

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
๑.การพัฒนาโลก คุ้มครองผู้บริโภคสู่ ประชาคมอาเซียน	<ul style="list-style-type: none"> - การสนับสนุนศูนย์ เยียวยาข้ามแดน - บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้าน ภาษาไม่เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง จะทำให้ ผู้บริโภคไม่ทราบถึงช่องทาง การร้องเรียนและสิทธิที่จะได้รับ การเยียวยา - ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถ สื่อสารหรือรับทราบข้อมูลการคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภค เนื่องจากภาษา ในการ เผยแพร่ยังจำกัดเพียงภาษาไทย 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรมทักษะ ภาษาอังกฤษให้ บุคลากร - ประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่าง ประเทศด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค 	<p>สผพ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครอง ผู้บริโภคโดยส่วนความร่วมมือกับ ต่างประเทศจัดประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างประเทศด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง - การประชุมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจาก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาว เมื่อวันที่ ๒๓-๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ - การประชุมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจาก ประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ - การประชุมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจาก Consumers Association of Singapore (CASE) เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘ - การประชุมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจาก สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประเทศ ญี่ปุ่น เมื่อวันที่ ๒๑-๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ - การประชุมต้อนรับแขกชาวต่างชาติ (UNCTAD) เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
				สลก.	- สำนักงานเลขานุการกรมโดยส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดอบรมทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ อบรม ๒ รุ่น/รุ่นละ ๔๐ ชั่วโมง โดยอบรมหลังเวลา ๑๖.๓๐ น.
๒.การพัฒนากลไกและมาตรฐานการตรวจสอบเฝ้าระวังและเตือนภัยผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจตามกฎหมาย - การเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ๒๐๑๖ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจไม่ครอบคลุมผู้ประกอบการทั้งหมดทำให้เกิดช่องว่างในการโจมตีทางการค้าได้ - ความล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ในการแจ้งเตือนสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยจะส่งผลให้ประชาชนได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น 	- กำหนดแผนในการดำเนินการตรวจสอบที่ชัดเจน	<p>กคฉ.</p> <p>กคฆ.</p> <p>กคส.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากกำหนดแผนงาน/กิจกรรมในการตรวจสอบเฝ้าระวังสินค้าและบริการทั่วไป และที่ไม่ปลอดภัยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกอบด้วยแผนงาน/กิจกรรม จำนวน ๒๓ รายการ - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาโดยฝ่ายเฝ้าระวังตรวจสอบโฆษณา จะกำหนดแผนการตรวจสอบการใช้ข้อความโฆษณาตามสื่อต่างๆ และรายงานผลการตรวจสอบต่อเลขาธิการฯ อย่างต่อเนื่อง - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาามีแผนการตรวจสอบผู้ประกอบการรายยนต์ที่มีการจอง และธุรกิจรถยนต์ใช้แล้วในส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔ ครั้ง ดังนี้

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
					ครั้งที่ ๑ จังหวัดลำปาง วันที่ ๒๓ - ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ครั้งที่ ๒ จังหวัดหนองคาย วันที่ ๒๔ - ๒๙ เมษายน ๒๕๕๙ ครั้งที่ ๓ จังหวัดภูเก็ต วันที่ ๒๔-๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ครั้งที่ ๔ จังหวัดชลบุรี วันที่ ๒๙ มิถุนายน - ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙
๓.การเพิ่มประสิทธิภาพกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์	- ปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยเหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะปัจจุบัน	- กระบวนการออกกฎหมายมีระยะเวลานานทำให้ไม่สามารถบังคับใช้ได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นช่องว่างให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภค	- กำหนดแผนในการทบทวนและแก้ไขกฎหมายที่ชัดเจนทันสมัยและสอดคล้องกับปัจจุบัน	กกค. กคฆ. กคฉ. กคส. กคต. สลก.	- กองกฎหมายและคดีร่วมกับสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒
๔.การพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	- การจัดการปัญหาเรื่องราวเรียนของผู้บริโภค	- ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาต่อปัญหาได้ทันท่วงที - จำนวนคู่สาย ๑๑๖๖ มีจำนวนน้อยทำให้เกิดปัญหาสายซ้อน ไม่สามารถติดต่อได้ - ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ใช้ระยะเวลานาน	- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	กผป.	- กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านแฟนเพจ โปสเตอร์ - มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ บนหน้าเว็บไซต์ สคบ. (www.ocpb.co.th) โดยสามารถร้องเรียน - ทางโทรศัพท์ได้ที่หมายเลข 1166 - ร้องเรียนออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ (www.ocpb.co.th)

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
			<p>ที่ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทาง การร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ - บริหารจัดการระบบเรื่องราร้องทุกข์ - ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ 	<p>สลก.</p> <p>กพบ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนผ่าน Mobile Application “OCPB Complain” โดยมีให้บริการระบบปฏิบัติการ IOS และ Android - สำนักงานเลขานุการกรมมีการจัดตั้ง ส่วนบริหารเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อเป็นหน่วยงานบริหารเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค รับและกลั่นกรองเรื่องราร้องทุกข์พร้อมทั้งจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามคำสั่ง สคบ. ที่ ๙๕/๒๕๕๘ เรื่อง จัดตั้งส่วนบริหารเรื่องราร้องทุกข์ - กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการทบทวนกระบวนการของ สคบ. เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการของ สคบ. เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วขึ้น โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ ๒๔-๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมวินเทจ เขาใหญ่ นครราชสีมา

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
๕.การพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	- การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิของผู้บริโภค ๕ ประการ - เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย	- ประชาชนไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองในฐานะที่เป็นผู้บริโภค - การทำงานของเครือข่ายขาดการบูรณาการกัน	- จัดทำแผนกลยุทธ์การบูรณาการเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคหรือแผนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางการทำงานในทิศทางเดียวกัน - จัดทำแผนประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	สผพ.	- สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ระหว่างนำเสนอ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ต่อคณะรัฐมนตรี พิจารณาเห็นชอบ ซึ่งในแผนดังกล่าวจะมีการบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
				กผป.	- กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มีการกำหนดแผนประชาสัมพันธ์โดยผ่าน สคบ. สาร ซึ่งมีจำนวนสมาชิก สคบ. สาร ปี ๒๕๕๙ แบ่งเป็นสมาชิกทั่วไป ๓๒,๗๓๕ ราย และสมาชิกภาครัฐเอกชน ๒๑,๒๑๗ แห่ง
๖.การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่	- พัฒนากลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ - บูรณาการการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับนโยบาย	- การทำงานของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคเป็นไปในทิศทางเดียวกัน - จัดทำแผนยุทธศาสตร์	สปจ.	- สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ได้จัดทำ - คู่มือปฏิบัติงาน “ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค” - คู่มือติดตามและประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
			การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ - จัดทำแผนบูรณาการในส่วนภูมิภาค	สผพ.	- สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ระหว่างนำเสนอ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ต่อคณะรัฐมนตรี พิจารณาเห็นชอบ ซึ่งในแผนดังกล่าวจะมีการบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
๗.การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง	- ส่งเสริมให้มีการวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากรในตำแหน่งบริหารขององค์กร การพัฒนาบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งทางการบริหาร - พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- การขาดตำแหน่งทางการบริหารขององค์กรหรือขาดความรู้ความสามารถทักษะในการบริหารของบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาเป็นผู้บริหาร ทำให้การบริหารงานขององค์กรขาดประสิทธิภาพส่งผลต่อการดำเนินงานของ สคบ. และมีผลกระทบต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ - การบริหารจัดการองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร หากการบริหารจัดการองค์กรไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้	- จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของ สคบ. - พัฒนาระดับกลาง - พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ (PMQA)	สลก.	- สำนักงานเลขานุการกรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นแผน ๔ ปี กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐ - สำนักงานเลขานุการกรมส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่เปี่ยมผลงาน (HPO)” จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๒๐-๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม ชั้น ๑๖ อาคารนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

ยุทธศาสตร์องค์กร	การปฏิบัติ/การบริหาร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม	มาตรการ/แนวทางการป้องกันผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
				กพบ.	<p>กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีคณะกรรมการพัฒนาองค์กรและกำกับดูแลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙ - จัดให้มีคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙ - จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
