

สภาองค์กรของผู้บริโภค

รายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 1 งบประมาณประจำปี ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนฯ

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

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	ได้รับข้อมูลจากสำนักงบประมาณ ชัดเจน ในเหตุผลที่ตัดงบประมาณลดลง และแนวทาง ป้องกันในอนาคต
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้รับการจัดสรรเท่ากับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568</li> <li>2. แนวทางการป้องกันในอนาคต ประสานอย่างใกล้ชิด และเพิ่มรายละเอียดในชั้นเสนอคำขอของงบประมาณ โดยเฉพาะรายละเอียด TOR และตัวคูณการคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ</li> </ol>

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
1. ประสาน สปน. เพื่อเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณ อื่นๆ เช่น งบกลาง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสานกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เพื่อส่งข้อมูลคำขอของงบประมาณให้สำนักงบประมาณพิจารณา</li> <li>2. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของบ 360.094 ล้านบาท ผ่านการพิจารณาจากสำนักงบ 149.180 ล้านบาท และได้รับทราบงบประมาณรายแผน (ได้งบเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)</li> <li>3. สำนักงานจะเสนอของบกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพิ่มประมาณ 50 ล้านบาท</li> <li>4. ข้อเสนอเชิงนโยบายเรื่อง งบประมาณรายหัวจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569</li> </ol>	1. ได้รับข้อมูลจากสำนักงบประมาณ ชัดเจน ในเหตุผลที่ตัดงบประมาณลดลง และแนวทาง ป้องกันในอนาคต (อยู่ระหว่างการนำส่งข้อมูลเพิ่มเติมตามที่ สปน. ร้องขอ)
2. มีแผนปฏิบัติงานประจำปีที่ชัดเจน	แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567	2. แผนงานและแผนเงินปี 2568

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
3. แสวงหาแหล่งทุนอื่นๆ นอกเหนือจากเงิน งบประมาณ	ได้รับจัดสรรงบประมาณ จาก องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International (CI) เพื่อดำเนิน โครงการศึกษาทดลองจัดตั้ง One-Stop-Shop ด้านพลังงานชดเชยของประเทศไทย งบประมาณ 1,050,000 บาท	กันยายน 2568
4. กำกับเร่งรัดการ ดำเนินงานและการ เบิกจ่ายของปีปัจจุบัน	เลขาธิการดำเนินการติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายในการประชุมผู้บริหารที่จัดขึ้นทุก สัปดาห์ โดยจัดเป็นวาระประจำ	5. มีรายงานการเบิกจ่ายเป็นราย เดือน แจ้งในที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อเร่งรัด และติดตามการ เบิกจ่าย

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 2 การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ

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

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

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	1. มีแผนการดำเนินและแผนการใช้จ่ายภายใน 15 นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวน งบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	1. มีแผนการดำเนินและแผนการใช้จ่ายภายใน 15 นับจากวันที่ได้รับทราบจำนวน งบประมาณที่จะได้รับอย่างชัดเจน

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
1. จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการเบิกจ่าย รวมทั้งแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และปรับปรุงให้สอดคล้องตามวงเงินงบบฯ ล่าสุด ที่ได้รับ	1. แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 2. ดำเนินการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างแล้วเสร็จและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ คือ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับงบประมาณโดยมีรายละเอียด ดังนี้ ครั้งที่ 1 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง วันที่ 4 ตุลาคม 2567	กันยายน 2568

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และเร่งรัดให้ เป็นไปตามแผน ในทุกไตรมาส	ประชุมผู้บริหารกำกับ ติดตาม และเร่งรัดให้ เป็นไปตามแผน	ทุกไตรมาส
3. ประชุมผู้บริหารเพื่อ ติดตามความก้าวหน้าและ แก้ไขปัญหา	ประชุมผู้บริหารกำกับ ติดตาม และเร่งรัดให้ เป็นไปตามแผน	ทุกไตรมาส



## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 3 องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง (ขาดแผน BCP)

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

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย ลข./ ฝ่าย บห./ฝ่าย คพ.

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	1. มีแผน BCP ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2. มีแผน BCP งานรับเรื่องร้องเรียน (Call Center และระบบที่เกี่ยวข้อง) 3. มีแผน BCP เรื่อง อาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	มีแผน BCP ตามที่กำหนด

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
1. จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบต่อหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	ฝ่ายบริหารสำนักงานได้มีการประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทาง 1. การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ และวิเคราะห์ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น 2. ประเมินผลกระทบต่อภารกิจ 3. การกำหนดมาตรการและแผนงานรับมือ 4. การทดสอบและปรับปรุงแผน BCP	มิถุนายน 2568
2. จัดทำขั้นตอน/แนวทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	ออกแบบแนวทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน 1. การกำหนดโครงสร้างการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน "ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน" (Crisis Management Team - CMT) 2. กำหนดบุคคล/ฝ่ายที่รับผิดชอบการแจ้งข่าวสาร	กันยายน 2568

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
	<p>3. ช่องทางการติดต่อและแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <p>ขั้นตอนการดำเนินการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <p>ขั้นตอนที่ 1: แจ้งเตือนทันที</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หัวหน้าฝ่ายที่พบเหตุฉุกเฉินต้องแจ้ง ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CMT) ทันที</li> <li>• ใช้ช่องทางที่เร็วที่สุด เช่น โทรศัพท์ หรือแอปพลิเคชันสื่อสาร</li> </ul> <p>ขั้นตอนที่ 2: ประเมินสถานการณ์และกำหนดแผนสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ศูนย์บัญชาการฯ ประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์</li> <li>• จัดทำข้อความแจ้งเตือนที่เหมาะสม (ข้อความสั้น/รายละเอียด)</li> </ul> <p>ขั้นตอนที่ 3: แจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แจ้งพนักงานในพื้นที่เกิดเหตุให้ปฏิบัติตามแผนฉุกเฉิน</li> <li>• แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือ</li> </ul> <p>ขั้นตอนที่ 4: อัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หากสถานการณ์ยังดำเนินอยู่ ต้องมีการอัปเดตข่าวสารทุก 30 นาที - 1 ชั่วโมง</li> <li>• ป้องกันข่าวลือและข้อมูลเท็จ โดยให้ข้อมูลจากช่องทางที่เชื่อถือได้</li> </ul> <p>ขั้นตอนที่ 5: สรุปเหตุการณ์และปรับปรุงแผน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลังสถานการณ์คลี่คลาย ต้องมีการสรุปบทเรียน (Post-Incident Review)</li> <li>• ปรับปรุงแนวทางการสื่อสารให้เหมาะสมขึ้น</li> </ul>	





## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 4 การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วย งานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาผู้บริโภคนำไปสู่การยุบเลิก  
หน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่

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

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

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	มีการชี้แจง แลกเปลี่ยน-และทำความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงาน ประจำจังหวัด /เขตพื้นที่
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	มีการประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่เดือนละ 1 ครั้งและหน่วยงานประจำจังหวัดทุก 2 เดือนครั้ง

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
1. มีการชี้แจง แลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจ ในเชิงลึก กับหัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัด /เขตพื้นที่ ถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ ของสภาฯ และผลกระทบรุนแรง ที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อหน่วยฯ และต่อสภาฯ หาก ผ่าฝืน (การชี้แจง ทำความเข้าใจ และนำข้อผิดพลาดที่พบบ่อยครั้ง ในการปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวทางปฏิบัติ	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการประชุมกับหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในรูปแบบ  1. การประชุม Online ในทุกเดือน ในประเด็น การแจ้งข่าวสาร การติดตามความก้าวหน้า	กันยายน 2568

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
ของสภาฯ สื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานจังหวัด/เขตพื้นที่)	2. การประชุม Onsite อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง ในตอนเริ่มดำเนินงาน ไตรมาส เน้นการทำความเข้าใจและสร้างข้อตกลงในการดำเนินงาน รวมทั้งการสรุปผลการดำเนินงาน	
2. จัดวางหรือและสรุปแนวทางที่ชัดเจนด้านระบบบัญชี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ แล้วจัดประชุมชี้แจง-ซักซ้อมความเข้าใจ ให้กับหน่วยงานประจำจังหวัด-เขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝ่ายสนับสนุนได้มีการประชุมกับหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในรูปแบบการประชุม Online ในทุกเดือน ในประเด็นการแจ้งข่าวสาร การติดตามความก้าวหน้า</li> <li>2. ฝ่ายสนับสนุนมีการลงพื้นที่เพื่อติดตามและสนับสนุนการทำงานหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในแต่ละพื้นที่</li> <li>3. ทบทวนทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยฯ เกี่ยวกับระเบียบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อชี้แจงการใช้ ระบบ ERP และข้อกฎหมายต่าง ๆ</li> </ol>	ก.ย. 68
3. ร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาเครื่องมือ และระบบการติดตามการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริโภค	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝ่ายสนับสนุนติดตามและสนับสนุนข้อมูลและเชื่อมข้อมูลวิชาการและทีมวิชาการในแต่ละภูมิภาคในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค</li> <li>2. ฝ่ายสนับสนุนใช้เครื่องมือประเมินศักยภาพการทำงานหน่วยงานประจำจังหวัดเพื่อติดตามและประเมินการดำเนินงานและวางแผนการพัฒนาศักยภาพที่ประกอบไปด้วย</li> </ol>	ก.ย. 68

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
	<p><b>Competency สมรรถนะ</b> คุณลักษณะในตัวบุคคล และองค์กร ที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ การปฏิบัติ <b>Efficiency ประสิทธิภาพ</b> บริหารคน งบประมาณ</p> <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 การดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงาน เขตพื้นที่</p>	<p>มีการใช้เกณฑ์ประเมินองค์กรคุณภาพเพื่อประเมินความพร้อมขององค์กร เพื่อจะเป็นหน่วยงานประจำจังหวัด และมีการกำหนดแผนขั้นตอนการติดตามประเมินองค์กรในระยะเวลา 3-4 เดือน</p>	<p>ก.ย. 68</p>

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 5 การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

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

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

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง ได้เพียง 58.28

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
(1) ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ และจัดหาคูคลองการเพิ่มเติมให้เหมาะสม	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการกำหนดการติดตามติดตามเรื่องทุกสัปดาห์โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้ 3 คน	ก.ย.68
(2) มีการประชุมติดตามและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	ฝ่ายสนับสนุนได้ตั้งฝ่ายงานพัฒนาศักยภาพและจัดการความรู้ และจัดการเรื่องร้องเรียน	ก.ย.68
(3) วิเคราะห์เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ	ฝ่ายสนับสนุนได้มีการสรุปข้อมูลจากการเฝ้าระวังทุกเดือน ซึ่งจะดูทั้งด้านจำนวนเรื่องร้องเรียนกับตัวชี้วัดขององค์กรและคุณภาพเรื่องร้องเรียน และมาประชุมในฝ่ายเพื่อประเมินสถานการณ์	ก.ย.68

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
(4) จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์	ฝ่ายสนับสนุน ได้จัดประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดทุกเดือน และทุกไตรมาสจะมีการคืนข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพเรื่องร้องเรียน	ก.ย.68

## แบบการรายงานและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ไตรมาส 1-2 ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง : RF 6 มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโภคนอ ไม่รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย สป./ฝ่าย สส./ฝ่าย คพ./ฝ่าย นย. (หลัก)

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) :	1. ข้อเสนอแนะนโยบาย/ มาตรการ ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 50
ผลตามตัวชี้วัดความเสี่ยง :	1. ข้อเสนอแนะนโยบาย/ มาตรการ ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 50

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
(1) สร้างเครือข่ายและพันธมิตร จากภาคส่วนต่างๆ เช่น ภาคนักวิชาการ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง และให้มีบทบาทชัดเจนร่วมสนับสนุน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อเสนอแนะนโยบาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่</li> <li>2. สนับสนุนหน่วยงานพื้นที่ประสานนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและขับเคลื่อนนโยบายในแต่ละพื้นที่</li> <li>3. ฝ่าย คพ. มีการทำงานความร่วมมือกับสมาคมผู้ประกอบการ จำนวน 3 ราย คือ                         <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 สมาคมผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว มีการทำความร่วมมือเพื่อยกระดับมาตรฐานของสินค้ารถยนต์ใช้แล้ว และร่วมมือเตือนภัยแก่ผู้บริโภค เพื่อป้องกันการถูกหลอกให้ซื้อสินค้ารถยนต์มือสองไม่มีคุณภาพ หรือสินค้าที่ได้มาโดยผิดกฎหมาย หรือโฆษณาเลขไมค์เป็นเท็จ จากผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ และปรับปรุงประกาศ สคบ. เพื่อพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับหลักฐานการชำระเงินในธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว</li> </ol> </li> </ol>	<p>เมษายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p>

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
	<p>3.2 สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบริโภค มีการทำความร่วมมือเพื่อพัฒนาแบบสัญญาสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อผู้บริโภคอ่านง่าย มีการสรุปสาระสำคัญข้อสัญญาให้ผู้บริโภคเข้าใจง่าย และเป็นไปตามประกาศ สคบ.</p> <p>3.3 สมาคมการค้าอินฟลูเอนเซอร์ไทย มีการทำความร่วมมือ จัดทำจริยธรรมอินฟลูเอนเซอร์ เพื่อกำหนดมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของอินฟลูเอนเซอร์ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีความหมายกำกับเป็นการเฉพาะ รวมถึงการร่วมมือของสมาคมในการเผยแพร่ข้อมูลแจ้งเตือนภัยข้อมูลเพื่อประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>3.4 สมาคมธนาคารไทย มีการทำความร่วมมือ จัดทำรายงานการจัดอันดับผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค</p>	
(2) สร้างระบบภายในเพื่อติดตามข้อเสนอฯ อย่างเข้มข้น และพัฒนารูปแบบงานรณรงค์ผลักดัน	<p>1. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานขับเคลื่อนนโยบายกำหนดแผนงานการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในมิติ "ขาขึ้น" (Bottom-Up) และ "ขาลง" (Top-Down) ร่วมกับพื้นที่และเชื่อมการทำงานกับฝ่ายนโยบาย</p> <p>2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานขับเคลื่อนนโยบายนำเสนอความก้าวหน้าการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในมิติ "ขาขึ้น" (Bottom-Up) และ "ขาลง" (Top-Down) ร่วมกับพื้นที่และเชื่อมการทำงานกับฝ่ายนโยบายเดือนละ 1 ครั้ง</p>	<p>เมษายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p>
(3) สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการสนับสนุนจากประชาชน องค์กรผู้บริโภค หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้หน่วยงานรัฐเห็นความสำคัญและพิจารณาตอบสนองต่อข้อเสนออื่นๆ	<p>1. วิเคราะห์ข้อมูลนโยบายเพื่อจัดทำชุดข้อมูลสร้างความเข้าใจ</p> <p>2. จัดเวทีทำความเข้าใจหน่วยงานพื้นที่เพื่อไปขยายความรู้กับองค์กรผู้บริโภค</p> <p>3. จัดเวทีเพื่อยื่นข้อเสนอกับหน่วยงานในพื้นที่</p> <p>4. สร้างกลไกการติดตามข้อเสนอกับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่</p>	<p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p>



มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
<p>(4) สื่อสารงานนโยบายและมาตรการผ่านทุกช่องทางด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิเคราะห์ข้อมูลนโยบายจัดทำชุดข้อมูลเพื่อเผยแพร่รณรงค์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยประจำจังหวัด ทั่วโลกเขตพื้นที่ และองค์กรสมาชิกทั่วประเทศ</li> <li>2. เผยแพร่ชุดข้อมูลในช่องทาง Line, Facebook, Youtube, Tiktok, IG และ X</li> <li>๓. ผลิตและเผยแพร่รายการ “สภาผู้บริโภคไลฟ์ ซีซั่น ๒ : พูด-เพื่อ-เปลี่ยน” เพื่อพูดถึงความสำเร็จในการยกระดับนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบการพูดคุยที่เข้าใจง่าย และมีผู้เสียหายร่วมถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นจริง</li> <li>๔. สนับสนุนผู้มีอิทธิพลออนไลน์ ร่วมการรณรงค์ ยกระดับกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ย่อยข้อมูลนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ผ่านอินฟลูเอนเซอร์ช่องทาง “TikTok กัปตันคนเนิร์ด”</li> <li>๕. ผลิตและเผยแพร่กรณีศึกษาจากผู้เสียหายประเด็นต่างๆ ที่ร้องเรียนผ่านสภาผู้บริโภคแล้วประสบความสำเร็จ ผ่านคอนเทนต์รูปแบบต่างๆ เช่น เรื่องเล่า บทความ สกู๊ปพิเศษ บทสัมภาษณ์ทั้งคลิปวิดีโอ และคลิปเสียง</li> <li>๖. เผยแพร่ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านรายการวิทยุ “ครอบครัวข่าว” ทุกวันพฤหัสบดี ผ่านช่องทางรายการวิทยุ FM ๑๐6 MHz.</li> <li>๗. นำเสนอนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคและปัญหาผู้บริโภค ผ่านรายการ “Tik Talk by Consumer” ผ่านช่องรายการ สภาผู้บริโภค ในแพลตฟอร์ม TikTok ทุกวันอังคาร และวันพฤหัสบดี โดยพิธีกร GenY &amp; GenZ</li> </ol>	<p>มีนาคม 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>Non stop</p> <p>Non stop</p>

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
	<p>๘. ย่อยข้อมูลนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านคอนเทนต์ในรูปแบบต่างๆ อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เรื่องสั้น บทความ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อนำไปเผยแพร่ในทุกช่องทางการสื่อสาร และสามารถดาวน์โหลดได้ทาง <a href="http://www.tcc.or.th">www.tcc.or.th</a></p> <p>๙. จัดทำโครงการยกระดับการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านการแสดงผลในรูปแบบ Data Visualization ทำให้ประชาชนผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลนโยบายได้ง่ายขึ้น</p> <p>๑๐. พัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อยกระดับการสร้างสรรค์คอนเทนต์ด้วย Generative AI ให้กับบุคลากรฝ่ายสื่อสารสาธารณะฯ และองค์กรสมาชิก เพื่อให้มีทักษะการใช้เครื่องมือ AI ในการผลิตสื่อ ย่อยข้อมูล และประหยัดเวลาในการทำงาน</p> <p>๑๑. จัดทำรายการ “The กร๊าด Radio เรื่องสยองของผู้บริโภค” ซึ่งเป็นรายการเล่าปัญหาผู้บริโภค ที่นำเสนอทางออกให้ผู้เสียหายสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และเคยประสบความสำเร็จมาแล้ว ซึ่งรายการนี้เผยแพร่ผ่านอินฟลูเอนเซอร์ทาง FB และเผยแพร่ผ่านสถานีวิทยุท้องถิ่นไม่น้อยกว่า ๔๔ จังหวัด เป็นระยะเวลา ๖ เดือน เดือนละ ๔ ครั้ง</p> <p>๑๒. “รวมพลังมิตรสู้มิจ” โครงการขยายภาคีเครือข่าย ๑๐ สถาบันการศึกษา โดยสภาผู้บริโภคนำเสนอบทบาท ภารกิจ และนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านนักศึกษา ๑๐ มหาวิทยาลัย และให้นักศึกษาเป็นผู้เล่าเรื่องราวในรูปแบบของคลิปวิดีโอ จากนั้นนำไปเผยแพร่ในทุกช่องทางการสื่อสารของสภาผู้บริโภค จะเห็นได้ว่าการเล่าเรื่องราวโดยเยาวชน/นักศึกษา สามารถเข้าใจได้ง่าย เป็นการเตือนภัยมิฉฉาชีพ และมีการนำเสนอทางออกเมื่อเจอปัญหาถูกฉฉาชีพหลอกอีกด้วย</p>	<p>Non stop</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>กันยายน 2568</p> <p>มีนาคม 2568</p> <p>มีนาคม 2568</p>

มาตรการจัดการความเสี่ยง	สรุปรายละเอียดการดำเนินการ	กำหนดเสร็จ
	๑๓. จัดบูทกิจกรรมในงานต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อประชาสัมพันธ์สภาผู้บริโภคนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค	Non stop





