

แผนควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ร่างแผนควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

จำนวนทั้งสิ้น ๑๑ ภารกิจ ดังนี้ ภารกิจหลัก จำนวน ๗ ภารกิจ ภารกิจสนับสนุน จำนวน ๔ ภารกิจ

(มีการควบคุมภายในต่อเนื่องจากปี ๒๕๖๘ มาควบคุมต่อในปี ๒๕๖๙ จำนวน ๔ ภารกิจ)

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ภารกิจหลัก ๗ ภารกิจ			
๑. การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ให้กับผู้บริโภค การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ สินค้าและบริการออนไลน์ <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องราว ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพสร้างความมั่นใจให้ ผู้บริโภค	๑. การบรรจุข้าราชการและพนักงานราชการ ใหม่ บางส่วนยังไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ งานระบบการเจรจาไกล่เกลี่ย <u>(ติดตามจากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)</u>	๑. จัดฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ให้ใช้งาน ระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างทั่วถึง ๒. มีการทำงานแบบ Buddy หรือพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๓. พัฒนาปรับปรุงระบบการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องทุกข์ของ สคบ. ให้สอดคล้องและรองรับ กับการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	กอง ๑ – ๔
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนได้	๑. การนำเข้าข้อมูลในระบบไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่ สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนดได้	๑. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและ เข้าใจในการนำเข้าข้อมูลในระบบร้องทุกข์ (OCPB Complaint) ให้ถูกต้องและครบถ้วน	กอง ๑ – ๔ / กพส. /สปร.

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒. การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบพฤติการณ์ ของผู้ประกอบการธุรกิจ	๑. ผู้ประกอบการธุรกิจไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๑. มีการกำหนดแผนกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ผู้ประกอบการธุรกิจ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ ๒. มีการเผยแพร่ข้อมูล กฎหมาย กฎระเบียบ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความรู้ ความเข้าใจและ สามารถนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบได้ ๓. ชักซ้อมความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้มีความเข้าใจข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค	กอง ๑ - ๔
	๒. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ เทคนิค ความชำนาญ ในการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ	๑. มีการอบรมให้ความรู้ เพื่อเพิ่มทักษะใน ด้านความเชี่ยวชาญ/เทคนิคต่างๆ ให้กับ เจ้าหน้าที่ ๒. มีระบบพี่สอนน้องหรือ Buddy คอย แนะนำให้คำปรึกษา ๓. มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปี	กอง ๑ - ๔

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓. การจดทะเบียนธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์	๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการรับจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ติดตามจากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)	๑. ควรมีการจัดทำคำขออัตรากำลังบุคลากรเพิ่มและส่งเสริมกำลังคนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ๒. ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ OCPB Direct ผ่านช่องทางต่างๆ ของ สคบ.	กอง ๔/กพส.
๔. การทดสอบและพิสูจน์สินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้บริโภค วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้มีสินค้าและบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายไปสู่ผู้บริโภค ๒. สามารถทดสอบพิสูจน์สินค้า และบริการได้เบื้องต้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ	๑. สคบ. ไม่มีห้อง ปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญในการ ทดสอบพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายจึงจำเป็นต้องมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทดสอบสินค้าอย่างต่อเนื่อง (ติดตามจากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)	๑. จัดทำ MOU ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อย. สมอ. กรมวิทยาศาสตร์บริการ ในการทดสอบสินค้าเพื่อบูรณาการร่วมกันให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า	กอง ๒

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ การกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๕. การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายทั้งกฎหมายระดับพระราชบัญญัติและกฎหมายระดับรอง <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้แผนพัฒนากฎหมายรายปีทั้งกฎหมายระดับพระราชบัญญัติและกฎหมายระดับรองสามารถดำเนินการตามแผนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๑. กฎหมายบางฉบับไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการและกรรมการเฉพาะเรื่องในการออกกฎหมายก่อน	๑. มีการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายประจำปี ๒. ขอความร่วมมือกองที่รับผิดชอบก่อนเสนอร่างประกาศ ควรขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่องก่อน เพื่อให้ประกาศดังกล่าวสามารถออกได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กกค. /กอง ๑ – ๔ /กภท.
๖. การกิจการปฏิบัติงานด้านการอายุัดทรัพย์สิน <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้การอายุัดทรัพย์สินสามารถดำเนินการไปตามขั้นตอน รัตภูมิและเป็นไปตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	๑. กรณีเอกสารที่กรมบังคับคดีต้องการเพิ่มอาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการตั้งเรื่องอายุัดทรัพย์สิน ๒. เงินในบัญชีเงินฝากของจำเลยสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอด	๑. จัดทำรายการเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการตั้งเรื่องอายุัดทรัพย์สินให้ครบถ้วน ๒. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการด้านการอายุัดทรัพย์สินอย่างรัดกุม	กกค.

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๗. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (ส่ง สปน.)	๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางรายต้องปฏิบัติงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค (ติดตามจากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)	๑. จัดทำแผนบริหารบุคลากรให้มีความชัดเจน ๒. กำกับ ติดตามการดำเนินงานในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ๓. มีการประสานงานระหว่าง สคบ. กับ กระทรวงมหาดไทย ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	กภท.
	๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง (ติดตามจากปีงบประมาณ ๒๕๖๘)	๑. สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ๒. มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานในส่วนภูมิภาค มีการติดตามรายงานผลฯ เป็นระยะ ๓. มีระบบการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในรูปแบบ E-learning ๔. มีสื่อออนไลน์ในรูปแบบ One Page summary ๕. มีคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่	กภท. / กพส.

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ การกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ภารกิจสนับสนุน ๔ การกิจ			
๘. งานการใช้สื่อออนไลน์สำหรับงาน ประชาสัมพันธ์ <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรม ของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง กว้างขวาง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มความ เชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งเปิดช่องทางการสื่อสารที่สะดวก เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน (ส่ง สปน.)	๑. การโพสต์ข้อความหรือเนื้อหา ในการ ประชาสัมพันธ์สื่อออนไลน์ที่ไม่ถูกต้อง อาจส่งผล กระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้	๑. จัดทำแผนการใช้สื่อออนไลน์สำหรับงาน ประชาสัมพันธ์ ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลระบบตาม แผนการใช้สื่อออนไลน์ เพื่อป้องกันและ ตรวจสอบความผิดปกติของช่องทางออนไลน์	กพส.

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๙. งานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความ เข้าใจที่ตรงกัน และลดความเสี่ยงจากข้อมูลที่ คลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน พร้อมทั้งส่งเสริม ให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้า ระวังและติดตามภารกิจของหน่วยงาน	๑. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน มีความล่าช้า อาจทำให้ข่าวสารที่เผยแพร่ไม่ถูกต้อง ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้	๑. มีการจัดทำคู่มือการรักษาสิทธิของผู้บริโภค โดยการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ สคบ. ๒. จัดให้มีบุคคลากรหรือทีมงานเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและเนื้อหา ก่อนเผยแพร่	กพส.
๑๐. การจัดซื้อจัดจ้าง <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้การจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ที่หน่วยงาน จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้	๑. การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ที่ หน่วยงานดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ แต่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้เพราะ สำนัก/กอง/กลุ่มจัดทำขอบเขตของงานที่จะ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบางครั้ง ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นไปตามระเบียบ จึงต้องมีการ ส่งกลับไปให้หน่วยงานแก้ไขให้ถูกต้อง และบาง โครงการมีการปรับแก้ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้	๑. ดำเนินการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างการ จัดหาพัสดุครุภัณฑ์ โดยมีการวางแผนและ กำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน มีการแจ้ง เวียนประกาศต่าง ๆ ที่บอร์ดและหน้าเว็บไซต์ ของสคบ.	สลก. (ฝ่ายพัสดุ)

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑๑ ภารกิจ)	ความเสี่ยง (๑๕ ความเสี่ยง)	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่ (๓๓ การควบคุม)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑๑. งานตรวจสอบภายใน <u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือ ได้ของข้อมูลการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ การดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มติ คณะรัฐมนตรีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑. ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะในบางขั้นตอนของการ ปฏิบัติงาน	๑. มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan) และแนวทางในการปฏิบัติงาน (Audit Program) เพื่อใช้เป็นแนวทางการตรวจสอบ ๒.อบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มเติมทักษะในการ ปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	กตส.
