



**สภาองค์กรของผู้บริโภค**  
**Thailand Consumers Council**

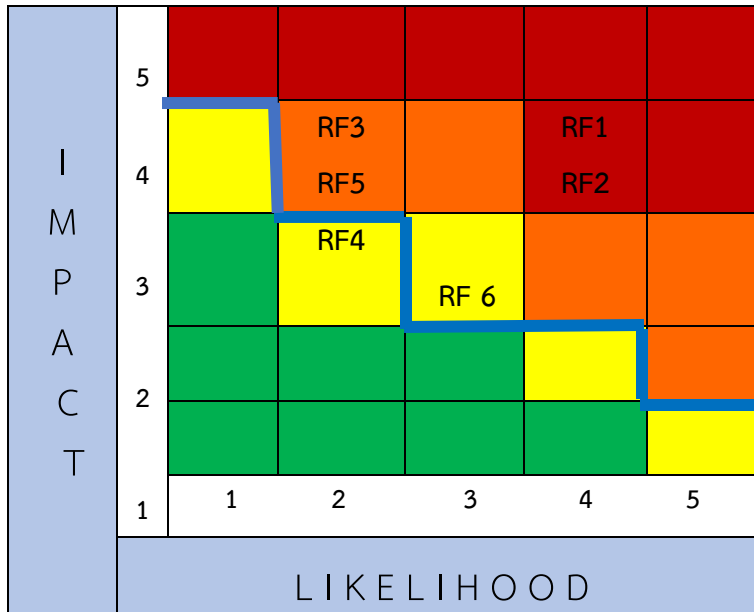
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง  
ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(ไตรมาสที่ 3-4)

รายการความเสี่ยงระดับองค์กร ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

ประเภท (S-O-F-C- IT)	ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยง (Risk Factor)	ต้นปีงบประมาณ (Likelihood x Impact)			ปลายปีงบประมาณ (Likelihood x Impact)		
F	RF1	งบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ	4	4	16 สูงมาก	4	4	16 สูงมาก
S/F	RF2	การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ	4	4	16 สูงมาก	4	4	16 สูงมาก
S/IT	RF3	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน (ขาดแผน BCP)	3	4	12 สูง	2	4	8 สูง
S	RF4	สมาชิกลาออกจากสภาองค์กรของผู้บริโภค	3	4	12 สูง	2	3	6 สูง
O/C	RF5	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาฯ นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่	2	4	8 สูง	2	4	8 สูง
O	RF6	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด	3	3	9 ปานกลาง	3	3	9 ปานกลาง

**แผนภาพ แสดงผลการประเมินระดับความเสี่ยง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567**



ผลการประเมินระดับความเสี่ยง ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นดังนี้

**1. ระดับความเสี่ยงลดลง 2 รายการ คือ**

RF3 เรื่ององค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่องจากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน (ขาดแผน BCP) คะแนนลดลงจากระดับความเสี่ยงสูง คะแนน 12 เป็นระดับความเสี่ยงสูง คะแนน 8 ซึ่งยังคงเป็นความเสี่ยงระดับสูงที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง

RF4 เรื่องสมาชิกลาออกจากสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยลดลงจากระดับความเสี่ยงสูง คะแนนลดลงจากระดับความเสี่ยงสูง คะแนน 12 เป็นระดับความเสี่ยงปานกลาง คะแนน 6 ซึ่งเป็นระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Acceptance Risk) โดยความเสี่ยงรายการนี้จะดำเนินการควบคุมและติดตามผล เป็นระยะ ๆ

## 2. ระดับความเสี่ยงเท่าเดิม 4 รายการ คือ

- RF 1 เรื่องงบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ โดยระดับความเสี่ยงไม่ได้ลดลงและเท่าเดิม เป็นความเสี่ยงระดับสูงมาก คะแนน 16 เป็นความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) ที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง
- RF 2 เรื่องการดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ โดยคงระดับความเสี่ยงสูงมากโดยระดับความเสี่ยงไม่ได้ลดลงและเท่าเดิม เป็นความเสี่ยงระดับสูงมาก คะแนน 16 เป็นความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) ที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง
- RF 5 เรื่องการบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภานำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่ โดยระดับความเสี่ยงไม่ได้ลดลงและเท่าเดิม เป็นความเสี่ยงระดับสูงมาก คะแนน 8 เป็นความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) ที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง
- RF6 เรื่องการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยระดับความเสี่ยงไม่ได้ลดลงและเท่าเดิม เป็นความเสี่ยงระดับปานกลาง คะแนน 9 เป็นความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) ที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง และเป็นประเด็นที่เป็นภารกิจหลักของสภาผู้บริโภค

**สรุป :** RF1 , RF2 , RF3 , RF5 , RF6 ยังคงอยู่แผนบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) โดยจะดำเนินการปรับแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ) ที่แท้จริง

RF4 โดยความเสี่ยงรายการนี้จะดำเนินการควบคุมและติดตามผล เป็นระยะ ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

## คำอธิบายแผนภาพความเสี่ยงค่าระดับองค์กร

ระดับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น Impact	Risk Profile Map ระดับความรุนแรง	ระดับความน่าจะเป็นที่จะเกิด Likelihood				
		1 ยาก	2 เป็นไปได้บ้าง	3 อาจเป็นไปได้	4 เป็นไปได้มาก	5 แน่นอน
	5 สูงมาก	E	E	E	E	E
	4 สูง	M	H	H	E	E
	3 ปานกลาง	L	M	M	H	H
	2 น้อย	L	L	L	M	H
1 น้อยมาก	L	L	L	L	M	

ระดับความเสี่ยง (Risk Level) โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (L) X ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น (I)	
ระดับความเสี่ยง	คำอธิบาย
E - สูงมาก (Extremely high)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
H - สูง (High)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
M - ปานกลาง (Moderate)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อไม่ให้มีความเสี่ยงเพิ่ม
L - น้อย (Low)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ยังคงต้องควบคุมความเสี่ยง

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
ความเสี่ยงลำดับที่ 1 (RF 1)	งบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	4	4	16 สูงมาก E
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ 3 -4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	4	4	16 สูงมาก E
ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)			
ปัจจัยความเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย	
1.ปัจจัยภายนอก : การพิจารณาของ สำนักงานงบประมาณ-รัฐสภา 2.ปัจจัยภายใน : การจัดทำคำขอ งบประมาณให้มีคุณภาพ มีหลักฐาน สนับสนุน ชัดเจน 3.ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายใน ปีที่ผ่านมา	1. ประสานงานกับสำนักงานงบประมาณ ต่อเนื่อง เพื่อ defend และหา แนวทางลดการตัดงบประมาณลง จากคำขอ (ในระยะยาว : ปรับปรุง พรบ. เพื่อมีงบฯ แบบรายหัว) 2. จัดแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ 5 ปี 3. แผนปฏิบัติงานประจำปีให้ชัดเจน 4. กำกับ เร่งรัดการดำเนินงานและการ เบิกจ่ายของปีปัจจุบัน	1. ได้รับข้อมูลจากสำนัก งบประมาณ ที่ชัดเจน ในเหตุผลที่ตัดงบฯ ลดลง และแนวทาง ป้องกันในอนาคต 2. มีแผนยุทธศาสตร์และ แผนกลยุทธ์ 5 ปี 3. แผนงานและแผนเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 4. มีรายงานการเบิกจ่าย เป็นรายเดือนแจ้งในที่ ประชุมผู้บริหารเพื่อ เร่งรัดและติดตามการ เบิกจ่าย	

สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส 3-4  
(สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของบ 360.094 ล้านบาท ผ่านการพิจารณาจากสำนักงบประมาณ 149.180 ล้านบาท และได้รับทราบงบประมาณรายแผน โดยได้งบประมาณเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และสำนักงานจะเสนอของบกลางปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพิ่มประมาณ 60 ล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสามารถของบประมาณปี พ.ศ. 2568 ได้เพียง 58.3 % ของงบประมาณที่ขอไป และได้เท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งยังไม่ครอบคลุมอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้น และ Fix cost ที่เพิ่มขึ้นรายปี เช่น เงินเดือนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นประจำปี เป็นต้น
2. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 งบประมาณที่บริหารจัดการจำนวน 188.6372 ล้านบาท (จาก พ.ร.บ.งบประมาณ 2567 จำนวน 149.1612 ล้านบาท / งบกลาง 2567 จำนวน 20.53 ล้านบาท และ งบเหลือจ่ายปีงบประมาณ 2566 จำนวน 18.946 ล้านบาท) งบประมาณการเบิกจ่าย 183.1711 ล้านบาท คงเหลือ 5.4661 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 97.10 (ที่สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับรู้)
3. คาดการณ์งบประมาณคงเหลือสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ณ วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567) จำนวน 54.466 ล้านบาท โดยเป็นงบประมาณที่ได้นำมาจากงบสำรอง จำนวน 49.00 ล้านบาท (ขออนุมัติ กนย. นำมาใช้จ่ายระหว่างงบบกตียังไม่ได้รับจัดสรร)
4. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ตั้งแต่ข้อ 1-4 ดังรายละเอียด
5. กิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม
  - 5.1 ข้อเสนอเชิงนโยบายเรื่อง งบประมาณเหมาจ่ายรายหัว จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (แก้ไข พ.ร.บ. ฯ)
  - 5.2 เพิ่มรายละเอียดในชั้นเสนอคำของบประมาณให้ชัดเจน

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 1 งบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ

( ) ด้านกลยุทธ์ ( ) ด้านการดำเนินงาน (✓) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
1. ประสานงานกับสำนักงานงบประมาณต่อเนืองเพื่อ defend และหาแนวทางลดการตัดงบประมาณลงจาก คำขอ (ในระยะยาว: ปรับปรุง พ.ร.บ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อมีงบประมาณแบบรายหัว)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสานกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เพื่อส่งข้อมูลคำขอของงบประมาณให้สำนักงานงบประมาณพิจารณา</li> <li>2. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของงบ 360.094 ล้านบาท ผ่านการพิจารณาจากสำนักงบ 149.180 ล้านบาท และได้รับทราบงบประมาณรายแผน (โดยได้งบประมาณเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)</li> <li>3. สำนักงานจะเสนอของบกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพิ่มประมาณ 60 ล้านบาท</li> <li>4. ข้อเสนอเชิงนโยบายเรื่อง งบประมาณเหมาจ่ายรายหัวจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569</li> </ol>	1.ได้รับ ข้อมูลจากสำนักงานงบประมาณ ชัดเจน ในเหตุผลที่ตัดงบประมาณ ลดลง และแนวทาง ป้องกันในอนาคต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้รับการจัดสรรเท่ากับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567</li> <li>2. แนวทางการป้องกันในอนาคต ประสานอย่างใกล้ชิด และเพิ่มรายละเอียดในชั้นเสนอคำขอ งบประมาณ โดยเฉพาะรายละเอียด TOR และตัวคูณการคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ</li> </ol>
2. จัดแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี	1. ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายครั้งที่ 5/67 เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 และผ่านความเห็นชอบผ่านการประชุมสามัญ	2. มีแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี	ดำเนินการแล้ว



แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>วิสามัญ ครั้งที่ 1/67 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2567</p>		
<p>3. มีแผนปฏิบัติงานประจำปีที่ชัดเจน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2566 วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 (สำหรับ 6 เดือนแรก) แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ฉบับที่ 2 เห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 3/2567 วันที่ 28 มีนาคม 2567 ประกาศใช้ 1 เมษายน พ.ศ.2567</li> <li>2. กำลังดำเนินการแผนปฏิบัติการ งบประมาณ พ.ศ. 2568 และจะเสนอต่อ คณะทำงานงบประมาณวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2567 และ คณะอนุกรรมการบริหาร ครั้งที่ 8/67 วันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2565 กนย.ครั้งที่ 9/67 วันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2567</li> </ol>	<p>3. แผนงานและแผนเงินปี 2568</p>	<p>กำลังดำเนินการ</p>
<p>4. กำกับเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายของปีปัจจุบัน</p>	<p>เลขาธิการดำเนินการติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายในการประชุมผู้บริหารที่จัดขึ้นทุกสัปดาห์ โดยจัดเป็นวาระประจำ</p>	<p>4. มีรายงานการเบิกจ่ายเป็นรายเดือน แจ้งในที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อเร่งรัด และติดตามการเบิกจ่าย</p>	<p>1. ปี งบประมาณ พ.ศ. 2567 งบประมาณที่บริหารจัดการจำนวน 188.6372 ล้านบาท (จาก พ.ร.บ. งบประมาณ 2567 จำนวน 149.1612 ล้านบาท/งบกลาง 2567 จำนวน 20.53 ล้านบาท</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
			<p>และ งบเหลือจ่ายปีงบประมาณ 2566 จำนวน 18.946 ล้านบาท) ประมาณการเบิกจ่าย 183.1711 ล้านบาท คงเหลือ 5.4661 ล้านบาท คิดเป็น 97.10% (ที่สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับรู้)</p> <p>2. คาดการณ์งบประมาณคงเหลือสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ณ. วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567) จำนวน 54.466 ล้านบาท โดยเป็นงบประมาณที่ได้นำมาจากงบสำรอง จำนวน 49.00 ล้านบาท (ขออนุมัติ กนย. นำมาใช้จ่ายระหว่างงบบกตียังไม่ได้รับจัดสรร) (ข้อมูล ณ. 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567)</p>

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
ความเสี่ยงลำดับที่ 2 (RF 2)	การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	4	4	16 สูงมาก E
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ 3 -4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	4	4	16 สูงมาก E
ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)			

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
1. ผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการ	1. จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายและแผนการจัดซื้อจัดจ้างภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวนงบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน	1. มีแผนการดำเนินและแผนการใช้จ่ายภายใน 15 นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวนงบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน
2. ระบบติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายฯ ไม่แม่นยำ /ไม่ real time	2. มีระบบการติดตามผลงานและผลการเบิกจ่าย เพื่อตรวจสอบ 3. ประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายทุกเดือน	2. มีระบบ E-Budgeting 3. ติดตามความก้าวหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่าย ในระบบ Budgeting 4. มีรายงานการประชุมติดตามความก้าวหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่าย 5. เบิกจ่ายงบประมาณตามแผนให้ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 97

<p>สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คาดการณ์งบประมาณคงเหลือสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ณ. วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567) จำนวน 54.466 ล้านบาท โดยเป็นงบประมาณที่ได้นำมาจากงบสำรอง จำนวน 49.00 ล้านบาท (ขออนุมัติ กนย. นำมาใช้จ่ายระหว่างงบบกตียังไม่ได้รับจัดสรร) ซึ่งแสดงถึงการใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผน</li> <li>2. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ข้อ 1 และ 3 ได้ตั้งรายละเอียด</li> <li>3. กิจกรรมที่ยังไม่ได้ดำเนินการตามแผน <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 ยังไม่มีการปรับปรุงระบบ E-Budgeting ที่แสดงการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและการเบิกจ่าย</li> </ol> </li> </ol>
--	---

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 2 การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ

(✓) ด้านกลยุทธ์ ( ) ด้านการดำเนินงาน (✓) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง
<p>1. จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่าย และ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวนงบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน</p>	<p>1. แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2566 วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 (สำหรับ 6 เดือนแรก) แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ฉบับที่ 2 เห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 3/2567 วันที่ 28 มีนาคม 2567 ประกาศใช้ 1 เมษายน พ.ศ.2567 ซึ่งทันปีงบประมาณ พ.ศ. 2567</p> <p>2.ดำเนินการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างแล้วเสร็จและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ คือ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับงบประมาณโดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p>ครั้งที่ 1 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง เมื่อ เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 ต่อมา ได้รับงบประมาณจาก สปน. เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2567</p> <p>ครั้งที่ 2 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2567 โดยปรับปรุงตามวิธีการใหม่และตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจาก สปน.</p> <p>ครั้งที่ 3 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 เมื่อ 25 มิถุนายน พ.ศ.2567</p>	<p>1. มีแผนการดำเนินและแผนการใช้จ่ายภายใน 15 นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวนงบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน</p>	<p>มีแผนการดำเนินและแผนการใช้จ่ายภายใน 15 นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวน งบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง
	<p>ครั้งที่ 4 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2567</p> <p>ครั้งที่ 5 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 เมื่อ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2567</p> <p>ครั้งที่ 6 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5 เมื่อ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2567</p> <p>ครั้งที่ 7 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 6 เมื่อ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2567</p> <p>ครั้งที่ 8 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 7 เมื่อ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2567</p> <p>รายละเอียดเพิ่มเติม &gt;&gt; <a href="https://www.tcc.or.th/procurement-category/procurement-plan/">https://www.tcc.or.th/procurement-category/procurement-plan/</a></p>		
<p>2. มีระบบการติดตามผลงานและผลการเบิกจ่าย เพื่อตรวจสอบ</p>	<p>ยังไม่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568</p>	<p>2. มีระบบ E-Budgeting</p> <p>3. ติดตามความก้าวหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่าย ในระบบ Budgeting</p>	<p>ยังไม่มีระบบ E-Budgeting ที่แสดงการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและการเบิกจ่าย</p>
<p>3. ประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าและ เร่งรัด</p>	<p>เลขาธิการดำเนินการติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายในการประชุมผู้บริหารที่จัดขึ้นทุกสัปดาห์ โดยจัดเป็นวาระประจำ</p>	<p>4. มีรายงานการประชุมติดตามความก้าวหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานและ</p>	

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง
การดำเนินงานและการเบิกจ่าย ทุกเดือน		การเบิกจ่าย	
		5. เบิกจ่ายงบประมาณตามแผนให้ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 97	<p>1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 งบประมาณที่บริหารจัดการจำนวน 188.6372 ล้านบาท (จาก พ.ร.บ. งบประมาณ 2567 จำนวน 149.1612 ล้านบาท / งบกลาง 2567 จำนวน 20.53 ล้านบาท และ งบเหลือจ่ายปีงบประมาณ 2566 จำนวน 18.946 ล้านบาท) งบประมาณการเบิกจ่าย 183.1711 ล้านบาท คงเหลือ 5.4661 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 97.10 (ที่สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับรู้)</p> <p>2. คาดการณ์งบประมาณคงเหลือสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ณ. วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567) จำนวน 54.466 ล้านบาท โดยเป็นงบประมาณที่ได้นำมาจากงบสำรอง จำนวน 49.00 ล้านบาท</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง
			(ขออนุมัติ กนย. นำมาใช้จ่าย ระหว่างงบบกตียังไม่ได้รับจัดสรร) (ข้อมูล ณ. 20 สิงหาคม พ.ศ. 2567)



แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
ความเสี่ยงลำดับที่ 3 (RF 3)	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน(ขาดแผน BCP)		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Risk : IT)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	3	4	12 สูง H
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	2	4	8 สูง H
ผู้รับผิดชอบ ฝ่าย ลข./ ฝ่าย บห./ฝ่าย คพ.			

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
1. สถานการณ์ด้านการเมืองซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ 2. ภัยธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุ (เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ไฟฟ้าดับ) 3. เหตุจลาจล 4. ระบบไอทีล่ม 5. การใช้บริการผู้รับจ้าง (Outsources) ในบางภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อ BCP	1. จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบต่อหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน 2. จัดทำขั้นตอน/แนวทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	1. แผน BCP งานที่สำคัญ (IT) ฐานข้อมูล
สรุปผลการดำเนินงาน ไตรมาส 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	<b>ทุกฝ่ายที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ รายละเอียดดังเอกสาร</b> 1. ฝ่าย บห. อยู่ระหว่างจัดทำแผน BCP ในงาน IT คาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 2. ฝ่าย คพ. ดำเนินการจัดทำแผน BCP แต่ยังไม่มีความคืบหน้าของแผน BCP 3. ฝ่าย ลข. ยังไม่ได้ดำเนินการ โดยจะดำเนินการจัดทำแผน BCP ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 4 องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน

(ขาดแผน BCP (✓) ด้านกลยุทธ์ ( ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (✓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย ลข./ ฝ่าย บห./ฝ่าย คพ.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
1. จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบต่อหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	แผน BCP งานที่สำคัญ (IT) ฐานข้อมูล	คาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนกันยายน พ.ศ. 2567
2. จัดทำขั้นตอน/แนวทางการติดต่อสื่อสาร เมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	อยู่ระหว่างดำเนินการ		

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 3 องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน

(ขาดแผน BCP (✓) ด้านกลยุทธ์ ( ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (✓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย ลข./ ฝ่าย บห./ฝ่าย คพ.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
<p>1. จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบต่อหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน</p>	<p>1.จัดทำแผนฉุกเฉินล่วงหน้า (Contingency Plan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดบทบาทและหน้าที่ชัดเจน: กำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนในทีมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ผู้รับผิดชอบแจ้งเตือน, ผู้รับผิดชอบการสื่อสารฉุกเฉิน และผู้รับผิดชอบการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการสำรอง</li> <li>• สร้างเครือข่ายการสื่อสารสำรอง: จัดเตรียมเครือข่ายการสื่อสารสำรอง เช่น โทรศัพท์มือถือ, วิทยุสื่อสาร, หรือการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ เพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน</li> </ul> <p>2. การแจ้งเตือนและการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ : ติดตั้งระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติที่สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผ่านอีเมลหรือข้อความมือถือเมื่อระบบสื่อสารหลักไม่สามารถใช้งานได้</li> <li>• ช่องทางสื่อสารฉุกเฉิน : สร้างกลุ่มการสื่อสารฉุกเฉินบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (เช่น Line, WhatsApp, หรือ Microsoft Teams) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<p>แผน BCP งานที่สำคัญ (IT) ฐานข้อมูล</p>	<p>ดำเนินการแล้ว แต่ยังไม่คู่มือ BCP</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>3. การดำเนินงานเมื่อระบบสื่อสารล่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การบันทึกข้อมูลด้วยมือ: เตรียมแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์แบบเอกสาร (กระดาษ) ที่สามารถใช้นบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนได้ เมื่อระบบดิจิทัลไม่สามารถใช้งานได้</li> <li>• การใช้อุปกรณ์สำรอง: จัดเตรียมคอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, หรืออุปกรณ์สื่อสารสำรองที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายมือถือ เพื่อใช้ในกรณีที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลักล่ม</li> <li>• การทำงานจากระยะไกล (Remote Work): กำหนดแผนการทำงานจากระยะไกลสำหรับเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้จากที่บ้านหรือสถานที่อื่น ๆ ที่ยังมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</li> </ul> <p>4. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดต่อหน่วยงานสำรอง (Backup Contacts): จัดทำรายการติดต่อของหน่วยงานสำรองที่สามารถประสานงานได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น บริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม, หน่วยงาน IT สำรอง</li> <li>• ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก: ทำข้อตกลงกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ระบบหรือทรัพยากรสำรองเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน</li> </ul> <p>5. การติดตามและรายงานผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบติดตามและรายงานผลฉุกเฉิน: จัดทำระบบรายงานผลฉุกเฉินที่สามารถรวบรวมข้อมูลและรายงานสถานการณ์ได้</li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>อย่างรวดเร็ว เช่น การบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น, ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข, และการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินและปรับปรุงแผน: หลังจากเหตุการณ์ฉุกเฉินสิ้นสุดลง ให้ทำการประชุมเพื่อตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของแผนการจัดการฉุกเฉินที่ใช้ และทำการปรับปรุงแผนตามผลการประเมิน</li> </ul> <p>6. การฝึกซ้อมและการอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน (Drills) : จัดฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นระยะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับขั้นตอนการดำเนินงานในกรณีที่ระบบสื่อสารล่ม และสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง</li> <li>• การอบรมเจ้าหน้าที่: จัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแผนฉุกเฉินและวิธีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสำรองอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul> <p>7. การสื่อสารกับผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การแจ้งเตือนผู้ร้องเรียน : หากระบบไม่สามารถใช้ได้เป็นเวลานาน ควรมีแผนในการแจ้งเตือนผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับสถานการณ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการติดตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางสำรอง</li> <li>• การจัดการความคาดหวัง: บอกให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและความพยายามในการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจและลดความไม่พอใจที่อาจเกิดขึ้น</li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
<p>2. จัดทำขั้นตอน/แนวทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน</p>	<p>ขั้นตอนที่ 1: การแจ้งเตือนเหตุวิกฤต</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบุเหตุวิกฤต: บุคลากรที่พบหรือรับรู้เหตุวิกฤตต้องแจ้งเตือนให้ทราบถึงเหตุการณ์ทันที โดยรายงานผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น โทรศัพท์ฉุกเฉิน อีเมล หรือแอปพลิเคชันสื่อสารภายใน</li> <li>2. แจ้งเตือนหัวหน้าหน่วยงาน : ผู้ที่รับทราบเหตุวิกฤตเป็นคนแรกต้องแจ้งเตือนหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจทันที พร้อมให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์</li> <li>3. แจ้งเตือนทีมบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management Team) : หัวหน้าหน่วยงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบต้องแจ้งเตือนทีมบริหารจัดการวิกฤตให้ทราบถึงสถานการณ์ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่เตรียมไว้ เช่น โทรศัพท์, ระบบประกาศฉุกเฉิน, หรือแอปพลิเคชันภายใน</li> </ol> <p>ขั้นตอนที่ 2: การประสานงานภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดตั้งศูนย์สื่อสารวิกฤต (Crisis Communication Center) : ศูนย์สื่อสารวิกฤตจะเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน โดยมีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบในการกระจายข้อมูล</li> <li>2. การประชุมฉุกเฉิน : ทีมบริหารจัดการวิกฤตควรเรียกประชุมฉุกเฉินผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือวิธีอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อประเมินสถานการณ์และวางแผนการดำเนินงาน</li> </ol>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>3. การสื่อสารแนวทางปฏิบัติ: แนวทางปฏิบัติที่ได้จากการประชุมลูกเห็บต้องถูกส่งต่อไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นย้ำถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และข้อมูลที่จำเป็นต้องทราบ</p> <p>ขั้นตอนที่ 3: การรายงานสถานะและข้อมูลอัปเดต</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรายงานสถานะเป็นระยะ : ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องรายงานสถานะการดำเนินงานและผลกระทบของเหตุการณ์เป็นระยะตามที่กำหนด เช่น ทุก 1 ชั่วโมงหรือทุก 30 นาที</li> <li>2. การจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์ : ทีมบริหารจัดการวิกฤตต้องจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมเกี่ยวกับสถานะของวิกฤต การดำเนินการ และความคืบหน้า</li> <li>3. การสื่อสารกับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง : ข้อมูลที่ได้รับการสรุปแล้วต้องถูกสื่อสารไปยังพนักงานทุกคน ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกคนรับทราบสถานะล่าสุดของสถานการณ์และแผนการดำเนินงานต่อไป</li> </ol> <p>ขั้นตอนที่ 4: การสื่อสารหลังเหตุการณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินผลการดำเนินงาน: หลังจากเหตุวิกฤตสิ้นสุดลง ทีมบริหารจัดการวิกฤตต้องจัดประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์สิ่งที่ได้ผลดีและสิ่งที่ควรปรับปรุง</li> </ol>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>2. การสื่อสารผลการประเมิน : ผลการประเมินจะถูกสื่อสารไปยังผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานในอนาคต</p> <p>3. การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่น : สื่อสารกับพนักงานทุกคน เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จในการจัดการวิกฤตและแผนการดำเนินงานในอนาคตเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการขององค์กร</p> <p>เครื่องมือสื่อสารที่ควรใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบประกาศฉุกเฉิน (Emergency Notification System): สำหรับการแจ้งเตือนพนักงานทุกคนพร้อมกันในเวลาที่รวดเร็ว</li> <li>• แอปพลิเคชันสื่อสารภายในองค์กร: เช่น Slack, Microsoft Teams หรือแอปอื่น ๆ ที่องค์กรใช้</li> <li>• อีเมล: สำหรับการส่งข้อมูลที่เป็นทางการหรือข้อมูลสรุปสถานการณ์</li> <li>• โทรศัพท์และวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ : สำหรับการประชุมฉุกเฉิน และการสื่อสารที่ต้องการการตอบสนองทันที</li> </ul>		



แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			
ความเสี่ยงลำดับที่ 4 (RF 4)	สมาชิกลาออกจากสภาองค์กรของผู้บริโภค		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	3	4	12 สูง H
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ 3 -4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	2	3	6 ปานกลาง M
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย สส.			

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
1. ขาดการติดตาม-สนับสนุน-พัฒนา ให้สมาชิกมีการดำเนินงาน ต่อเนื่อง เพื่อคงสถานะเป็นองค์กร ผู้บริโภค และสร้างความผูกพัน (loyalty) กับสภาองค์กรของ ผู้บริโภค	1. สนับสนุนสมาชิกโดยตรงจากสภาฯ ทั้งการมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอ นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค 8 ด้าน และ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองพิทักษ์ สิทธิผู้บริโภค	1. รายงานผลการสนับสนุน สมาชิกรายไตรมาส 2. รายงานผลการสื่อสารกับ สมาชิกรายไตรมาส 3. ร้อยละขององค์กรผู้บริโภค ที่ลาออกจากการเป็น สมาชิกลดลงกว่า ปี 2566
2. สมาชิกได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องทำ ให้ขาดความเชื่อถือต่อสภาฯ	2. จัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างสำนักงานกับ องค์กรสมาชิกทั้งหมด 314 องค์กรให้เป็นระบบ ชัดเจน (ทั้งระบบอีเมล ไปรษณีย์ Line และ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง) 3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์การทำงานของสภาฯ และแนะนำบทบาทสมาชิก (ตัวอย่าง good practice) ของสมาชิกในจังหวัดต่าง ๆ ให้กับ สมาชิกรับทราบเป็นประจำทุกเดือน	
สรุปผลการดำเนินงาน ไตรมาส 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	1. ในปี พ.ศ. 2567 มีสมาชิกลาออกเพียงกลุ่มเดียวเนื่องจากไม่มีคนทำงาน 2. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงครบทุกข้อ 2.1 สนับสนุนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 253 โครงการ	

	<p>2.2 การประชุมสภาองค์กรผู้บริโภค 3 ครั้ง</p> <p>2.3 ฝ่าย สส. สนับสนุนองค์กรสมาชิก ณ เดือนมิถุนายน 2567 มีสมาชิกรวม 328 องค์กร โดยมีการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกรับทราบผ่านช่องทาง Line อย่างต่อเนื่อง</p>
--	---

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 4 สมาชิกลาออกจากสภาองค์กรของผู้บริโภค

(✓) ด้านกลยุทธ์ ( ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย สส.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
1. สนับสนุนสมาชิกโดยตรงจากสภาฯ ทั้งการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอ นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค 8 ด้าน และ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สนับสนุน ความเข้มแข็งและการดำเนินงานองค์กรของผู้บริโภค</li> <li>2. การประชุมสภาองค์กรผู้บริโภค 2 ครั้ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายงานผลการสนับสนุนสมาชิก รายไตรมาส</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สนับสนุนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 253 โครงการ</li> <li>2. การประชุมสภาองค์กรผู้บริโภค 3 ครั้ง</li> </ol>
2. จัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างสำนักงานกับ องค์กรสมาชิกทั้งหมด 314 องค์กรให้เป็นระบบชัดเจน (ทั้งระบบอีเมล ไปรษณีย์ Line และฐานข้อมูลที่ต้อง)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝ่ายสนับสนุนองค์กรสมาชิก ณ เดือนมิถุนายน 2567 มีสมาชิกรวม 328 องค์กร</li> <li>2. มีการจัดส่งเอกสารให้สมาชิก เช่น จดหมายข่าว โดยส่งในระบบระบบ อีเมล ไปรษณีย์ Line</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. รายงานผลการสื่อสารกับสมาชิก รายไตรมาส</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการดำเนินงานเพียงครั้งเดียว ไม่มีความต่อเนื่องในเรื่องจดหมายข่าว</li> <li>2. มีการสนับสนุนข้อมูลในช่องทางกลุ่มไลน์</li> </ol>
3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์การทำงานของสภาฯ และแนะนำบทบาทสมาชิก (ตัวอย่าง good practice) ของสมาชิกในจังหวัดต่าง ๆ ให้กับสมาชิกรับทราบเป็นประจำทุกเดือน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกรับทราบผ่านช่องทาง Line อย่างต่อเนื่อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ร้อยละขององค์กร ผู้บริโภคที่ ลาออกจากกร เป็นสมาชิกลดลงกว่า ปี พ.ศ. 2566</li> </ol>	<p>ในปี พ.ศ. 2567 มีสมาชิกลาออกเพียงกลุ่มเดียว เนื่องจากไม่มีคนทำงาน</p>

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
ความเสี่ยงลำดับที่ 5 (RF 5)	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาฯ นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด / เขตพื้นที่		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	2	4	8 สูง H
ประเมินระดับความเสี่ยงไตรมาสที่ 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	2	4	8 สูง H
ผู้รับผิดชอบ ฝ่าย บท./ฝ่าย สส.			
ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรมการจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยงและเป้าหมาย	
<ol style="list-style-type: none"> <li>หัวหน้าหน่วยงาน /บุคลากรของหน่วยงานประจำจังหวัด / หน่วยงานเขตพื้นที่ขาดความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสภาฯ</li> <li>มีข้อจำกัดการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>ระบบการติดตาม ตรวจสอบที่ไม่เพียงพอ ไม่ฉับไวต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการชี้แจง แลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด /เขตพื้นที่ ถึงความสำคัญ ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ และผลกระทบรุนแรง ที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อหน่วยฯ และต่อสภาฯ หากฝ่าฝืน (การชี้แจง ทำความเข้าใจ และนำข้อผิดพลาดที่พบบ่อยครั้ง ในการปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ สื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานจังหวัด/เขตพื้นที่ )</li> <li>ทบทวนทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยฯ เกี่ยวกับระเบียบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการชี้แจง แลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด /เขตพื้นที่</li> <li>มีการจัดประชุม Admin Branch สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อชี้แจงการใช้ระบบ ERP และข้อกฎหมายต่าง ๆ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 และมีผลสรุปการประชุม</li> </ol>	

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
	<p>3. ร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนา เครื่องมือ และระบบการติดตามการ ดำเนินงาน เพื่อใช้ในการยกระดับ การความสามารถในการบริหาร จัดการองค์กรของผู้บริโภค</p> <p>4. จัดให้มีแผนการขั้นตอนติดตามและ ประเมินผล และการกำหนด มาตรการในการป้องกัน แก้ไข ปัญหา การดำเนินงาน ของ หน่วยงานประจำจังหวัดและ หน่วยงานเขตพื้นที่</p>	<p>3. แผนและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ และระบบการติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงานจังหวัด/เขตพื้นที่</p> <p>4. จำนวนหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ที่ถูกยุบเลิกลดลง</p>
<p>สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)</p>	<p>1. ปัจจุบันไม่มีหน่วยงานถูกยุบหรือยกเลิก แต่มีหน่วยงานประจำจังหวัดเพิ่ม 4 หน่วยงานประจำจังหวัด</p> <p>2. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงครบทุกข้อ รายละเอียดดังเอกสาร แต่อาจยังพบ ข้อบกพร่องบางจุด อาทิเช่น</p> <p>2.1 ในทุกเดือน ฝ่าย สส. มีการประชุมทำความเข้าใจ และนำข้อผิดพลาดที่พบ บ่อยครั้ง ในการปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ แต่ยังพบว่า มี บางหน่วย 2-3 แห่งที่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของ สภาฯ ได้ครบถ้วน</p> <p>2.2 หน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดเข้าร่วมการประชุม Admin Branch ไปเมื่อวันที่ 16-18 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 โดยจากการตรวจสอบเอกสาร ทาง การเงิน และการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า ร้อยละ 50 มีความเข้าใจและสามารถ ปฏิบัติได้ถูกต้อง เพียงแต่มีความจำเป็นด้านระยะเวลาและความเข้าใจผิด ในรายการค่าใช้จ่าย จึงทำให้ยังเอกสารผิดพลาดอยู่</p> <p>2.3 การใช้เครื่องมือประเมินศักยภาพการทำงานหน่วยงานประจำจังหวัดได้มี การพัฒนาและนำมาใช้ในไตรมาสที่ 3-4 ซึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังนั้น หน่วยงานประจำจังหวัดยังอาจไม่เข้าใจแต่เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานใน แต่ละด้าน</p>	

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 5 การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไป ตามระเบียบของสภาฯ นำไปสู่การยุบเลิก  
หน่วยงานประจำจังหวัด / เขต พื้นที่

(ขาดแผน BCP ( ) ด้านกลยุทธ์ ( ✓ ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย บห./ฝ่าย สส.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
1. มีการชี้แจง แลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงานประจำ จังหวัด /เขตพื้นที่ ถึงความสำคัญ ในการ ปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ และผลกระทบรุนแรง ที่จะ เกิดขึ้นทั้งต่อหน่วยฯ และต่อสภาฯ หาก ฝ่าฝืน (การชี้แจง ทำความเข้าใจ และนำ ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยครั้ง ในการปฏิบัติ ตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ สื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน จังหวัด/เขตพื้นที่)	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการประชุมกับหน่วยงานเขต พื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในรูปแบบ 1. การประชุม Online ในทุกเดือน ในประเด็น การแจ้งข่าวสาร การติดตามความก้าวหน้า 2. การประชุม Onsite อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง ในตอนเริ่มดำเนินงานไตรมาส เน้นการทำ ความเข้าใจและสร้างข้อตกลงในการ ดำเนินงาน รวมทั้งการสรุปผลการ ดำเนินงาน	1. มีการชี้แจง แลกเปลี่ยน-และทำ ความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงาน ประจำจังหวัด /เขต พื้นที่	ในทุกเดือนของการประชุมทำความเข้าใจ และนำข้อผิดพลาดที่พบ บ่อยครั้ง ในการปฏิบัติตามกฎ- ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ แต่ยังพบว่ายังมีบาง 2-3 แห่งที่ยัง ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ- แนวทางปฏิบัติของสภาฯ ได้ครบถ้วน
2. ทบทวนทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยฯ เกี่ยวกับระเบียบการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ๆ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และเอกสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	1. ฝ่ายสนับสนุนได้มีการประชุมกับหน่วยงาน เขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดใน รูปแบบการประชุม Online ในทุกเดือน ใน ประเด็น การแจ้งข่าวสาร การติดตาม ความก้าวหน้า	2. การจัดประชุม Admin Branch สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อชี้แจงการใช้ ระบบ ERP และข้อ กฎหมายต่าง ๆ ในเดือน	หน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงาน ประจำจังหวัดเข้าร่วมการประชุม Admin Branch โดยจากการ ตรวจสอบเอกสารทางการเงิน และ การจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า ร้อยละ 50 มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>2. ฝ่ายสนับสนุนมีการลงพื้นที่เพื่อติดตามและสนับสนุนการทำงานหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในแต่ละพื้นที่</p> <p>3. ทบทวนทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยฯ เกี่ยวกับระเบียบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อชี้แจงการใช้ ระบบ ERP และข้อกำหนดต่าง ๆ ในเดือน 16-18 กรกฎาคม พ.ศ. 2567</p>	<p>พฤษภาคม พ.ศ. 2567 และมี ผลสรุป การประชุม</p>	<p>ถูกต้อง เพียงแต่มีความจำเป็นด้านระยะเวลาและความเข้าใจผิดในรายการค่าใช้จ่าย จึงทำให้ยังเอกสารผิดพลาดอยู่</p>
<p>3. ร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาเครื่องมือ และระบบการติดตามการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริโภค</p>	<p>1. ฝ่ายสนับสนุนติดตามและสนับสนุนข้อมูลและเชื่อมข้อมูลวิชาการและทีมวิชาการในแต่ละภูมิภาคในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>2. ฝ่ายสนับสนุนใช้เครื่องมือประเมินศักยภาพการทำงานหน่วยงานประจำจังหวัดเพื่อติดตามและประเมินการดำเนินงานและวางแผนการพัฒนาศักยภาพที่ประกอบไปด้วย <b>Competency สมรรถนะ</b> คุณลักษณะในตัวบุคคล และองค์กร ที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ การปฏิบัติ <b>Efficiency ประสิทธิภาพ</b> บริหารคน งบประมาณ</p>	<p>3. แผนและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ และระบบการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานจังหวัด/เขตพื้นที่</p>	<p>การใช้เครื่องมือประเมินศักยภาพการทำงานหน่วยงานประจำจังหวัดได้มีการพัฒนาและนำมาใช้ในไตรมาสที่ 3-4 ซึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังนั้นหน่วยงานประจำจังหวัดยังอาจไม่เข้าใจแต่เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานในแต่ละด้าน</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>ภาระงานได้ทันเวลา คุ่มค่า และมีคุณภาพ</p> <p><b>Effectiveness ประสิทธิภาพ</b> จัดการภารกิจของหน่วยงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัด</p> <p><b>Ability ความสามารถ</b> สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนและผลักดันนโยบายได้สำเร็จ</p>		
<p>4. จัดให้มีแผนการ ขั้นตอนติดตาม และประเมินผล และการกำหนด มาตรการในการป้องกัน แก้ไขปัญหา การดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่</p>	<p>มีการใช้เกณฑ์ประเมินองค์กรคุณภาพเพื่อประเมินความพร้อมขององค์กรเพื่อจะเป็นหน่วยงานประจำจังหวัด และมีการกำหนดแผนขั้นตอนการติดตามประเมินองค์กรในระยะเวลา 3-4 เดือน</p>	<p>4. จำนวนหน่วยงานประจำจังหวัดหน่วยงานเขตพื้นที่ที่ถูกยุบเลิก ลดลง</p>	<p>ปัจจุบันไม่มีหน่วยงานถูกยุบหรือยกเลิก แต่มีหน่วยงานประจำจังหวัดเพิ่ม 4 หน่วยงานประจำจังหวัด</p>



แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
ความเสี่ยงลำดับที่ 6 (RF 6)	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk : C)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	3	3	9 ปานกลาง M
ประเมินระดับความเสี่ยงไตรมาสที่ 3 -4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	3	3	9 ปานกลาง M
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย คพ./ฝ่าย สส.			

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
<ol style="list-style-type: none"> <li>มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่จำกัด</li> <li>ระเบียบการจัดการข้อร้องเรียนยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงาน</li> <li>เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในแนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค ระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานรับและจัดการข้อร้องทุกข์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและจัดหาคูคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสม</li> <li>จัดตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการจัดการข้อร้องทุกข์</li> <li>วิเคราะห์เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ</li> <li>จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดหาคูบุคลากรเพิ่มเติม ตามผลการประเมิน work load (ใน ส่วนกลางของ สนง. สภาฯ)</li> <li>มีการปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ</li> <li>ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง</li> </ol>

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
<p>สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส 3-4 (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตัวชี้วัดเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวชี้วัดที่ 1.1.5 การรับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์รับเรื่องฯ) ได้ประมาณ 6,600 เรื่อง จากเป้าหมาย 11,000 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2565)</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 1.1.6 การรับเรื่อง (หน่วยประจำจังหวัด) ได้ 6,529 เรื่อง จากเป้าหมาย 9,000 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2565)</li> <li>ตัวชี้วัด 1.2.3 แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 48.27 จากเป้าหมายร้อยละ 80 (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2565)</li> </ul> </li> <li>2. ได้ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงทุกข้อ รายละเอียดดังเอกสาร</li> <li>3. ฝ่าย สส. ได้มีการประเมิน Workload มีอัตรากำลัง 3 คน <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการจัดการข้อร้องทุกข์</li> <li>- ดำเนินการจัดกลไกโดยตั้งฝ่ายงานพัฒนาศักยภาพและจัดการความรู้ และจัดการเรื่องร้องเรียน</li> <li>- ดำเนินการมีการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM และการส่งรายงานผลงานรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ตามภารกิจของหน่วยงานประจำจังหวัด (เดือนสิงหาคม 2567)</li> <li>- ดำเนินการสรุปข้อมูลจากการเฝ้าระวังทุกเดือน ซึ่งจะดูทั้งด้านจำนวนเรื่องร้องเรียนกับตัวชี้วัดขององค์กรและคุณภาพเรื่องร้องเรียน และมาประชุม ในฝ่ายเพื่อประเมินสถานการณ์</li> <li>- ฝ่ายสนับสนุนได้จัดประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดทุกเดือน และทุกไตรมาสจะมีการคืนข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพเรื่องร้องเรียน</li> <li>- ฝ่ายสนับสนุนได้มีการทวนสอบการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน จะพบว่าหัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM</li> <li>- หน่วยงานประจำจังหวัดมีเรื่องร้องเรียนที่เป็นงานเฝ้าระวัง</li> <li>- หน่วยงานประจำจังหวัดบางจังหวัดยังไม่เอาเรื่องร้องเรียน มาเฝ้าระวัง เตือนภัยปัญหาผู้บริโภคตามสถานการณ์หรือตามปัญหาของพื้นที่</li> </ul> </li> <li>4. ฝ่าย คพ. ได้มีการประเมิน Workload มีอัตรากำลัง 5 คน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป้าหมายในการรับเรื่องร้องเรียน 15,000 เรื่องต่อปี หรือ 12 เรื่องต่อคน</li> </ul> </li> </ol>	

ปัจจัยเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม การจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัดความเสี่ยง และเป้าหมาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องจัดการเรื่องร้องเรียน 12 เรื่องต่อวัน โดยคาดว่าจะใช้ เวลาประมาณ 10 นาที – 1 ชั่วโมง</li> <li>- จัดทำรายงานประจำเดือน 250 เรื่อง/คน/เดือน</li> <li>- มีกลไกการจัดตั้งคณะทำงานย่อยตามประเภทของข้อร้องทุกข์หรือกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และแต่งตั้งบทบาทเฉพาะของแต่ละคนในคณะทำงาน เช่น ผู้นำทีม ผู้ประสานงาน ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและผู้รับผิดชอบการติดตามผล</li> <li>- การติดตามและปรับปรุง</li> </ul> <p>การประชุมรายสัปดาห์ : ประเมินความก้าวหน้าและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p>การตรวจสอบรายเดือน : วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่จัดการแล้วและประสิทธิภาพในการจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การฝึกอบรม: จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงทักษะเจ้าหน้าที่</li> <li>- การประเมินผล</li> </ul> <p>การประเมินรายไตรมาส : ติดตามการทำงานตามเป้าหมายรายไตรมาส</p> <p>การประเมินประจำปี: วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่</p>	

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 6 การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

( ) ด้านกลยุทธ์ ( ✓ ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ✓ ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย คพ./ฝ่าย สส.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
(1) ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสม	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการกำหนดการติดตามติดตามเรื่องทุกสัปดาห์โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้ 3 คน	1. มีการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติม ตาม ผลการประเมิน work load (ในส่วนกลางของ สนง.สภาฯ)	จากการประเมินเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบมีจำนวน 6529 เรื่องซึ่งยังไม่ครบจำนวนที่ตั้งไว้ 9,000 เรื่อง/ปี 2567
(2) จัดตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการจัดการข้อร้องทุกข์	ฝ่ายสนับสนุนมีกลไกจัดตั้งฝ่ายงานพัฒนาศักยภาพและจัดการความรู้ และจัดการเรื่องร้องเรียน		งานพัฒนาศักยภาพและจัดการความรู้ คุณชนัญชิตา ตันตะผลิน คุณกนกพรพรณ แสงหิรัญ คุณวิชุดา นฤวรพัฒน์
(3) วิเคราะห์เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการสรุปข้อมูลจากการเฝ้าระวังทุกเดือน ซึ่งจะดูทั้งด้านจำนวนเรื่องร้องเรียนกับตัวชี้วัดขององค์กรและคุณภาพเรื่องร้องเรียน และมาประชุมในฝ่ายเพื่อประเมินสถานการณ์	2. มี การ ป ร ับ ป ร ุ ง ระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทาง ปฏิบัติ	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM และการส่งรายงานผลงานรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำจังหวัด (เดือนสิงหาคม 2567)  1. การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM และการส่งรายงานประจำเดือนตามภารกิจของหน่วยงานประจำจังหวัด โดยขอให้บันทึกข้อมูลในระบบ CRM และส่งรายงานประจำเดือน ภายในวันที่ 25 เวลา 16.00 น.ของทุกเดือน

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
			<p>2. การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนตามภารกิจการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานประจำจังหวัด จะนับจำนวนเรื่องร้องเรียน ยกเว้น การกรอกตามวัตถุประสงค์ “เฝ้าระวัง” ดังนั้นงานเฝ้าระวัง ขอให้ทางหน่วยงานประจำจังหวัด จัดเก็บฐานข้อมูลในระบบเพื่อรายงานตามบทบาทภารกิจที่ 3 ตรวจสอบ ติดตามเฝ้าระวัง เตือนภัย ปัญหา ผู้บริโภคตามสถานการณ์หรือตามปัญหาของพื้นที่ ในแต่ละเดือน</p> <p>3. การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM ของหน่วยงานประจำจังหวัด สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค จะดำเนินการทวนสอบการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานประจำจังหวัด โดยวิธีการสุ่ม จากการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ จำนวน ร้อยละ 10 ของจำนวนการบันทึกเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานประจำจังหวัดในแต่ละเดือน</p> <p>4. กลุ่มงานพัฒนาศักยภาพฯ ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ดำเนินการประชุมเพื่อพัฒนาแนวทางการบันทึกข้อมูลในระบบ CRM ร่วมกับ ฝ่ายคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>5. หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ ควรทวนสอบการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานประจำจังหวัดทุกเดือนก่อน</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
			<p>การจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนของทุกเดือน</p> <p>6. การบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM หากเมื่อสำนักงานสภา อาจพบข้อบ่งชี้การนำข้อมูลของผู้บริโภค อันเป็นเท็จเข้าสู่ระบบด้วยการสอบถาม และได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้บริโภค แล้วพบว่าข้อมูลเป็นเท็จ ทางสำนักงานไม่ถือเป็นจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานประจำจังหวัดดำเนินการ</p> <p>7. การประสานงานในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้บริโภคในพื้นที่ เช่น ขั้นตอนการจัดการ ขอคำปรึกษาทางกฎหมาย ขอให้หน่วยงานประจำจังหวัด ประสานผ่านช่องทางไลน์ “คลินิกรับร้องเรียน”</p> <p>8. การประสานงานด้านระบบการบันทึก CRM ในการปรับปรุงข้อมูล การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ข้อขัดข้องการใช้ระบบCRM หรือปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบ ขอให้หน่วยงานประจำจังหวัด ประสานงานที่ กลุ่มงานพัฒนาศักยภาพฯ ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ตามรายชื่อการประสานงานที่แจ้งพร้อมกันนี้</p>
(4) จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์	ฝ่ายสนับสนุน ได้จัดประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดทุกเดือน และทุกไตรมาสจะมีการคืนข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพเรื่องร้องเรียน	3. ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดใน	<p>ฝ่ายสนับสนุนได้มีการทวนสอบการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนจะพบว่า</p> <p>1. หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM</p>

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
		ระเบียบหรือแนวปฏิบัติ ที่ปรับปรุง	<p>2. หน่วยงานประจำจังหวัดมีเรื่องร้องเรียนที่เป็นงานเฝ้าระวัง</p> <p>3. หน่วยงานประจำจังหวัดบางจังหวัดยังไม่เอาเรื่องร้องเรียน มาเฝ้าระวัง เตือนภัย ปัญหาผู้บริโภคตามสถานการณ์หรือตามปัญหาของพื้นที่</p>

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2567

ความเสี่ยง : RF 6 การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

( ) ด้านกลยุทธ์ ( ✓ ) ด้านการดำเนินงาน ( ) ด้านการเงิน ( ✓ ) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ( ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย คพ./ฝ่าย สส.

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
(1) ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนวันที่ทำงานและปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อวัน                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนวันที่ทำงานต่อปี: 52 สัปดาห์/ปี - 2 สัปดาห์ (วันหยุดนักขัตฤกษ์และอื่น ๆ) = 50 สัปดาห์/ปี</li> <li>• วันทำงานต่อปี: 50 สัปดาห์ x 5 วัน/สัปดาห์ = 250 วันทำงาน/ปี</li> <li>• จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อวัน: 15,000 เรื่อง/250 วันทำงาน = 60 เรื่องร้องเรียน/วัน</li> </ul> </li> <li>2. การแบ่งงานรายวันต่อเจ้าหน้าที่                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อวันต่อคน: 60 เรื่อง/วัน ÷ 5 คน = 12 เรื่องร้องเรียน/คน/วัน</li> </ul> </li> <li>3. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน:                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับเรื่องร้องเรียน: บันทึกรายละเอียดและจัดหมวดหมู่</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol>	1. มีการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติม ตาม ผลการประเมิน work load (ในส่วนของ ส.นง. สภาฯ)	ดำเนินการแล้ว



แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>2. การประเมินเบื้องต้น: ตรวจสอบความถูกต้องและความสำคัญของเรื่องร้องเรียน</p> <p>3. การวิเคราะห์และจัดการ: สอบสวน สอบถาม และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม</p> <p>4. การสรุปผลและดำเนินการ: แก้ไขปัญหาและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>5. การติดตามผล: ติดตามผลลัพธ์และตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</p> <p><b>4. ระยะเวลาการจัดการต่อเรื่อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แต่ละเจ้าหน้าที่ต้องจัดการเรื่องร้องเรียน <b>12 เรื่องต่อวัน</b> โดยคาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 10 นาที – 1 ชั่วโมง ต่อเรื่องในการดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและบันทึกข้อมูล</li> <li>• หากใช้เวลาเฉลี่ย 90 วันในการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง ซึ่งครอบคลุมการวิเคราะห์และติดตามผล จึงต้องมีการจัดสรรเวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละวัน</li> </ul> <p><b>5. รายงานประจำเดือน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อเดือน: <math>15,000 \text{ เรื่อง} \div 12 \text{ เดือน} = 1,250 \text{ เรื่องร้องเรียน/เดือน}</math></li> <li>• การจัดการเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ต่อเดือน: <math>1,250 \text{ เรื่อง} \div 5 \text{ คน} = 250 \text{ เรื่อง/คน/เดือน}</math></li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p><b>6. การติดตามและปรับปรุง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมรายสัปดาห์: ประเมินความก้าวหน้าและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>• การตรวจสอบรายเดือน: วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่จัดการแล้วและประสิทธิภาพในการจัดการ</li> <li>• การฝึกอบรม: จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงทักษะเจ้าหน้าที่</li> </ul> <p><b>7. การประเมินผล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินรายไตรมาส: ติดตามการทำงานตามเป้าหมายรายไตรมาส</li> <li>• การประเมินประจำปี: วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่</li> </ul>		
(2) จัดตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการจัดการข้อร้องทุกข์	<p><b>กลไกในการตั้งทีมคณะทำงาน</b></p> <p><b>1. การคัดเลือกและแต่งตั้งบุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เลือบบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์: คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องทุกข์ เช่น ความเข้าใจในกฎหมาย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการข้อขัดแย้ง</li> </ul>		ดำเนินการแล้ว

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ: แต่งตั้งบทบาทเฉพาะของแต่ละคนในคณะทำงาน เช่น ผู้นำทีม ผู้ประสานงาน ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และผู้รับผิดชอบการติดตามผล</li> </ul> <p><b>2. การกำหนดโครงสร้างและกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดโครงสร้างของคณะทำงาน: สร้างโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เช่น การแบ่งคณะทำงานย่อยตามประเภทของข้อร้องทุกข์หรือกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์</li> <li>• กำหนดขั้นตอนการทำงาน: วางขั้นตอนการจัดการข้อร้องทุกข์ที่ชัดเจนและเป็นระบบ เช่น การรับเรื่อง การประเมิน การวิเคราะห์ การดำเนินการแก้ไข และการติดตามผล</li> </ul> <p><b>3. การประชุมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมประจำ: จัดประชุมเป็นประจำ เช่น รายสัปดาห์ หรือรายเดือน เพื่อประเมินความก้าวหน้าและระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการจัดการข้อร้องทุกข์</li> <li>• สร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง: ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น อีเมล ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Complaint Management System) และการประชุมออนไลน์ เพื่อให้</li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>คณะทำงานสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว</p> <p><b>4. การอบรมและพัฒนาบุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ:</b> จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น การแก้ไขปัญหา การเจรจาต่อรอง และการสื่อสารเชิงบวก เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการข้อร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• <b>การเรียนรู้จากกรณีศึกษา:</b> ใช้กรณีศึกษาจริงในการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> </ul> <p><b>5. การจัดทำและใช้เครื่องมือสนับสนุนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ระบบการจัดการข้อร้องทุกข์ (Complaint Management System):</b> ใช้ระบบจัดการข้อร้องทุกข์ที่มีฟังก์ชันในการบันทึก ติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• <b>เครื่องมือในการวิเคราะห์และติดตามผล:</b> ใช้เครื่องมือเชิงวิเคราะห์ เช่น การรายงานผล KPI และการติดตามผลลัพธ์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของคณะทำงาน</li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p><b>6. การประเมินและปรับปรุงการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินประสิทธิภาพเป็นระยะ: ประเมินประสิทธิภาพของคณะทำงานเป็นระยะ (เช่น รายไตรมาสหรือรายปี) เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนในการจัดการข้อร้องทุกข์</li> <li>• การปรับปรุงกระบวนการทำงาน: นำผลจากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องทุกข์</li> </ul> <p><b>7. การรับฟังและสร้างความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การติดตามและประเมินความพึงพอใจ: หลังจากการแก้ไขปัญหาแล้ว คณะทำงานควรติดตามผลและประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม</li> <li>• การสร้างช่องทางรับข้อเสนอแนะ: เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องทุกข์ให้ดีขึ้นในอนาคต</li> </ul>		
(3) วิเคราะห์เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ	<p><b>ขั้นตอนที่ 1: การรับเรื่องร้องทุกข์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายละเอียดปัจจุบัน:</li> </ul>	2. มีการปรับปรุงระเบียบการรับเรื่อง ร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ	

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือ การร้องเรียนด้วยตนเอง</li> <li>○ บันทึกข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องทุกข์ในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์</li> <li>● <b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การใช้ระบบรับเรื่องอัตโนมัติ : ใช้ระบบที่สามารถรับเรื่องร้องทุกข์อัตโนมัติผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อลดเวลาในการบันทึกข้อมูล</li> <li>○ การสร้างแบบฟอร์มออนไลน์ที่มีการจัดหมวดหมู่ : ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลและเลือกหมวดหมู่ของเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตั้งแต่เริ่มต้น</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 2: การประเมินและจัดลำดับความสำคัญ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>รายละเอียดปัจจุบัน :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เจ้าหน้าที่ทำการประเมินเรื่องร้องทุกข์และจัดลำดับความสำคัญตามความเร่งด่วนและผลกระทบ</li> </ul> </li> <li>● <b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การใช้เกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน : กำหนดเกณฑ์การประเมินความเร่งด่วน</li> </ul> </li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>และความสำคัญที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ เพื่อให้การจัดลำดับความสำคัญเป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การใช้ AI หรือระบบอัตโนมัติในการประเมินเบื้องต้น : ใช้เทคโนโลยีในการช่วยประเมินเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น เพื่อช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 3: การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>รายละเอียดปัจจุบัน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เจ้าหน้าที่ทำการสอบสวนหรือวิเคราะห์ปัญหา รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเริ่มดำเนินการแก้ไข</li> </ul> </li> <li>● <b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน : ระบุระยะเวลาที่แน่นอนสำหรับการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในแต่ละขั้นตอน เช่น การสอบสวนต้องเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน</li> <li>○ การจัดตั้งทีมแก้ไขปัญหาเฉพาะกิจ : จัดตั้งทีมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำหรับเรื่องร้องทุกข์ที่ซับซ้อน เพื่อลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา</li> </ul> </li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p><b>ขั้นตอนที่ 4: การสรุปผลและแจ้งผู้ร้องเรียน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายละเอียดปัจจุบัน: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ สรุปผลการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่สะดวก</li> </ul> </li> <li>• ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การแจ้งผลผ่านระบบอัตโนมัติ: ใช้ระบบอัตโนมัติในการส่งข้อความหรืออีเมลแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้น</li> <li>○ การทำเอกสารสรุปผลแบบมาตรฐาน: จัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานในการสรุปผล เพื่อให้การแจ้งผลมีความชัดเจนและครบถ้วน</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 5: การติดตามผลและประเมินความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายละเอียดปัจจุบัน: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เจ้าหน้าที่ติดตามผลลัพธ์หลังจากการแก้ไขปัญหาและตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</li> </ul> </li> <li>• ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การติดตามผลอัตโนมัติ: ใช้ระบบติดตามผลอัตโนมัติที่สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่</li> </ul> </li> </ul>		



แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	<p>ให้ติดตามผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 30 วันหลังจากการแก้ไขปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์: ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจผ่านทางอีเมลหรือข้อความ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 6: การประเมินและปรับปรุงกระบวนการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รายละเอียดปัจจุบัน: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ มีการประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์เป็นระยะ และปรับปรุงกระบวนการตามผลการประเมิน</li> </ul> </li> <li>● ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การใช้ KPI ที่ชัดเจนในการประเมิน: กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่ชัดเจนสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องทุกข์ เพื่อให้สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างตรงจุด</li> <li>○ การจัดประชุมทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรายไตรมาส : จัดประชุมคณะทำงานเป็นระยะเพื่อตรวจสอบและ</li> </ul> </li> </ul>		

แผนงาน/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง	ผลตามตัวชี้วัด
	ปรับปรุงกระบวนการ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน		
(4) จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์			



คำสั่งสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ที่ ๐๙๓ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายใน  
ของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

.....

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานของรัฐกำหนด และจัดให้มีการควบคุมภายในตามกระบวนการงานที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓๖ แห่งข้อบังคับสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขานุการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายในของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

- |  |                      |
|--|----------------------|
| (๑) เลขานุการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค         | ที่ปรึกษาคณะทำงาน    |
| (๒) นายชตะ อุ๋นสุข                                 | ที่ปรึกษาคณะทำงาน    |
| (๓) นายศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ                    | ประธานคณะทำงาน       |
| (๔) นางสุภาพร ถิ่นวัฒนากุล                         | รองประธานคณะทำงาน    |
| (๕) หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม                   | คณะทำงาน             |
| (๖) หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค | คณะทำงาน             |
| (๗) หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค    | คณะทำงาน             |
| (๘) หัวหน้าฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์      | คณะทำงาน             |
| (๙) หัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงาน                      | คณะทำงาน             |
| (๑๐) หัวหน้าฝ่ายงานเลขานุการ                       | คณะทำงาน             |
| (๑๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานเลขานุการ                   | คณะทำงานและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

- (๑) กำหนดหลักเกณฑ์และแผนบริหารความเสี่ยง รวมถึงแผนการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๒) ปฏิบัติ ...

(๒) ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง

(๓) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายในให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดต่อเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๔) ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค