

**มาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม
อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙**

๑. ความเป็นมา

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์การประเมินหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๑ การนำองค์กร ข้อ ๑.๔ การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์ กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการประเมินและติดตามโครงการกระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ข้อ ๒.๒ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร รวมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ ซึ่งจากปีที่ผ่านมาคณะทำงานจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้พิจารณาการจัดทำมาตรการจัดการผลกระทบทางลบฯ จากแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เป้าประสงค์ พันธกิจ กระบวนการหลัก โครงการ/กิจกรรมหลัก และสมรรถนะหลักขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะทำงานจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดแนวทางการจัดทำแผนจัดการผลกระทบทางลบฯ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากพันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๖ พันธกิจ ดังนี้ ๑) พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ๒) พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๓) พัฒนานวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ๔) เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้ ๕) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๖) ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถแก้ไขผลกระทบทางลบในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษา/วิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากพันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๒.๒ เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการป้องกันการเกิดผลกระทบเชิงลบ หรือแนวทางการแก้ไข รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบเชิงลบให้น้อยลงหรือให้หมดไป

๓. นิยามศัพท์เกี่ยวกับผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม

คำนิยาม : ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม (Social Impact Assessment : SIA) หมายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น คาดว่าจะเกิดในทางที่ไม่พึงประสงค์ของชุมชน และสังคมอันมีต้นกำเนิดมาจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการนำเสนอมาตรการในการลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมเพื่อลดผลกระทบฯ ให้มากที่สุด และสามารถจำแนกผลกระทบทางลบที่สำคัญ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๓.๑) ผลกระทบทางลบด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับกระบวนการผลิต กระบวนการกระจายสินค้าหรือบริการ ระบบโลจิสติกส์ การควบรวมกิจการ ประเด็นการแข่งขันทางการค้า การผูกขาด เช่น ผลกระทบนโยบายที่มีต่อรายได้ต่อหัวต่อคน หรือผลกระทบทางลบที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย/การออกกฎหมายฯ ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และประชาชน ได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

๓.๒) ผลกระทบทางลบด้านสังคม หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของภาครัฐที่ทำให้ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้บริโภคเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความเดือดร้อนให้กับบุคคลในสังคมได้รับความเสียหาย

๓.๓) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นใหม่หรือการจับกลุ่มใหม่ของสิ่งแวดล้อม โดยมาจากหน่วยงานรัฐสร้างขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และมีผลทำให้สิ่งแวดล้อมเดิมได้รับความกระทบกระเทือนจนมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจนำไปสู่อันตรายหรือผลร้ายต่อคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมนั้นๆ

๓.๔) ผลกระทบด้านสาธารณสุข หมายถึง ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการอุปโภคบริโภคสินค้า ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย อนามัย ความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงสภาวะการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับความปลอดภัยจากการอุปโภคบริโภคสินค้า เช่น การเกิดสถานการณ์โรคระบาด การเกิดภัยธรรมชาติ หรือภาวะฉุกเฉิน รวมถึงการได้รับผลเปลี่ยนแปลงจากการออกกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

มาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

พันธกิจ	ผลกระทบเชิงลบ	ประเภทผลกระทบ	มาตรการแก้ไข	หน่วยงานรับผิดชอบ
<p>๑. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อ สถานการณ์ปัจจุบัน</p>	<p>- ก่อนการออกกฎหมาย หากไม่ได้ศึกษา ข้อมูลอย่างละเอียดครอบคลุมอาจส่งผล ให้การออกกฎหมายล่าช้าไม่เป็นไปตาม แผนพัฒนากฎหมายที่กำหนด</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข</p>	<p>- มีการศึกษาข้อมูล รวบรวมข้อเท็จจริง สภาพปัญหา ข้อมูลสถิติ หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด ก่อนที่จะมีการร่างกฎหมาย - นำร่างกฎหมายเสนอต่อคณะทำงาน/คณะกรรมการ/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำร่างกฎหมาย - จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสีย</p>	<p>กอง ๑ – ๔/กคค./ กภท.</p>
<p>๒. พัฒนาระบบและกลไก การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อ ป้องกัน ควบคุม/กำกับ ดูแลสินค้าและบริการให้มี ความปลอดภัย รวมถึงการ แก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- ผู้บริโภคบางรายไม่เข้าใจการใช้งาน ระบบร้องทุกข์ ของ สคบ.</p>	<p><input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข</p>	<p>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ร้องทุกข์ ของ สคบ. (OCPB Complaint) ให้ผู้บริโภค เข้าใจง่ายขึ้น ผ่านช่องทางต่างๆ</p>	<p>กอง ๑ – ๔/กพส./ กภท.</p>
<p>๓. พัฒนาวีดิทัศน์และ เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภคให้มี ประสิทธิภาพเพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>- ประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล อาจไม่ สามารถใช้ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค / ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>	<p><input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข</p>	<p>- สนับสนุนการสร้างกลุ่มช่วยเหลือผู้บริโภคเพื่อให้ คำปรึกษา เช่น กลุ่ม LINE หรือ Facebook - ส่งเสริมเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีการลงพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล เกี่ยวกับการใช้งานระบบ</p>	<p>กอง ๑ – ๔/กพส./ กภท.</p>

พันธกิจ	ผลกระทบเชิงลบ	ประเภทผลกระทบ	มาตรการแก้ไข	หน่วยงานรับผิดชอบ
๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้	- ผู้บริโภคบางรายยังไม่เข้าใจสิทธิของตนเองในฐานะที่เป็นผู้บริโภค	<input checked="" type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้าใจง่าย และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางอย่างสม่ำเสมอ	กพส.
๕. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคบางรายขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้การดำเนินงานของเครือข่ายไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	- มีการจัดทำแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน - มีการเผยแพร่ข้อมูล กฎหมาย กฎระเบียบให้เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบได้ - จัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค - จัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	กพส.
๖. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอย่างเป็นรูปธรรม	- เจ้าหน้าที่ อปท. บางรายยังไม่เข้าใจการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องเรียนบางเรื่องเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมการท่องเที่ยว แพทยสภา ทำให้ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์นาน	<input type="checkbox"/> ด้านเศรษฐกิจ <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสังคม <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input checked="" type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข	- จัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค - มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	กอง ๑ - ๔/กคค./กพท.