

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด

ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

ผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหาร ในคราวประชุมครั้งที่ 10/2568 เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2568

ผ่านความเห็นชอบต่อคณะกรรมการนโยบาย ในคราวประชุมครั้งที่ 11/2568 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2568

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สภาองค์กรของผู้บริโภค

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์		การควบคุมภายในที่มีอยู่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
มาตรา 14 (1) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยง/จุดอ่อน 1. การรับเรื่องร้องเรียน ขาดข้อมูลที่จำเป็นทำให้ การแก้ไขไม่สำเร็จ หรือใช้ เวลามากกว่าปกติ	1. จัดทำ เผยแพร่ และซักซ้อมความเข้าใจ คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 2. มีการชี้แจงรายละเอียดงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน 3. มีระบบตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูลเข้าระบบ หากพบความไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง ให้มีการแจ้งและแก้ไขให้ถูกต้องในกรอบเวลาที่กำหนด 4. มีการประชุมวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนกับหน่วยประจำจังหวัดทุกเดือน และสกัดเป็น KM	ฝ่าย คพ. ฝ่าย สส.

การประเมินผลการควบคุมภายใน ปี 2568	ความเสี่ยง/จุดอ่อนที่ยังมีอยู่ (นำไปจัดทำแผนควบคุมภายในปี 2569)
มาตรา 14 (1) / 1. การรับเรื่องร้องเรียนขาดข้อมูลที่จำเป็นทำให้การแก้ไขไม่สำเร็จ หรือใช้เวลามากกว่าปกติ	
1. มีการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน และจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ 2. มีการชี้แจงขอบเขตงาน แผนการดำเนินงาน และมีการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำรายงานประจำเดือนเพื่อรายงานผลดำเนินงาน 3. มีการประชุมเพื่อวางแผนการตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน และหารือร่วมกับฝ่าย สส. เพื่อประชุมสรุปการทำงานทุกเดือน มีกำหนดแบบฟอร์มรายงานการบันทึกเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้ที่ประชุมประจำเดือนภายในฝ่ายทราบ 4. มีการประชุมร่วมกับฝ่าย สส. ทุกเดือน เพื่อติดตามและอัปเดตการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน การส่งต่อข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหาการรับเรื่องร้องเรียน และเข้าร่วมประชุมหน่วยงานประจำจังหวัด ที่ฝ่าย สส. จัดประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานร้องเรียนกับหน่วยงานประจำจังหวัด รวมถึงสื่อสารการจัดทำ KM และ KB ใหม่ๆ ให้หน่วยจังหวัดทราบ 5. จัดทำบันทึกซักซ้อมความเข้าใจแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา 6. จัดเวทีเพื่อสร้างการเรียนรู้การจัดการปัญหาผู้บริโภคในแต่ละประเด็นทุก 2 เดือนครั้ง 7. กลุ่มงานข้อมูลทำหน้าที่เฝ้าติดตามการทำงานเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยประสานรวมถึงองค์กรผู้บริโภคทุกเดือน 8. มีการคืนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่ทุกเดือน	(1) การเข้าออกของเจ้าหน้าที่ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน ที่เกิดขึ้นบ่อย ทำให้การส่งต่องาน หรือ การซักซ้อมความเข้าใจขาดช่วง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จำเป็นต้องมีการกำกับอย่างใกล้ชิด รองรับการสนทนารับเรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นตลอดและป้องกันการสื่อสารที่จะสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกับผู้ร้อง (2) การประชุมร่วมกันระหว่าง 2 ฝ่าย คือ คพ. และ สส. ที่มีอยู่เป็นประจำนั้น ต้องเน้นประเด็นการตรวจสอบข้อมูล / การซักซ้อมแนวทางการทำงาน และ การกำหนดแบบฟอร์มรายงาน เพื่อป้องกันปัญหาการเสนอข้อมูลที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนต่อสาธารณะ ที่ส่งผลเกิดการฟ้องร้องสภาผู้บริโภค

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์		การควบคุมภายในที่มีอยู่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
แผนที่ 5 พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค แผนงานที่ 5.3 ยกระดับการบริหารจัดการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค (พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบ IT ให้พร้อมใช้งาน)	ความเสี่ยง/จุดอ่อน 2. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ตอบสนองกับความต้องการหรือไม่สนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงาน	1. มีการวิเคราะห์และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมในแต่ละปี 2. มีคณะกรรมการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (มีหน้าที่สำรวจ และออกแบบการพัฒนาระบบต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการใช้งานตามภารกิจ) 3. มีกระบวนการทดสอบระบบที่พัฒนาขึ้น โดยผู้ใช้งานจริง (User Acceptance Test) 4. เมื่อมีการติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อใช้งานจริง จะต้องเตรียมการด้านการอัปเดตเวอร์ชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ/โปรแกรม หรือออกแบบให้มีการโอนย้ายข้อมูลไปยังระบบใหม่ให้รวมอยู่ใน TOR การพัฒนาระบบด้วย (Data Migration) 5. มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งมีคู่มือการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้ดูแลระบบ	ฝ่าย บห. คณะกรรมการกำกับดูแล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยง/จุดอ่อนที่ยังมีอยู่ (นำไปจัดทำแผนควบคุมภายในปี 2569)
แผนที่ 5 แผนงาน 5.3/ 2. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ตอบสนองกับความต้องการหรือไม่สนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงาน	
1. มีแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประจำปี: มีการกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของสำนักงาน 2. มีคณะทำงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล: ช่วยตรวจสอบและออกแบบระบบให้ตอบโจทย์ภารกิจหลัก 3. มีกระบวนการทดสอบโดยผู้ใช้งานจริง (User Acceptance Test - UAT): ช่วยให้ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้จริง 4. มีการวางแผนอัปเดตและโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) : ป้องกันปัญหาการสูญหายของข้อมูลและช่วยให้ระบบทำงานได้ราบรื่น 5. มีการฝึกอบรมและคู่มือการใช้งาน : เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ลดข้อผิดพลาดจากการใช้งานของเจ้าหน้าที่มาตรการควบคุมภายในที่ดำเนินการอยู่ถือว่าครอบคลุมด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงาน	(1) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก บางส่วน ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการ เช่น ระบบ CRM ต้องหาหรือผู้เกี่ยวข้องกับระบบทุกส่วนงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและแก้ไข หรือพัฒนาระบบให้ครบถ้วนตามฟังก์ชันที่จำเป็น และเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์		การควบคุมภายในที่มีอยู่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
แผนที่ 5 พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค แผนงานที่ 5.3 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค (พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบ IT ให้พร้อมใช้งาน)	ความเสี่ยง/จุดอ่อน 3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจเกิดข้อขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน	1. มีการวางแผนและกำหนดเวลาในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมในแต่ละปี พร้อมทั้งตรวจสอบและปรับปรุงแผนการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ 2. มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ รวมถึงการตรวจสอบระบบเครือข่ายและการป้องกันไวรัส เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 3. มีระบบการวิเคราะห์, ดูแล และแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบและอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 4. มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษา รวมถึงประวัติการบำรุงรักษา สรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต	ฝ่าย บท. คณะทำงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยง/จุดอ่อนที่ยังมีอยู่ (นำไปจัดทำแผนควบคุมภายในปี 2569)
แผนที่ 5 แผนงาน 5.3/ 3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจเกิดข้อขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน	
1. การวางแผนและกำหนดเวลาบำรุงรักษา: มีการกำหนดแผนงานประจำปี และมีการตรวจสอบปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ 2. การบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบเครือข่าย: มีมาตรการป้องกันความเสียหายของอุปกรณ์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 3. การดูแลและแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบ: มีระบบเฝ้าระวัง วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. การจัดทำรายงานผลการบำรุงรักษา: มีเอกสารบันทึกประวัติการบำรุงรักษาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	(1) ช่วงปีที่ผ่านมา พบว่ามีการแฮกเกอร์ เข้ามาเจาะระบบฐานข้อมูล บ่อยมาก เสี่ยงต่อความปลอดภัยของข้อมูลในทุกระบบ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จัดทำแนวทางแก้ไขที่รวดเร็วหรือแนวทางป้องกันที่เข้มข้นมากขึ้น

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์		การควบคุมภายในที่มีอยู่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
มาตรา 14 (8) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก	ความเสี่ยง/จุดอ่อน 4. การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ที่ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล	1. จัดทำแนวปฏิบัติ และซักซ้อมความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลส่วนบุคคล, การทำลายเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่จำเป็น 2. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในระบบดิจิทัล ตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีการปรับปรุงสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ เช่น ในกรณีที่พนักงานลาออกหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ พร้อมทั้งมีการบันทึกและรายงานต่อผู้บริหารทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง 3. มีการทำบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (NDA) สำหรับผู้รับจ้างที่ต้องเข้าถึงข้อมูลในระหว่างดำเนินโครงการตามสัญญาจ้าง และต้องมีการดูแล กำกับ และตรวจสอบให้ปฏิบัติตามข้อตกลงนี้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการซักซ้อมและให้ความเข้าใจอย่างชัดเจนกับผู้รับจ้างเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยข้อมูล 4. มีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสภาองค์กรของผู้บริโภค	ฝ่าย บห. คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยง/จุดอ่อนที่ยังมีอยู่ (นำไปจัดทำแผนควบคุมภายในปี 2569)
มาตรา 14 (8) / 4. การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ที่ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล	
1. แนวปฏิบัติและการซักซ้อมความเข้าใจ : มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดเก็บและทำลายข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง 2. การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล : มีการกำหนดสิทธิอย่างเหมาะสมตามหน้าที่ของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งมีการปรับปรุงสิทธิเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะของพนักงาน 3. ข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (NDA) : มีการทำสัญญาคุ้มครองข้อมูลสำหรับผู้รับจ้าง และมีมาตรการกำกับดูแลเพื่อให้ปฏิบัติตาม 4. คณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล : มีทีมงานเฉพาะด้านที่คอยดูแลความปลอดภัยของข้อมูล	ไม่พบ

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์		การควบคุมภายในที่มีอยู่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
แผนที่ 5 พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค แผนงานที่ 5.1 การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค (การพัฒนาหลักสูตรพื้นฐานที่จำเป็นในทุกด้าน)	ความเสี่ยง/จุดอ่อน 5. การรับรู้และความเข้าใจในการใช้ระเบียบต่างๆของเจ้าหน้าที่ ที่อาจไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง - เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่องการเบิกจ่าย	1. มีการซักซ้อม ทำความเข้าใจ ติดตาม กำกับ และกำหนดตัวบุคคลให้คำปรึกษาแนะนำ ในการดำเนินการตามแนวทางและคู่มือที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - คู่มือการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง - แนวทางปฏิบัติและขั้นตอน การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย - แบบฟอร์ม แต่ละประเภทงาน และคำอธิบายการใช้แบบ 2. มีการอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระบบ ERP ที่กำลังเริ่ม implement ในปี 2568 3. หากมีการปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องกำหนดให้มีการชี้แจงทำความเข้าใจร่วมด้วยทุกครั้ง	ฝ่าย บห.

การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยง/จุดอ่อนที่ยังมีอยู่ (นำไปจัดทำแผนควบคุมภายในปี 2569)
แผนที่ 5 แผนงานที่ 5.1 / 5. การรับรู้และความเข้าใจในการใช้ระเบียบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่อาจไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง - เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่องการเบิกจ่าย	
1. การซักซ้อม ทำความเข้าใจ และมีที่ปรึกษา : มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน, แนวทางและขั้นตอนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และแบบฟอร์มที่อธิบายการใช้งานได้ครบถ้วน 2. การอบรมระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (ERP) : มีแผนอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบดิจิทัลในการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายอย่างถูกต้อง 3. กระบวนการแจ้งปรับปรุงระเบียบ : หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ จะต้องมีการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายรับทราบมาตรการควบคุมภายในเหล่านี้ช่วยให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเป็นไปตามระเบียบ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความโปร่งใส	(1) ระบบ erp ยังไม่เสถียร ยังจำเป็นต้องมีการอบรมต่อเนื่อง และนโยบายปี 2570 ต้องการให้ระบบขยายไปถึงกลไกพื้นที่เข้าใช้งาน (2) ความเข้าใจในขั้นตอน ระเบียบ เอกสารหลักฐานระหว่างผู้เกี่ยวข้องส่วนกลาง กับผู้ตรวจสอบ ยังมีความคลาดเคลื่อน จำเป็นต้องหารือร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ