี้วัดได้ตามที่กำหนด และสามารถตอบค่าเป้าหมายของแผนในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๑ ยุทธศาสตร์ชาติ (แผนระดับที่ ๑)

๑) ยุทธศาสตร์ชาติ (หลัก) ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

(๑) เป้าหมาย: สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ

(๒) ประเด็นยุทธศาสตร์: การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ

การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

โดยเน้นการแก้ไขกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ปรับปรุงระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนองค์กรของผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง ป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคสนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม

๒) ยุทธศาสตร์ชาติ (รอง) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

(๒.๑) เป้าหมาย: ๑. ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

(๒.๑.๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๑. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

(๒.๑.๒) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๒. ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่

การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

โดยการพัฒนากระบวนการข้อมูล พร้อมกับการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สำหรับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในทุกมิติ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุกและดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว

(๒.๒) เป้าหมาย: ๒. ภาครัฐมีขนาดเล็กกระทัดรัด พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

(๒.๒.๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓. ภาครัฐมีขนาดเล็กกระทัดรัด เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ

(๒.๒.๒) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๔. ภาครัฐมีความทันสมัย

การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

โดยการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นให้เป็นรูปธรรม ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มและพัฒนาศักยภาพเครือข่าย และองค์กรของผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart Office)

(๒.๓) เป้าหมาย: ๓. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๒.๓.๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๕. บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

(๒.๓.๒) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๖. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

โดยการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลพร้อมกับการศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

(๒.๔) เป้าหมาย: ๔. กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

(๒.๔.๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗. กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่างๆ และมีเท่าที่จำเป็น

(๒.๔.๒) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๘. กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค

การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

โดยการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงแนวทางการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๒ แผนระดับที่ ๒ (เฉพาะที่เกี่ยวข้อง)

๒.๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

(๑) ประเด็นที่ ๑๗. (หลัก) ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม

(๑.๑) เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บท

- เป้าหมายที่ ๑ คนไทยทุกคนได้รับการคุ้มครองและมีหลักประกันทางสังคมเพิ่มขึ้น
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บท

โดยการพัฒนาระบบ กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับสินค้าและบริการที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและลดความเสียหายเปรียบของผู้บริโภค

(๑.๒) แผนย่อย: ๑ การคุ้มครองทางสังคมขั้นพื้นฐานและหลักประกันทางเศรษฐกิจ สังคม และ สุขภาพ

- แนวทางการพัฒนา: ๓ ปรับปรุงระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค
- เป้าหมายของแผนย่อย: คนไทยทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางได้รับการคุ้มครองและมีหลักประกันทางสังคมเพิ่มขึ้น
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนย่อยของแผนแม่บท

การปรับปรุงระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและสนับสนุนองค์กรของผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง ป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน รวมถึงพัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้บริโภคให้มีความตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการบริโภคและซื้อสินค้า และส่งเสริมให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ มีบทบาทในการสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรม

(๒) ประเด็นที่ ๒๐. (รอง) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ

(๒.๑) เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บท

- เป้าหมายที่ ๑ บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ
- เป้าหมายที่ ๒ ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บท

โดยการพัฒนาฐานข้อมูล พร้อมกับการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สำหรับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในทุกมิติ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุกและดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว

(๒.๒) แผนย่อย ๓.๑ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน

- แนวทางการพัฒนา พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
- เป้าหมายของแผนย่อย: งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนย่อยของแผนแม่บทฯ

โดยการส่งเสริมการนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว เช่น การใกล้เคียงออนไลน์ การพัฒนาฐานข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

(๒.๓) แผนย่อย ๓.๕ แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

- แนวทางการพัฒนา พัฒนาบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีความรู้ความสามารถสูง มีทักษะการคิดวิเคราะห์และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- เป้าหมายของแผนย่อย: บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนย่อยของแผนแม่บทฯ

โดยการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลพร้อมกับการศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๓) ประเด็นที่ ๒๒. (รอง) ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

(๓.๑) เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บทฯ

- เป้าหมายที่: ๑. กฎหมายเป็นเครื่องมือให้ทุกภาคส่วนได้ประโยชน์จากการพัฒนาประเทศอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทฯ

โดยการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงแนวทางการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

(๓.๒) แผนย่อย ๓.๑ แผนย่อยการพัฒนากฎหมาย

- แนวทางการพัฒนา ๑) พัฒนากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ
- เป้าหมายของแผนย่อย: ๑. กฎหมายไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาภาครัฐและภาคเอกชนอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่มุ่งให้ประชาชนในวงกว้างได้รับประโยชน์จากการพัฒนาประเทศโดยทั่วถึง
- การบรรลุเป้าหมายตามแผนย่อยของแผนแม่บทฯ

โดยการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงแนวทางการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองและป้องกันการละเมิดสิทธิอย่างทั่วถึง

๒.๒.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ

๑) ด้านสังคม

๑) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: กลุ่มผู้เสียเปรียบทางสังคม

๒) ขั้นตอนการดำเนินงาน: ปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค

๓) กิจกรรม:

๓.๑) กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพของ สคบ. โดยเพิ่มอำนาจทางปกครองให้กับ สคบ. เพื่อให้สามารถบังคับใช้และให้เป็นธรรมกับผู้บริโภคได้จากเดิมที่เป็นเพียงหน่วยเชิงนโยบายและให้ความรู้ไปใช้สิทธิทางปกครองตามกระบวนการยุติธรรมอย่างเดียว

วิธีการ

๑. แก้ไขพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีอำนาจทางปกครองแก่เจ้าพนักงานในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้สามารถบังคับใช้กฎหมายฯ ตามกิจกรรมโดยให้ สคบ. ไปสังกัดหน่วยงานกระทรวงที่บังคับใช้กฎหมาย เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม แทนสังกัดเดิมซึ่งเป็นหน่วยงานเชิงนโยบาย

๒. สนับสนุนให้ สคบ. ดำเนินการยกร่างบทบัญญัติตามมาตรา 46 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

เป้าหมาย สคบ. เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๒) กิจกรรมที่ ๒ การเสริมสร้างพลังให้แก่ผู้บริโภคและการพัฒนาผู้บริโภคโดยอาศัยเทคโนโลยี

วิธีการ

๑. สนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรภาคประชาชนที่มีบทบาทและเป็นตัวแทนในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารให้ผู้บริโภคในการรักษาสิทธิต่างๆ

๒. บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เป้าหมาย เกิดแนวทางในการเสริมสร้างพลังให้แก่ผู้บริโภค

๒) ด้านกฎหมาย

๒.๑) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: ๓. มีกลไกทางกฎหมายเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม

๒.๑.๒) ขั้นตอนการดำเนินงาน: ๘. พิจารณาแนวทางในการเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม

๒.๑.๓) กิจกรรม:

๑) กิจกรรม: ๘.๓ พิจารณาศึกษาแนวทางในการทบทวนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระบบ โดยให้มีการปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันและจัดทำกฎหมายขึ้นใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ และป้องกันการตั้งราคาสินค้าและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ให้พิจารณากำกับดูแลการคิดค่าธรรมเนียมของธนาคารผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะคล้ายกันและการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงการจัดทำกฎหมายเพื่อรองรับและกำกับดูแลการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตและร้านค้าที่ไม่มีสถานประกอบการเป็นหลักแหล่งและมาตรการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังการขายสินค้าและบริการในลักษณะดังกล่าว

เป้าหมายกิจกรรม: คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการและป้องกันการตั้งราคาสินค้าและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม

๒.๒) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: ๕ พัฒนาระบบการจัดทำและตรวจพิจารณาร่างกฎหมายให้รวดเร็ว รอบคอบ และสอดคล้องกับกรอบเวลาในการตรากฎหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒.๒.๑) ขั้นตอนการดำเนินงาน: ๑. ปรับปรุงกระบวนการจัดทำร่างกฎหมายของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพร่างกฎหมายที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นมีความสมบูรณ์มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและมีคำอธิบายและข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วนชัดเจนเข้าใจง่าย

๒.๒.๒) กิจกรรม: ๑.๕ กำหนดให้มีการจัดทำคำอธิบายประกอบร่างกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการอธิบายสาระสำคัญเกี่ยวกับที่มาของสภาพปัญหา และวัตถุประสงค์หรือความเป็นมาของการเสนอร่างกฎหมายโครงสร้างและกลไกการดำเนินการตามร่างกฎหมาย ตลอดจนคำอธิบายร่างกฎหมาย โดยใช้ถ้อยคำที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาร่างกฎหมาย และใช้สำหรับเป็นเอกสารสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์

๒.๓) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: ๖. มีกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมายที่มีความสำคัญและจัดให้มีกลไกช่วยเหลือประชาชนในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมาย รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

๒.๓.๑) ขั้นตอนการดำเนินงาน:

๒.๓.๑.๑) ประชาชนได้ใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย

กิจกรรม:

- ๑) ให้นำหน่วยงานของรัฐผู้รักษาการตามกฎหมายจัดให้มีช่องทางให้ประชาชนทั่วไปหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมาย

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อให้มีช่องทางในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมาย

- ๒) ให้นำหน่วยงานของรัฐผู้รักษาการตามกฎหมาย จัดทำรายงานประมวลความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมาย เสนอรัฐมนตรีผู้รักษาการตามกฎหมายเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการทุก ๑ ปี และเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และรายงานการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อให้มีข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บังคับกฎหมาย

- ๒.๓.๑.๒) ประชาชนได้ใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำและการเสนอกฎหมายโดยหน่วยงานของรัฐ

กิจกรรม:

- ๑) ให้นำหน่วยงานของรัฐที่จะจัดทำร่างกฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชนจัดให้มีการแถลงข่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดทำสรุปประเด็นปัญหาหรือความจำเป็นที่ต้องมีกฎหมาย ตลอดจนสรุปหลักการและเหตุผลของร่างกฎหมายที่ประสงค์จะจัดทำขึ้น เพื่อประกอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนการจัดทำร่างกฎหมาย

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อประกอบการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมและเข้าใจได้ง่ายและเพื่อให้การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงประเด็น

- ๒) ให้นำหน่วยงานของรัฐจัดทำรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นตามข้อ ๒.๒ และนำผลดังกล่าวมาประกอบการจัดทำร่างกฎหมายร่างแรก โดยต้องแสดงให้เห็นว่าได้นำความเห็นของประชาชนไปประกอบการพิจารณาจัดทำร่างในสัดส่วนใด พร้อมอธิบายเหตุผลในการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายให้ชัดเจน

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และให้ข้อมูลถึงเหตุผลในการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมาย

- ๓) ให้นำหน่วยงานของรัฐนำร่างกฎหมายที่จัดทำเสร็จสมบูรณ์แล้ว พร้อมทั้งสรุปความเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจัดทำเป็นรายงานรวมไว้กับคำอธิบายประกอบร่างกฎหมายโดยมีรายละเอียดตามที่คณะกรรมการพัฒนากฎหมายกำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับสรุปผลการรับฟังความคิดเห็น วิธีการรับฟังความคิดเห็นจำนวนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ร่วมแสดงคิด ประเด็นความคิดเห็นที่นำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงร่างกฎหมายและเหตุผลประกอบการดำเนินการฯ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปประกอบการพิจารณาตามขั้นตอนต่อไป

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อให้มีข้อมูลประกอบการพิจารณาร่างกฎหมายอย่างครบถ้วน

๓) ด้านสาธารณสุข

๑) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: ๙ : การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

๒) ขั้นตอนการดำเนินงาน: ปลายน้ำ

๓) กิจกรรม: มีระบบฐานข้อมูลและนำไปเพื่อการวางแผนในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายกิจกรรม: มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนในการตัดสินใจป้องกันและแก้ไขปัญหาอาหารที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

๔.๑) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน

ขั้นตอนการดำเนินงาน: ยกกระดานการให้บริการประชาชนสู่การบริการที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง (Faster, Easier and Cheaper)

กิจกรรม: ปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการให้บริการที่กระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เป้าหมายกิจกรรม: หน่วยงานภาครัฐมีแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

๔.๒) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: ระบบข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน ทันสมัยและเชื่อมโยงกัน ก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล

ขั้นตอนการดำเนินงาน: นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริหารราชการ

กิจกรรม: แผนงานที่ ๑ การพัฒนาหรือนำระบบดิจิทัลมาใช้ปฏิบัติงานและการบริหารราชการ

เป้าหมายกิจกรรม: เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน

๔.๓) เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป: โครงสร้างภาครัฐกะทัดรัด ปรับตัวได้เร็ว และระบบงานมีผลสัมฤทธิ์สูง

ขั้นตอนการดำเนินงาน: พัฒนาขีดความสามารถในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิจกรรม: แผนงานที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป้าหมายกิจกรรม: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชน

๒.๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒

(หลัก) ๑) วัตถุประสงค์ที่ ๑.๒ เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

๒) เป้าหมายรวมที่ ๒.๒ ความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้และความยากจนลดลง เศรษฐกิจฐานรากมีความเข้มแข็งประชาชนทุกคนมีโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร การประกอบอาชีพ และบริการทางสังคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม กลุ่มที่มีรายได้ต่ำสุดร้อยละ ๔๐ มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๑๕

๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

๔) เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ ๒ เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐ

๕) แนวทางการพัฒนา ๓.๒.๕ ปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจ รวมทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม (... และผลักดันการบังคับใช้และปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อรูปแบบสินค้าและบริการที่เปลี่ยนไป)

(รอง) ๑) วัตถุประสงค์ที่ ๑.๕ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันสมัย และมีการทำงานเชิงบูรณาการของภาคีการพัฒนา

๒) เป้าหมายรวมที่ ๒.๖ มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน

๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย

๔) เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ ๑ ลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ

๕) แนวทางการพัฒนา ๓.๑ ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

๖) แนวทางการพัฒนา ๓.๓ เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล

๒.๒.๔ นโยบายรัฐบาล

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติเมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ โดยเน้นนโยบายหลัก ๑๒ ด้าน และนโยบายเร่งด่วน ๑๒ เรื่อง โดยมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

นโยบายหลัก ๑๒ ด้าน

ด้านที่ ๕. การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย

๕.๗. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการมุ่งสู่การเป็นประเทศอัจฉริยะ

๕.๗.๓ ส่งเสริมการค้าในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยทั้งในภาคการผลิต และบริการในการเข้าถึงตลาด

ด้านที่ ๑๑. การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ

๑๑.๑ พัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่

๑๑.๒ ปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติอนุญาตของทางราชการที่มีต่อความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจและดำเนินชีวิตของประชาชน ให้เป็นระบบดิจิทัล

๑๑.๓ พัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารราชการแผ่นดิน

๑๑.๔ เปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่สาธารณะ

๑๑.๕ ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ

๑๑.๖ พัฒนากลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริหารสาธารณะและตรวจสอบภาครัฐ

๑๑.๗ ปรับปรุงระเบียบกฎหมายเพื่อต่อการทำธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน

นโยบายเร่งด่วน ๑๒ เรื่อง

เรื่องที่ ๑. การแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิตของประชาชน

เรื่องที่ ๑๐. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

๒.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้อง

- แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง)

ประเด็นที่ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นที่ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นที่ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นที่ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นที่ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค

- แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- แผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ของ สำนักนายกรัฐมนตรี

- แผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ของ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ประเด็นที่ ๖ ด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ ข้อที่ ๓.๓.๖ แผนสิทธิมนุษยชนด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ ข้อท้าทายที่ ๑ การคุ้มครองผู้บริโภค ข้อเสนอแนะที่ ๑
บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองแรงงานอย่างจริงจังและเร่งรัดขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการยุติธรรม

ส่วนที่ ๓ สารสำคัญแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๑ ภาพรวม

๓.๑.๑ วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

“ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเป็นธรรม และยั่งยืน”

คำอธิบาย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางด้วยการบริหารจัดการองค์กรให้มีความทันสมัย พร้อมบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานภาครัฐด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระบบต่าง ๆ และพัฒนานวัตกรรมบริการมาใช้ในทุกกระบวนการ เพื่อยกระดับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เทียบเท่าระดับสากลในทุกมิติ ควบคู่กับการเร่ง ศึกษา พัฒนา ทบทวน และปรับปรุงกฎหมาย รวมถึงมาตรการที่สำคัญต่าง ๆ ให้ทันต่อกระแสการบริโภคนิยมของโลก และรองรับการพิพาท การละเมิดสิทธิผู้บริโภคในทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความปลอดภัยและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค รวมทั้งให้ได้รับความยุติธรรมและความรวดเร็วจากกระบวนการชดเชยเยียวยาความเสียหายด้วย พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดการตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันสร้างสังคมการบริโภคที่ยั่งยืนตามหลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๓.๑.๒ พันธกิจของส่วนราชการ

๑. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
๒. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. พัฒนานวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้
๕. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๒ แผนปฏิบัติการ

๓.๒.๑ แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๑ เรื่อง การพัฒนากลไก มาตรการ หรือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) เป้าหมาย

๑. สินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ ๗๐
๒. กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนา จำนวน ๕ ฉบับ

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบ	๑๐	กคณ./ กคส./ กคฆ. / กคต./สปจ.
๒	ระดับความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	๕	กกค.
๓	จำนวนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนา	๘ เรื่อง	กคฆ./ กคณ./ กคส./ กคต./ กกค
๔	*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ	ร้อยละ ๖๐	กกค./ กคฆ./ กคณ./ กคส./ กคต./สปจ./ตปท.
๕	ร้อยละของเรื่องแจ้งเตือนภัยที่ได้รับการดำเนินการ	๖๐	กคณ. (ศูนย์เฝ้าระวัง)
๖	จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการ	๑	สผพ.

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) พัฒนาระบบการ หรือแนวทางการตรวจสอบ กำกับดูแลสินค้าและบริการให้ถูกต้องและปลอดภัย
- ๒) พัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสภาพปัญหา
- ๓) พัฒนามาตรการ หรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค
- ๔) พัฒนากลไกการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- ๕) การขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการภายใต้แผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) โครงการบริหารจัดการศูนย์เฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๒.๒ แผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๒ เรื่อง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) เป้าหมาย

- ๑) ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการใช้งานระบบฐานข้อมูลการติดตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้อยละ ๘๐
- ๒) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๑๐
- ๓) ร้อยละการรับรู้ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน ร้อยละ ๗๐
- ๔) ร้อยละความรู้ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ร้อยละ ๗๐

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค	๔	สผพ. (สทศ.)
๒	ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓	หน่วยงานหลัก: สผพ. (สทศ.) หน่วยงานสนับสนุน: ทุกสำนัก/ กอง
๓	จำนวนนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	หน่วยงานหลัก: สผพ. (สทศ.) หน่วยงานสนับสนุน: ทุกสำนัก/ กอง
๔	ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการ	๔	กคณ./ สผพ. (สทศ.)
๕	จำนวนขององค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่ต่อผู้บริโภค	๑๐๐	กผป.
๖	จำนวนคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการปรับปรุง	๕ เรื่อง	กกค./ กคณ./ กคส./ กคฆ./ กคต./ สปจ./ กผป./ สผพ./ ศรท.
๗	จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอย่างยั่งยืน	๑๐	ทุกสำนัก/ กอง
๘	จำนวนข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่สู่สาธารณะ	๑๒๐	กผป.

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) พัฒนานวัตกรรมสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๓) พัฒนาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- ๔) การเสริมสร้างองค์ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และมีการบริโภคที่ยั่งยืน
- ๕) การสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
- ๒) โครงการจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ

๓.๒.๓ แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๓ เรื่อง พัฒนาศักยภาพเครือข่ายและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

๑) เป้าหมาย

๑. จำนวนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคคุณภาพ จำนวน ๑๐ องค์กร
๒. ร้อยละขององค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนา ร้อยละ ๔๐

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติในส่วนภูมิภาค	๕๕	สปจ.
๒	*ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบในส่วนภูมิภาค	๑๐	สปจ.
๓	ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕	สปจ.
๔	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	๔	กผป./ สผพ.
๕	จำนวนที่เพิ่มขึ้นของเครือข่ายและองค์กรของผู้บริโภค	๑๐	กผป./ สปจ.
๖	จำนวนผู้นำด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านการอบรม	๑๐๐	กผป.
๗	จำนวนจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้รับการพัฒนา	- บุคลากรจาก ๗๖ จังหวัด - บุคลากรจาก อปท. ๑๐๐ แห่ง	สปจ.
๘	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สคบ.	๓๐	กกค./ กคณ./ กคส./ กคฆ./ กคต./ สปจ./ กผป./ สผพ.

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- ๒) พัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค
- ๓) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้นำอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.)
- ๒) กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

๓.๒.๔ แผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์) ประเด็นที่ ๔ เรื่อง พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

๑) เป้าหมาย

๑. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจ ร้อยละ ๘๕
๒. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์กร ร้อยละ ๗๕

๒) ตัวชี้วัด/ ค่าเป้าหมาย

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร	๗๕	สกก.
๒	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๘๐	สกก.
๓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน	๗๕	สผพ./ กพบ.
๔	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. (ชั้น ๑)	๘๐	ศูนย์ ๑๑๖๖
๕	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	๙๐	กพบ.
๖	ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๔	หน่วยงานหลัก: สผพ. หน่วยงานรอง: ทุกสำนัก/ กอง
๗	ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑	๔	หน่วยงานหลัก: สผพ. หน่วยงานรอง: ทุกสำนัก/ กอง
๘	ร้อยละความสำเร็จของโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปี	๘๕	หน่วยงานหลัก: สผพ. หน่วยงานรอง: ทุกสำนัก/ กอง

๓) กลยุทธ์/ แนวทางการพัฒนา

- ๑) พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
- ๒) พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ
- ๓) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart Office)
- ๔) การบริหารยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
- ๕) การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๔) แผนงาน/ โครงการสำคัญ

- ๑) โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก
- ๒) แผนงานการพัฒนาบุคลากร
- ๓) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑

๓.๓ ประเมินการวงเงินงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งหมด* ๗๘,๖๐๓,๑๐๐ บาท (เฉพาะ งบรายจ่ายอื่น/ งบดำเนินงาน รายการอบรมสัมมนา/ งบแผนงานยุทธศาสตร์)

ตารางแสดงความสอดคล้องระหว่างโครงการกับแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับปรับปรุง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระดับแนวทาง/ กลยุทธ์)

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนากลไก มาตรการ หรือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค							
กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนากระบวนการ หรือแนวทางการตรวจสอบ กำกับดูแลสินค้าและบริการให้ถูกต้องและปลอดภัย	ตัวชี้วัด ๑.๑.๑ ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบ	๑๐	กคณ./กคส./กคช./กคต./สปจ.	*โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (ค.๔) (ยอตรวม ๑,๘๐๐,๐๐๐ บ. ๑๕,๐๐๐ บาท * ๑๐ คน) กิจกรรม จ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และตรวจสอบสินค้าหรือบริการหรือบริการทางสื่อโฆษณาเกี่ยวกับธุรกิจตลาดแบบตรง (๑๕,๐๐๐ บาท * ๒ คน) กิจกรรม จ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่ (๑๕,๐๐๐ บาท * ๑ คน) กิจกรรมจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เจริจา ไกลเกลียว (๑๕,๐๐๐ บาท * ๗ คน)	๓๖๐,๐๐๐	กคต.	๑. แผนงานเฝ้าระวังตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย
				*โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณาทางสื่อต่างๆ(ค.๕) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๗ คน)	๑๘๐,๐๐๐		
				โครงการจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานศูนย์เฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภค (ค.๗)(๑๘,๐๐๐ บาท * ๑ คน)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๙ คน)	-		
				*โครงการโฆษณาอย่างไรให้ถูกกฎหมาย (ค.๕)	๑,๒๖๐,๐๐๐		๑. แผนงานเฝ้าระวังตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย
				โครงการจัดทำแผนตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕	๑,๘๓๖,๐๐๐		๑. แผนงานเฝ้าระวังตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย
กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสภาพปัญหา	ตัวชี้วัด ๑.๒.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	๕	กกค.	*โครงการภายใต้แผนพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค ๑) กิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนพัฒนากฎหมายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของ สคบ. (งบอบรมสัมมนา)	๑๐๐,๐๐๐	กกค.	๒. แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนามาตรการ หรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหและเยียวยาผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๑.๓.๑ จำนวนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนา	๘ เรื่อง	กกค./กคช./กคณ./กคต.	โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านกองกฎหมายและคดี (ค.๔) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๑๒ คน)	๒,๑๖๐,๐๐๐	กกค.	๒. แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการภายใต้แผนพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค			๒. แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
				๒) กิจกรรมศึกษาแนวทางการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคระหว่างประเทศ	๑๐๐,๐๐๐	สผพ.	คุ้มครองผู้บริโภค
				๓) กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายว่าด้วยการสำรองอะไหล่และสินค้าเพื่อผู้บริโภค	๑๐๐,๐๐๐	กกค.	
				๔) กิจกรรมศึกษาแนวทางการจัดทำร่างกฎหมายการกำกับดูแล สินค้าและบริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	๑๐๐,๐๐๐	กกค.	

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
				๕) กิจกรรมประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย (ทบทวน) พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ๖) กิจกรรมทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้า ให้เป็นสินค้าควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ๗) กิจกรรมทบทวน ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่ มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ ๘) กิจกรรมรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจ การจองห้องชุดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๙) กิจกรรมจัดทำและรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) พระราชกฤษฎีกา ยกเว้นสิทธิผู้บริโภคใน การคืนสินค้า ๑๐) กิจกรรมศึกษาแนวทางในการกำกับดูแลการซื้อขายออนไลน์ ๑๑) กิจกรรมทบทวน กฎกระทรวง การวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๑	๕๐,๐๐๐ ๑๓๒,๔๐๐ ๕๐,๐๐๐ ๕๐,๐๐๐ ๕๐,๐๐๐ ๑๐๐,๐๐๐ ๕๐,๐๐๐	กกค. กคณ. กคส. กคส. กคต. กคต. กคต.	
	ตัวชี้วัด ๑.๓.๒ ร้อยละของ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติ	ร้อยละ ๖๐	กกค./ กคณ./ กคณ./ กคส./ กคต./สปจ./ ตปท.	*โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (ค.๔) (ยอตรวม ๑,๘๐๐,๐๐๐ บ. ๑๕,๐๐๐ บาท * ๑๐ คน) กิจกรรมจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนขายตรงและ ตลาดแบบตรง รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค เจริญ ไกลเกลียว (๑๕,๐๐๐ บาท * ๗ คน) โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์ (ค.๔) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๑๐ คน) โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ (ค.๔) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๗ คน) " *โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณา ทางสื่อต่างๆ(ค.๕) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๗ คน) โครงการจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครอง ผู้บริโภค (ตปท.) (ค.๖)(๑๘,๐๐๐ บาท * ๖ คน)	๑,๒๖๐,๐๐๐ ๑,๘๐๐,๐๐๐ ๑,๒๖๐,๐๐๐ - ๑,๒๙๖,๐๐๐	กคต. กคส. กคณ. กคณ. สผพ.	๑. แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย ๑. แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย ๑. แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย ๓. แผนงานคุ้มครอง ผู้บริโภคระหว่างประเทศ
กลยุทธ์ที่ ๔ พัฒนากลไก การเฝ้าระวังและแจ้งเตือน ภัยที่มีประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัด ๑.๔.๑ ร้อยละของ เรื่องแจ้งเตือนภัยที่ได้รับการ ดำเนินการ	๖๐	กคณ. (ศูนย์เฝ้า ระวัง)	โครงการตรวจสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค (ค.๗) โครงการจัดทำแผนการตรวจสอบผู้ประกอบการในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕	๕๗๐,๓๐๐ -	กคณ. สผพ.	๑. แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย ๑. แผนงานเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
กลยุทธ์ที่ ๕ การขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ	ตัวชี้วัด ๑.๕.๑ จำนวนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการบูรณาการ	๑	สผพ.	โครงการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อจัดทำ MOU ในการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน (ค.๖)	๑๖๕,๐๐๐	สผพ.	๓. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
				โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (งบแผนยุทธฯ) (๑,๔๐๐,๐๐๐ บ.) กิจกรรม กิจกรรมขับเคลื่อนการบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Big Project)	-	สผพ.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์คุ้มครองผู้บริโภค
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค							
กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๒.๑.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค	๕	สผพ. (สทศ.)	*โครงการจัดทำฐานข้อมูลด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (ค.๒) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๔ คน)	๗๒๐,๐๐๐	กกค.	๕. แผนงานดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (งบแผนยุทธฯ)	๗,๒๔๓,๗๐๐	สผพ.	๕. แผนงานดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
	ตัวชี้วัด ๒.๑.๒ ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓	หลัก:สผพ. (สทศ.) สนับสนุน: ทุกสำนัก/กอง	-			
กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนานวัตกรรมสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๒.๒.๑ จำนวนนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	หลัก: สผพ. (สทศ.) สนับสนุน: ทุกสำนัก/กอง	-			
กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัด ๒.๓.๑ ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการประสิทธิภาพ	๔	กคณ./ สผพ. (สทศ.)	-			
กลยุทธ์ที่ ๔ การเสริมสร้างองค์ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และมีการบริโภคที่ยั่งยืน	ตัวชี้วัด ๒.๔.๑ จำนวนองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่ต่อผู้บริโภค	๑๐๐	กผป.	*โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ค.๔) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๒ คน)	-	กผป.	๔. แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
	ตัวชี้วัด ๒.๔.๒ จำนวนคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการปรับปรุง	๕ เรื่อง	กกค./ กคณ./กคส./ กคฆ./ กคต./สปป./ กผป./ สผพ.	*โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้นำอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) (งบแผนยุทธฯ) -กิจกรรมจัดทำคู่มือผู้บริโภค	- -	กผป.	๔. แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
	ตัวชี้วัด ๒.๔.๓ จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอย่างยั่งยืน	๑๐	ทุกสำนัก/ กอง	โครงการจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย (ค.๔)	๑,๐๐๐,๐๐๐	กผป.	๔. แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
กลยุทธ์ที่ ๕ การสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย	ตัวชี้วัด ๒.๕.๑ จำนวนข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่สู่สาธารณะ	๑๒๐	กผป.	*โครงการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ค.๔) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๒ คน)	๓๖๐,๐๐๐	กผป.	๔. แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
				โครงการจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ (ค.๔)	๖๘๕,๐๐๐	กผป.	๔. แผนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาศักยภาพเครือข่ายและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น							
กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น	ตัวชี้วัด ๓.๑.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติในส่วนภูมิภาค	๕๕	สปจ.	*กิจกรรมจ้างเหมาบุคลากรปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ ๗๖ จังหวัด (ค.๘) (๑๕,๐๐๐ * ๒ คน * ๗๖ จังหวัด)	๒๗,๓๖๐,๐๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำเขต ๑-๙ (ค.๘)(๑๕,๐๐๐ * ๓๖ คน)	๕,๘๖๕,๐๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำเขต ๑-๙ (ค.๘)(๑๕,๐๐๐ * ๓๖ คน)	๖๑๕,๐๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการส่วนกลาง (ค.๘) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๕ คน)	๙๐๐,๐๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				กิจกรรมการโอนจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ค.๘)	๒,๓๐๐,๐๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ค.๘)	๔,๐๖๘,๖๐๐	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
	ตัวชี้วัด ๓.๑.๒ ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสินค้าหรือบริการหรือสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบในส่วนภูมิภาค	ร้อยละ ๑๐	สปจ.	*กิจกรรมจ้างเหมาบุคลากรปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ ๗๖ จังหวัด (ค.๘) (๑๕,๐๐๐ * ๒ คน * ๗๖ จังหวัด)	-	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำเขต ๑-๙ (ค.๘)(๑๕,๐๐๐ * ๓๖ คน)	-	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประจำเขต ๑-๙ (ค.๘)(๑๕,๐๐๐ * ๓๖ คน)	-	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
				*กิจกรรมจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการส่วนกลาง (ค.๘) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๕ คน)	-	สปจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
	ตัวชี้วัด ๓.๑.๓ ร้อยละขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	ร้อยละ ๗๕	สพจ.	*กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ค.๘)	-	สพจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
	ตัวชี้วัด ๓.๓.๔ จำนวนจังหวัดและองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้รับการพัฒนา	- บุคลากรจาก ๗๖ จังหวัด/อปท. ๑๐๐ แห่ง	สพจ.	โครงการสัมมนาเสริมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (งบแผนยุทธฯ)	๒๑๙,๒๐๐	สพจ.	๗. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๓.๒.๑ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	๓	กผป./ สผพ.	*โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้นำอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) - กิจกรรมพัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	- -	กผป.	๖. แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
กลยุทธ์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๓.๓.๑ จำนวนที่เพิ่มขึ้นของเครือข่ายและองค์กรของผู้บริโภค	๑๐	กผป./ สผพ.	โครงการพัฒนาความร่วมมือเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน (ค.๑)	๕๐๔,๐๐๐	กผป.	๖. แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
	ตัวชี้วัด ๓.๓.๒ จำนวนผู้นำด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านการอบรม	๑๐๐	กผป.	โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้นำอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) (งบแผนยุทธฯ)	๑,๓๕๐,๐๐๐	กผป.	๖. แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการสร้างเครือข่ายและพัฒนาศักยภาพแกนนำคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา (งบแผนยุทธฯ)	๕๐๐,๐๐๐	กผป.	๖. แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล (ค.๖)***	๔๐๐,๐๐๐	สผพ.	๓. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
				โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่างแนวทางสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภครุ่นใหม่ในประชาคมอาเซียน (ค.๖)***	๓๓๕,๐๐๐	สผพ.	๓. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
				*โครงการโฆษณาอย่างไรให้ถูกกฎหมาย (ค.๕)	-	กคช.	๑. แผนงานเฝ้าระวังตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัย
กลยุทธ์ที่ ๔ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๓.๔.๑ จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสคบ.	๓๐	กกค./ กคฉ./ กคส./ กคฆ./ กคต./ สพจ./ กผป./ สผพ.	โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ (ค.๕)	๒๕๐,๐๐๐	กกค.	๖. แผนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการโฆษณาอย่างไรให้ถูกกฎหมาย (ค.๕)	๑๕๐,๐๐๐	กคช.	๒. แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
				โครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ (ค.๕)	๒๐๐,๐๐๐	กกค.	๒. แผนงานพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ							
กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนา ศักยภาพบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัด ๔.๑.๑ ร้อยละ ความสำเร็จของแผนพัฒนา บุคลากร	๗๕	สลก.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการกรม (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)(ค.๒)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๒ คน)	๓๖๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการอบรมบุคลากรในหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก (งบอบรมสัมมนา)	๕๐๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการอบรมหลักสูตรการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้วยทีมประสิทธิภาพ ยกระดับมาตรฐานบริการ (งบอบรมสัมมนา)	๒๐๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่ของ สคบ. (งบอบรมสัมมนา)	๒๕๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของ สคบ. (งบอบรมสัมมนา)	๒๕๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการอบรมหลักสูตรสืบสวนสอบสวนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (งบอบรมสัมมนา)	๓๐๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
				โครงการปลูกจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตประพฤติดีมีขอบของบุคลากร สคบ. (งบอบรมสัมมนา)	๓๐๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาการ บริหารทรัพยากรบุคคลให้มี ประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัด ๔.๒.๑ ร้อยละ ความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามกระบวนการ ด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล	๘๐	สลก.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล)(ค.๒)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๑ คน)	๑๘๐,๐๐๐	สลก.	๘. แผนงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาระบบ การบริหารจัดการองค์กรที่ ทันสมัย (Smart Office)	ตัวชี้วัด ๔.๓.๑ ร้อยละความ พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ การบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรมใน การทำงาน	๗๕	สผพ./ กพบ.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (ค.๒) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๒ คน)	๓๖๐,๐๐๐	กพบ.	๙. แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ
				โครงการบริหารจัดการภาครัฐระบบราชการ ๔.๐ (งบอบรมสัมมนา)	๖๖,๘๐๐	กพบ.	๙. แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ
				โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน (ค.๒) (๑๕,๐๐๐ บาท * ๑ คน)	๑๘๐,๐๐๐	กตส.	๙. แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ
	ตัวชี้วัด ๔.๓.๒ ร้อยละความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ สคบ. (ชั้น ๑)	๘๐	ศูนย์ ๑๑๖๖	โครงการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖ (ค.๓)(๑๖,๐๐๐ บาท * ๒ คน)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๑๘ คน)	๓,๖๒๔,๐๐๐	ศรท.	๙. แผนงานยกระดับองค์กรคุณภาพ

ยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	โครงการที่สอดคล้อง	งบประมาณ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	แผนงานที่เกี่ยวข้อง
	ตัวชี้วัด ๔.๓.๓ ร้อยละ ความสำเร็จของการ ดำเนินการตามตัวชี้วัด ประเมินส่วนราชการ ตาม มาตรการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ราชการ	๙๐	กพบ.	การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดระดับกรม	-	กพบ.	๙. แผนงานยกระดับองค์กร คุณภาพ
กลยุทธ์ที่ ๔ การบริหาร ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค	ตัวชี้วัด ๔.๔.๑ ระดับ ความสำเร็จในการขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๓	หน่วยงาน หลัก: สผพ. หน่วยงาน รอง: ทุก สำนัก/ กอง	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานคลัง (การเงินและบัญชี) (ค.๒)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๕ คน)	๙๐๐,๐๐๐	สกก	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
				โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพัสดุ (ส่วนพัสดุ)(ค.๒)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๑ คน)	๑๘๐,๐๐๐	สกก	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
				โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการกรม(ด้านธุรการ ส่วนพัสดุ) (ผู้พิจารณา) (ค.๒)(๑๐,๐๑๐ บาท * ๑ คน)	๑๒๐,๑๒๐	สกก.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
				โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ค.๑)(๑๕,๐๐๐ บาท * ๖ คน)	๑,๐๘๐,๐๐๐	สผพ.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
				โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์อาเซียนไปสู่การปฏิบัติ (ค.๖)	๙๗,๘๐๐	สผพ.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
	ตัวชี้วัด ๔.๔.๒ ระดับ ความสำเร็จในการขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑	๔	หน่วยงาน หลัก: สผพ. หน่วยงาน รอง: ทุก สำนัก/ กอง	โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (งบแผนยุทธฯ)	๑,๔๐๐,๐๐๐	สผพ.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค
กลยุทธ์ที่ ๕ การดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี	ตัวชี้วัด ๔.๕.๑ ร้อยละ ความสำเร็จของโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติราชการ ประจำปี	๘๕	หน่วยงาน หลัก: สผพ. หน่วยงาน รอง: ทุก สำนัก/ กอง	การดำเนินการในลักษณะงานประจำ	-	สผพ.	๑๐. แผนงานขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภค

ประโยชน์ที่ได้รับจากแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประชาชน

- มีความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก สคบ. มีแนวทางการตรวจสอบและกำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย ควบคู่กับการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
- มั่นใจว่าจะได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคตามกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีมาตรฐานในระดับสากล
- ได้รับการบริการที่ดี ทั้งในเรื่องการติดตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวมถึงการให้บริการด้านอื่นด้วย
- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค และรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการแจ้งเตือนภัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานของรัฐ

- สามารถสนองตอบความต้องการหรือจัดการปัญหาให้แก่ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จากการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลร่วมกัน
- มีแนวทางและเป้าหมายในการร่วมมือกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายภาคประชาสังคมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นมีความรู้ ความเข้าใจและความเข้มแข็งในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- มีแนวทางการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสอดคล้องต่อนโยบายรัฐบาลได้อย่างชัดเจน
- มีเป้าหมายและเหตุผลในการขอรับการจัดสรรงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้น ให้เพียงพอต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
- มีแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเจ้าหน้าที่จะได้รับความพึงพอใจ และความผาสุกอันเกิดจากการรักษาสีทธิประโยชน์ต่าง ๆ

การติดตามและการประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับปรับปรุง) เป็นรูปธรรม และการขับเคลื่อนมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้กำหนดรูปแบบและช่วงเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

การจัดทำรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

การรายงานผล: หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส โดยเมื่อสิ้นสุดไตรมาสแล้วจะต้องส่งรายงานให้สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ ภายในสัปดาห์แรกของไตรมาสถัดไป ซึ่งสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะรวบรวมและจัดทำสรุปในภาพรวมขององค์กรเสนอให้ผู้บริหารทราบต่อไป

การประเมินผล: สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดรายงาน จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้แล้ว