

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของ สคบ.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑. ระบบงานบังคับใช้กฎหมาย	๑.๑ กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค	- ปริมาณงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้า	- สร้างความเข้าใจให้กับผู้ร้องทุกข์เกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	- ผู้ร้องทุกข์มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้มีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กอง ๑ - ๔
		- มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการขาดทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	- มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และการใช้งานระบบรับเรื่องร้องทุกข์ มีระบบพี่สอนน้อง Coaching และระบบ Buddy ในการปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์มากขึ้น และสามารถใช้งานระบบรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง		
		- เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคยังขาดทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากผู้บริโภคบางรายเป็นชาวต่างชาติที่มาร้องเรียนกับ สคบ.	- ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศในการแปลภาษา	- เมื่อมีผู้บริโภคชาวต่างชาติมาร้องเรียนที่ สคบ. เจ้าหน้าที่ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศทำหน้าที่เป็นล่าม รวมถึงแปลภาษาเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑-๔ ทำให้ลดการคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและการแปลเอกสาร		

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	<p>๑.๒ กระบวนการตรวจสอบเผื่อระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>- แผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร</p> <p>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการด้านโฆษณาสัญญา ฉลาก ขายตรง และตลาดแบบตรงยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีการโฆษณาขายสินค้า/บริการโดยใช้ข้อความเกินจริงเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด</p>	<p>- จัดทำแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม</p> <p>- มีการแจ้งเตือนภัยการโฆษณาเกินจริงผ่านช่องทางต่างๆ</p> <p>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการธุรกิจยึดถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>	<p>- เจ้าหน้าที่สามารถนำแผนไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการลงพื้นที่ รวมถึงมีการติดตามและรายงานผลตามแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ</p> <p>- ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีความรู้เท่าทันสื่อ และสามารถหลีกเลี่ยงความเสียหายที่มาจากโฆษณาเกินจริง</p> <p>- ผู้ประกอบการธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจถึงหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายได้อย่างชัดเจน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการโฆษณาขายสินค้า/บริการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม</p> <p><input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข</p>	<p>กอง ๑ - ๔/ กพส.</p>
	<p>๑.๓ กระบวนการพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p>	<p>- มีผู้ประกอบการธุรกิจบางรายดำเนินการประกอบการธุรกิจก่อนการยื่นขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p> <p>- มีผู้ประกอบการธุรกิจบางรายประกอบธุรกิจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมาจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p>	<p>- มีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจให้มายื่นคำขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงหรือธุรกิจตลาดแบบตรง</p> <p>- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p>	<p>- ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้อย่างถูกต้อง และผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองจากการใช้สินค้า/บริการจากธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p> <p>- ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเข้าใจในกฎหมาย ส่งผลให้ลดข้อผิดพลาดในการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม</p> <p><input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p><input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข</p>	<p>กอง. ๔/ กพส.</p>

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ผลกระทบเชิงลบ	มาตรการแก้ไข	ผลการดำเนินการตามมาตรการแก้ไข	ประเภทผลกระทบ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒. ระบบงานพัฒนากฎหมาย	๒.๑ กระบวนการออกกฎหมาย	การออกกฎหมาย และ มาตรการที่สำคัญต่างๆ ยังไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเกี่ยวกับการออกกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	- ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น จากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทำให้กฎหมายมีความเหมาะสม ครบคลุม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - มีแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	<input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	กกค./ กอง ๑ - ๔
๓. ระบบงานให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓.๑ กระบวนการบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	กรณีเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สคบ. จึงทำให้ต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ใช้ระยะเวลายาวนานมากขึ้น	- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	- เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง - ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและช่องทางการร้องทุกข์มากขึ้น	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	สกก. (ส่วน บริหารงาน เรื่องราว ร้องทุกข์)/ กพส.
