

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
 (รอบ ๑๒ เดือน)

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๑. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภค</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่รับเรื่อง ร้องทุกข์ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคไม่สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และยังมีการหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการลาออก/โอนทำให้ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการบริหารจัดการภายในโดยให้ผู้ปฏิบัติใน ส่วนการตรวจสอบผู้ประกอบการมาช่วยปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน</p>	<p>- จัดทำระบบการทำงานเป็นทีม และหัวหน้าทีมคอยกำกับดูแลลูกทีมและรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- จัดประชุมกองเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และหามาตรการป้องกันเพิ่มเติมเสนอคณะกรรมการหรือคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป</p>	<p>ความเสี่ยงลดลงเนื่องจาก</p> <p>- หน่วยที่รับผิดชอบมีระบบการทำงานเป็นทีมภายในกอง โดยแต่ละทีมจะมีหัวหน้าทีมคอยกำกับดูแลการทำงาน ของลูกทีมและรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีการหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่</p>	<p>เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้</p>	<p>-</p>	<p>กคฉ. กคส. กคฆ. กคต. สปป. (รายงาน สปน.)</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผน การดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
		- สร้างขวัญกำลังใจให้กับ เจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน/ การปฏิบัติงาน	ภายในกองเพื่อให้เกิด ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และทำให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้อง ทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น - สำนักประสานและส่งเสริม การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดได้ กำหนดให้มีการลงพื้นที่เพื่อ ติดตามเรื่องคางคังของจังหวัด เพื่อช่วยสนับสนุนให้จังหวัด สามารถทำสำนวนคดีเสนอเข้า คณะอนุกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภคจังหวัดพิจารณาได้ รวดเร็วขึ้น - สำนักประสานและส่งเสริม การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดได้ จัดประชุมกองสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค			

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ยังขาดความรู้ และยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระบบการทำงานเป็นทีม และหัวหน้าทีมคอยกำกับดูแลลูกทีมและรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง - จัดประชุมทีมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน/การปฏิบัติงานและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - อบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับรายละเอียดการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการให้บริการ (SLA) และคู่มือการปฏิบัติงาน - ปรับปรุงข้อตกลงการให้บริการ (SLA) และคู่มือการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - กองที่รับผิดชอบได้กำหนดให้มีระบบการทำงานเป็นทีมภายในกอง โดยในแต่ละกองจะมีหัวหน้าทีม คอยกำกับดูแล และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง - เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น 	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กคฉ. กคส. กคฆ. กคต. สปรจ. (รายงาน สปรน.)

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
	- เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์	- อบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์	-บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนระบบการใช้งานเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ช่วยให้การทำงานสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กคฉ. กคส. กคฆ. กคต. สปจ. (รายงาน สปน.)
๒. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๒.๑ เจ้าหน้าที่ขาดทักษะความชำนาญในการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการลาออก/โอนทำให้ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานในการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ	- จัดทำแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโดยลงพื้นที่เข้าไปนำผลการตรวจมาวิเคราะห์สภาพปัญหา/ประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างตรวจสอบ - เผยแพร่ความรู้การปฏิบัติตามกฎหมายทางสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง - การอบรมแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง	- สามารถดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจผ่านระบบ GIS ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กคส. กคฆ. สปจ. กคฉ. (รายงาน สปน.)

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผน การดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
		<p>ผู้บริโภคในการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ บทบาทภารกิจในการสนับสนุน การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ และการให้คำแนะนำแก่ ผู้ประกอบการได้ในเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในส่วนภูมิภาค เพื่อให้เข้าใจ รูปแบบการตรวจสอบพฤติกรรม ผู้ประกอบการ - จัดทำแผนตรวจสอบพฤติกรรม ผู้ประกอบการภายใต้โครงการ เสริมสร้างความเข้มแข็งในส่วน ภูมิภาค 				

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๓. การเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขายและห้ามบริการมีประสิทธิภาพ</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>การเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่คณะกรรมการสั่งห้ามขายและห้ามบริการมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- การลักลอบนำเข้าสินค้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขาย</p> <p>๑. มีการลักลอบนำเข้าสินค้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขายเข้ามาจำหน่ายในประเทศ</p> <p>๒. ผู้ประกอบธุรกิจลักลอบขายสินค้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขายตามแหล่งชุมชน ตลาดนัดในเวลาากลางคืน สถานที่ท่องเที่ยว และศูนย์การค้าขนาดใหญ่</p> <p>๓. มีการนำเสนอขายสินค้าอันตรายผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก</p>	<p>- มีการจัดทำระบบแจ้งเตือนภัยสินค้าและเรียกสินค้าจากต่างประเทศและอาเซียนผ่านเว็บไซต์ของ สคบ.</p> <p>- มีการลงพื้นที่ตรวจสอบเฝ้าระวัง แหล่งจำหน่ายสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค</p> <p>- มีการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>- ประสานความร่วมมือกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น</p> <p>- ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมปฏิบัติงานในกรณีที่พบว่าอาจมีสินค้าบางประเภทที่จำหน่ายในช่วงนอกเวลาราชการ</p>	<p>- สามารถจัดทำข้อมูลการแจ้งเตือนภัยสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคจากเว็บไซต์ต่างประเทศเดือนละ ๕๐ ตัวอย่างเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการตรวจสอบสินค้าที่มีการแจ้งเตือนภัยในปัจจุบัน</p> <p>- สามารถหาข้อมูลแหล่งผลิตหรือแหล่งนำเข้าสินค้า เพื่อจัดทำแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าอันตรายหรือสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคพร้อมทั้งดำเนินการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจอย่างเคร่งครัด</p>	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กคณ

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๔. การทดสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค วัตถุประสงค์</p> <p>สามารถทดสอบและพิสูจน์สินค้าและบริการได้เบื้องต้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบความเป็นอันตรายสารประกอบหรือวัตถุอันตรายที่นำมาผลิตสินค้า เช่น สารปนเปื้อนสารออกฤทธิ์สารเคมียังไม่มีมีการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสินค้าบางชนิดต้องใช้ระยะเวลาในการก่อให้เกิดอันตรายและความไม่ปลอดภัย - การนำข้อมูลทางวิชาการมาใช้อ้างอิงในการทดสอบและพิสูจน์สินค้าต้องอาศัยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้าเป็นการเฉพาะ เช่น สารเคมี ไฟฟ้า เครื่องยนต์ พืชวิทยา 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำหรับทดสอบสินค้าเบื้องต้น เช่น อุปกรณ์ Test kit เพื่อประเมินสถานการณ์และความไม่ปลอดภัยของสินค้า - การประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทดสอบพิสูจน์ความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการ - การจัดตั้งคณะกรรมการวิชาการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย ดำเนินการกำหนดมาตรฐาน หรือแนวทางในการทดสอบและพิสูจน์สินค้า เพื่อนำผลที่ได้เสนอคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการเพื่อออกคำสั่ง หรือมาตรการป้องกันความเสี่ยงกับผู้ประกอบธุรกิจต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> -ขอความอนุเคราะห์ในด้านของงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือ สอบความไม่ปลอดภัยของสินค้าให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น สามารถนำมาทดสอบหาความเป็นอันตรายของสารเคมีชนิดอื่นได้ - สามารถทดสอบพิสูจน์สินค้าและบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคตามเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลตรุษจีน (ตรวจสอบสารฟอร์มาลีนในอาหาร) และเทศกาลวาเลนไทน์ (ตรวจสอบสารฟอร์มาลีนในดอกไม้) โดยใช้ชุดทดสอบ Test Kit ในการทดสอบความเป็นอันตรายของสินค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น - มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประสานขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า 	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กคฉ (รายงานสพน.)

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผน การดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
			อันตรายหรือสินค้าที่ไม่อาจ ปลอดภัยแก่ผู้บริโภครวมทั้ง สามารถดำเนินการทดสอบ พิสูจน์ความเป็นอันตรายของ สินค้าได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วทัน ต่อสถานการณ์			

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๕. การวิเคราะห์สำนวนก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการวัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค</p>	<p>- กรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ขาดความชัดเจนและความเข้าใจเกี่ยวกับการร้องทุกข์</p>	<p>- วางกรอบแนวทางการดำเนินงานของกองให้ชัดเจน</p> <p>- มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ กับกองต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p>- มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานคัดกรองเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายศาสตร์ประเทศเพื่อแก้ปัญหาเรื่องการเดินทางเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ผู้ร้องและผู้ประกอบธุรกิจที่มีเรื่องภาระค่าใช้จ่ายและเสียเวลาเพิ่มขึ้นในการเดินทางเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการ</p> <p>- จัดทำระบบคัดกรองให้มีข้อกำหนด หรือคำชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงกรณีดังกล่าว เพื่อลดการร้องเรียนเข้ามายังส่วนกลาง</p>	<p>- มีการดำเนินการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบมากขึ้นหากเป็นเรื่องที่มีมูลคดีเกิดนอกเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สปจ. เป็นผู้ดำเนินการเองโดยหลังจากรับเรื่องเข้ามาแล้วจะดำเนินการติดต่อประสานงานไปยังผู้ร้องและผู้ประกอบธุรกิจหากมีความประสงค์ให้ สคป. ส่วนกลางดำเนินการ ก็จะดำเนินการตามกระบวนการหรือหากไม่ประสงค์ให้ สคป. ส่วนกลางดำเนินการก็จะส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการต่อไป</p> <p>- สามารถรายงานสรุปผลการประชุมหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์กับกองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้</p>		<p>สปจ.</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
	- ผู้บริโภคยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเขียนคำร้องเรียน	- จัดทำแบบฟอร์มหรือการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนให้กับผู้บริโภคในการเขียนคำร้อง	- มีแบบฟอร์มในการเขียนคำร้องชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	สปจ.
๖. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในส่วนภูมิภาค <u>วัตถุประสงค์</u> การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพ	- เจ้าหน้าที่ไม่ได้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่แก้ไขเพิ่มเติม ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ	- มีการฝึกอบรมการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคแก่เจ้าหน้าที่ สคบ. เพื่อประสานงานเกี่ยวกับการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ตรวจสอบผู้ประกอบการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่จังหวัดและ สคบ.เขต - มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานในส่วนภูมิภาค - มีการติดตามรายงานผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดเป็นรายเดือน/รายไตรมาส	- ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น - เจ้าหน้าที่ สคบ. ในส่วนภูมิภาคได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	สปจ.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
	<p>- ได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน (การจัดประชุมคณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด, การออกตรวจสอบติดตามพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์)</p>	<p>- จัดสรรงบประมาณให้กับจังหวัดที่มีกำหนดการประชุมเข้ามาก่อนเป็นรายจังหวัด เพื่อให้สามารถควบคุมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมา</p> <p>- ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี เป็นรายโครงการ</p> <p>- กำหนดให้จังหวัดจัดทำแผนการดำเนินงานส่งให้ สคบ. ส่วนกลาง</p> <p>- จัดโครงการอบรมแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคในด้านการโอนเงินจัดสรรงบประมาณให้กับจังหวัด การเบิกจ่ายเงินเดือนจ้างเหมาบริการของจังหวัด และเขต การเบิกจ่ายเบี้ยประชุม</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ของ สคบ ในส่วนภูมิภาคได้รับการสนับสนุนเงินงบประมาณตามแผนฯ</p> <p>- เจ้าหน้าที่ของ สคบ. ในส่วนภูมิภาคได้รับความรู้ความเข้าใจในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณโดยยึดหลักตามระเบียบสำนักงานงบประมาณเพิ่มขึ้น</p>	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	สปจ.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผน การดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
		คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ปฏิบัติราชการ การ ประชุมสัมมนา การจัดซื้อจัดจ้าง ค่าสาธารณูปโภค เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของสำนักงาน คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด แก่เจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค				

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๗. การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒</p>	<p>- คดีเกิดความล่าช้าในการดำเนินคดีในชั้นศาล</p>	<p>- การดำเนินคดีแพ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดให้ข้าราชการของ สคบ. เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคจัดอบรมสัมมนาโครงการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ฟ้องคดีแพ่งให้ผู้บริโภค</p> <p>- จัดให้มีการอบรมในเรื่อง การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามพรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคอื่นๆ รวมถึงแนวทางการเตรียมคดีผู้บริโภคในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค การเขียนคำฟ้อง คำให้การ และคำร้องขอต่างๆ ในคดีผู้บริโภคในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค การเขียนคำฟ้อง</p>	<p>การควบคุมภายในที่มีอยู่เหมาะสมแต่ยังไม่เพียงพอ โดยได้ดำเนินการดังนี้</p> <p>- กำหนดจัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการดำเนินคดีแพ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้กับเจ้าหน้าที่</p>	<p>เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้</p>	<p>*** กกค. ขอยกมาดำเนินการต่อในปี ๖๔ เนื่องจากจพบว่ามีความเสี่ยงอยู่ ****</p>	<p>กกค.</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผน การดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
		พร้อมนำเจ้าหน้าที่ เข้าศึกษา ดูงาน การพิจารณาคดีผู้บริโภคในศาลแพ่ง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคของ สคบ				

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
๘. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ -ดำเนินการวางแผนงานเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการสร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	- การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน/เป้าหมายที่วางไว้ เช่น สมาชิกเครือข่ายไม่สามารถเข้าร่วมตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้	- มีการทำแบบสำรวจช่วงเวลาที่เหมาะสมและอุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรมแก่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนด - สรุปผลสำรวจแก่หัวหน้างานเป็นระยะ	-สมาชิกเครือข่ายสามารถเข้าร่วมตามแผนงานได้ตามกำหนด	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กผป.
	- การจัดจ้างผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วเสร็จล่าช้า เสร็จไม่ทันตามกำหนดที่ตั้งไว้	- มีการรายงานความคืบหน้าการจัดจ้างผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่หัวหน้างานเป็นระยะ	- การจัดจ้างผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กผป.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผล การดำเนินการ การควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
๙. งานตรวจสอบภายใน วัตถุประสงค์ - เพื่อให้การตรวจสอบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ตามแผนที่กำหนดไว้	- ความพร้อมของเอกสารในการตรวจสอบทำให้ระยะเวลาในการตรวจสอบไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้	- มีการปรับแผนการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เริ่มตรวจสอบ งานที่มีความพร้อมด้านเอกสารก่อน - แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เตรียมเอกสารก่อนเริ่มการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูล/เอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง จะช่วยลดระยะเวลาในการค้นหา	การควบคุมภายในที่มีอยู่เหมาะสมแต่ยังไม่เพียงพอ โดยได้ดำเนินการดังนี้ - หน่วยรับตรวจรวบรวมเอกสารหลักฐานเพื่อการตรวจสอบไม่ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานรับตรวจมีความพร้อมในการตรวจเอกสาร/หลักฐานลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารหลักฐานข้อมูล/ เอกสารมีความถูกต้องครบถ้วน	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กตส.

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค						
<p>๑๐. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด วัตถุประสงค์ - เพื่อให้การจัดซื้อ/จ้างเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด - เพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า และตรงตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>- การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด บางโครงการที่ล่าช้าเนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีผู้ยื่นเสนอราคาเพียงรายเดียวทำให้คณะกรรมการพิจารณาเลือกโครงการตามกฎหมายจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างต้องล่าช้า</p>	<p>- สำนัก/กอง/กลุ่ม (เจ้าของโครงการ) เป็นผู้กำหนดความต้องการ ชนิด ปริมาณของพัสดุนั้นๆ - เจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าของโครงการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของโครงการตั้งแต่เริ่มกระบวนการดำเนินการจัดทำ TOR (ขอบเขตของงาน) เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเกิดความเชื่อมั่นว่าจะมีผู้เสนอราคาได้หลายราย ซึ่งจะทำให้ไม่ต้องการยกเลิกโครงการบ่อยครั้ง และสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดมากขึ้น</p>	<p>- เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎหมายจัดซื้อจัดจ้างและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้</p>	<p>-</p>	<p>-สำนัก/กอง/กลุ่ม (สพต) (รายงานสพน.)</p>

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการดำเนินการการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
--	------------	-------------------------	--	---------------------	---------------------------	---------------------------------

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐและภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

<p>๑๑. การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญ วัตถุประสงค์</p> <p>๑) ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบ /ตรวจค้นข้อมูล</p> <p>๒) เกิดความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบ /ตรวจค้นข้อมูล</p>	<p>- ใบสำคัญมีข้อผิดพลาดซึ่งต้องแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินล่าช้า</p>	<p>- สำนัก/กอง/กลุ่ม มีการตรวจใบสำคัญตามลำดับสายบังคับบัญชา</p> <p>- เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบ</p> <p>- ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบใบสำคัญและเจ้าหน้าที่ผู้ขอเบิกศึกษาคู่มือ ระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินและระเบียบที่ออกใหม่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- แจ้งเวียนระเบียบการเบิกจ่ายที่ออกใหม่ให้สำนัก/กอง/กลุ่มทราบทุกครั้ง</p> <p>- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p>	<p>- ใบสำคัญเกิดข้อผิดพลาดน้อยลงมากทำให้ผลการเบิกจ่ายสามารถดำเนินการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้</p>	<p>-</p>	<p>สสท. (สงข.)</p>
---	--	---	---	-----------------------------------	----------	------------------------
