

สภาองค์กรของผู้บริโภค รายงานผลบริหารจัดการความเสี่ยง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารในคราวประชุมครั้งที่ 10/2568 เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2568
ผ่านความเห็นชอบต่อคณะกรรมการนโยบาย ในคราวประชุมครั้งที่ 11/2568 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2568

สรุปผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2568

ผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568



ประเภท (S-O-F-C-IT)	ลำดับ ที่	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	1	4	4 ปานกลาง
S/IT	RF3	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุ วิกฤต/ฉุกเฉิน (ขาดแผน BCP)	2	4	8 สูง	1	4	4 ปานกลาง
O/C	RF4	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของ สภาฯ นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำ จังหวัด/เขตพื้นที่	2	4	8 สูง	1	4	4 ปานกลาง
O	RF5	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด	3	3	9 ปานกลาง	3	3	9 ปานกลาง
S/O	RF6	มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโภคเสนอ ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3	3	9 ปานกลาง	3	3	9 ปานกลาง

ผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร ของสภาองค์กรของผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ประเภท (S-O-F-C-IT)	ลำดับ ที่	ชื่อความเสี่ยง (Risk Factor)	ปลายปีงบประมาณ (Likelihood x Impact)			มติคณะทำงานฯ
F	RF1	งบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ	4	4	16 สูงมาก	-ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมาย -นำไปบริหารต่อปี 2569
S/F	RF2	การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ	1	4	4 ปานกลาง	-ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย -ไปเป็นการกำกับของฝ่ายบริหาร
S/IT	RF3	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง จากเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน (ขาดแผน BCP)	1	4	4 ปานกลาง	-ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย -ไปดำเนินการบริหารแผนฯ แต่ละแผน
O/C	RF4	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาฯ นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่	1	4	4 ปานกลาง	-ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย -ไปเป็นการควบคุมภายใน
O	RF5	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภค มีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด	3	3	9 ปานกลาง	-ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมาย -นำไปบริหารต่อปี 2569
S/O	RF6	มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโภคเสนอ ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3	3	9 ปานกลาง	-ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย -นำไปบริหารต่อปี 2569 เพิ่มเป้าหมาย

สรุปผลการพิจารณาการบริหารความเสี่ยง และมติจากการประชุมคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2568

ดังนี้

- (1) RF 1 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง เท่ากับต้นปีงบประมาณ คือไม่สามารถลดความเสี่ยงลงได้ จำเป็นต้องนำมาบริหารจัดการในปี 2569 ต่อเนื่อง
- (2) RF 2 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง ลดลงจากต้นปีงบประมาณ เป็นระดับปานกลาง นำไปกำกับของฝ่ายบริหารในปี 2569
- (3) RF 3 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง ลดลงจากต้นปีงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง นำไปกำกับกับการดำเนินงานตามรายแผน
- (4) RF 4 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง ลดลงจากต้นปีงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง นำไปเป็นควบคุมภายในของปี 2569
- (5) RF 5 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง เท่ากับต้นปีงบประมาณ คือระดับปานกลาง แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด นำมาบริหารจัดการในปี 2569 ต่อเนื่อง
- (6) RF 6 ผลประเมินการบริหารความเสี่ยง เท่ากับต้นปีงบประมาณ คือระดับปานกลาง สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากเป็นภารกิจสำคัญ นำมาบริหารจัดการในปี 2569 ต่อเนื่อง

ผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2568 แต่ละความเสี่ยง

ความเสี่ยง : RF 1 งบประมาณประจำปี ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนฯ

() ด้านกลยุทธ์ () ด้านการดำเนินงาน (✓) ด้านการเงิน

() ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ () ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

เป้าหมาย : (ผล)	1. ได้รับจัดสรรงบประมาณอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา (งบประมาณปี 2569 จำนวน 127.7157 ลบ. ต่ำกว่าปี 2568 ดำเนินการขอรับจัดสรรงบกลาง 2569 เพิ่มเติม)
	2. เริ่มกระบวนการทบทวนกฎหมาย เพื่อกำหนดแนวทางผลักดันการแก้ไข ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณตามรายชื่อของประชากร คนละ 5 บาท (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

RF 1	งบประมาณประจำปีได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	4	4	16 สูงมาก E
ผลการบริหารความเสี่ยง	4	4	16 สูงมาก E
ไม่สามารถลดความเสี่ยงได้ นำไปบริหารจัดการปี 2569 ต่อไป			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) ประสาน สปน. เพื่อเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณ อื่นๆ เช่น งบกลาง	(1.1) ประสาน สปน. เรื่องงบ 68 / ได้รับจัดสรรงบกลาง 68 เพิ่มเติม 20.4609 ลบ. (ไม่เพียงพอกับการใช้จ่ายปี 2568 ต้องใช้งบ เหลือจ่ายปี 2567 ด้วย จำนวน 8.2513 ลบ. (1.2) ประสาน สปน. เสนอขอแปรญัตติงบ 69 (ไม่สำเร็จ) ดำเนินการ เสนอขอรับจัดสรรงบกลาง 69 เพิ่มเติม
(2) กรณีไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมตามข้อ 1 หรือได้รับจัดสรร ไม่เพียงพอ ต้องเสนอ ผู้บริหาร เพื่อพิจารณาเลือกกิจกรรมที่สำคัญ และส่งผลมาก ต่อ เป้าหมายหลักของสภาผู้บริโภคร ตามวงเงินที่มี	(2.1) แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 วันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ.2567 (2.2) ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายในการประชุมผู้บริหารที่จัดขึ้นทุกสัปดาห์ โดยจัดเป็นวาระประจำ
(3) แสวงหาแหล่งทุนอื่นๆ นอกเหนือจากเงินงบประมาณ	(3.1) ได้รับจัดสรรงบประมาณ จาก องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International (CI) เพื่อดำเนินโครงการศึกษาทดลองจัดตั้ง One-Stop-Shop ด้านพลังงานชดเชย งบประมาณ 1,050,000 บาท
(4) ทบทวนกฎหมายเพื่อผลักดันการ แก้ไข ให้รัฐสนับสนุน งบประมาณ ตามรายหัวของประชากร คนละ 5 บาท	(4.1) ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของ พรบ.จัดตั้ง ข้อ 23 มีความคุ้มค่าและได้สัดส่วนเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับกับภาระของประชาชนใน ส่วนภาครัฐถือเป็นการลงทุนที่เหมาะสมกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นข้อ 25 การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย - ส่งเสริมงบประมาณในลักษณะต่อหัวของประชากร - พัฒนาการตรวจสอบการใช้งบประมาณให้มีความโปร่งใส

ความเสี่ยง : RF 2 การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ

(✓) ด้านกลยุทธ์ () ด้านการดำเนินงาน (✓) ด้านการเงิน

() ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ () ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

เป้าหมาย : (ผล)	1. มีการดำเนินงานและเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนฯ ที่สภาผู้บริโภคน กำหนด(ดำเนินการได้ ร้อยละ 96.5 เทียบ งบประมาณที่ได้รับปี 2568+เงินเหลือจ่ายปี 2567)
	2. เริ่มใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการติดตามผล ของการดำเนินงานและการเบิกจ่าย (ดำเนินการจัดจ้างแล้ว สามารถใช้งานระบบรายงานได้ ปี 2569 ไตรมาสที่ 3)

RF 2	การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	4	4	16 สูงมาก E
ผลการบริหารความเสี่ยง	1	4	4 ปานกลาง M
เนื่องจากสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เสนอให้ไปเป็นการกำกับของฝ่ายบริหาร ตามกลไกที่มีหรือใช้ระบบสารสนเทศที่เสนอ			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการเบิกจ่าย รวมทั้งแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และปรับปรุงให้สอดคล้องตามวงเงินงบบุคลากรที่ได้รับ	(1.1) แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เสนอ กนย. ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567 ประกาศใช้ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 (1.2) ดำเนินการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างแล้วเสร็จและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ คือ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับงบประมาณครั้งที่ 1 ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง วันที่ 4 ตุลาคม 2567
(2) ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และเร่งรัดให้เป็นไปตามแผน ในทุกไตรมาส	(2.1) สรุปผลราย 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน โดยมีภาระผูกพันรวม 28.3329 ลบ. คิดเป็น ร้อยละ 16 ของผลเบิกจ่าย
(3) ประชุมผู้บริหารเพื่อ ติดตามความก้าวหน้า และแก้ไขปัญหา	(3.1) ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายในการประชุมผู้บริหารที่จัดขึ้นทุกสัปดาห์ โดย จัดเป็นวาระประจำ
(4) พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการ ติดตามผลของการดำเนินงานและการเบิกจ่าย	(4.1) จัดจ้างพัฒนาระบบการรายงานผลงานผลเงินสามารถใช้ระบบได้ในปีงบประมาณ 2569 ไตรมาสที่ 3

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.

เป้าหมาย	1. มีแผน BCP ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (มีร่างแผน BCP ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล)
: (ผล)	2. มี BCP งานรับเรื่องร้องเรียน (Call Center และระบบที่เกี่ยวข้อง)(มีร่างแผน BCP งานรับเรื่องร้องเรียน (Call Center และระบบที่เกี่ยวข้อง)
	3. มีแผน BCP เรื่อง อาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน(มีแผน BCP เรื่อง อาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน)

RF 3	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง (ขาดแผน BCP)		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Risk : IT)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	2	4	8 สูง H
ผลการบริหารความเสี่ยง	2	4	4 ปานกลาง M
สามารถลดความเสี่ยงไปอยู่ระดับปานกลาง ปรับไปเป็นการดำเนินการบริหารแผนฯ แต่ละแผน ตามกลไกที่สำนักงานจะดำเนินการ			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) แต่งตั้ง คทง. เพื่อจัดทำ แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	(1) การประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทาง 1.1 การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ และวิเคราะห์ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น 1.2 ประเมินผลกระทบต่อภารกิจ 1.3 การกำหนดมาตรการและแผนงานรับมือ 1.4 การทดสอบและปรับปรุงแผน BCP 1.5 มีร่างแผน BCP รอพิจารณาและประกาศใช้
(2) จัดทำขั้นตอน รายชื่อผู้รับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร เมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	(2) ออกแบบแนวทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน 2.1 การกำหนดโครงสร้างการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน "ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน" (Crisis Management Team - CMT) 2.2 กำหนดบุคคล/ฝ่ายที่รับผิดชอบการแจ้งข่าวสาร 2.3 ช่องทางการติดต่อและแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ความเสี่ยง : RF 4 การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วย งานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาผู้บริโภคนำไปสู่การ
ยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่

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

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

เป้าหมาย :	1. มีการจัดประชุมสร้างความเข้าใจ กฎ-ระเบียบ ต่างๆ ที่มีการปรับปรุงแก้ไข และการเตรียมใช้ระบบ ERP ให้กับทีมงานของหน่วยงานพื้นที่ (เริ่มปี 2569)
(ผล)	2. ไม่มีหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ที่ถูกยุบเลิก(ไม่มีหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ที่ถูกยุบเลิก)

RF 4	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วย งานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของ สภาผู้บริโภคนำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk : C)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	2	4	8 สูง H
ผลการบริหารความเสี่ยง	2	4	4 ปานกลาง M
สามารถลดความเสี่ยงไปอยู่ระดับปานกลาง นำไปเป็นกิจกรรมควบคุมภายใน ปี 2569 ต่อไป			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) จัดกิจกรรม/ประชุม เพื่อสร้างการรับรู้ ความ เข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎ- ระเบียบ- แนวปฏิบัติ ให้กับหน่วยงานพื้นที่ โดยนำผลและข้อสังเกต ของผู้ตรวจสอบฯ มาเน้นย้ำให้ทำได้อย่างถูกต้อง	(1.1) การประชุมกับหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดในรูปแบบ Online ในทุกเดือน ในประเด็น การแจ้งข่าวสาร การติดตามความก้าวหน้า / Onsite อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง
(2) จัดวางหรือและสรุปแนวทางที่ชัดเจนด้านระบบบัญชี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ แล้วจัดประชุมชี้แจง-ซักซ้อมความเข้าใจ ให้กับหน่วยงานประจำจังหวัด-เขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง	(2.1) ลงพื้นที่เพื่อติดตามและสนับสนุนการทำงาน ทบทวนทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยฯ เกี่ยวกับระเบียบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (2.2) พัฒนาระบบ ERP และข้อกำหนดต่าง ๆ
(3) ปรับปรุงระบบการติดตามและตรวจสอบความถูกต้องด้าน ระบบบัญชีของหน่วยงานพื้นที่(นอกเหนือจากการจ้างผู้ตรวจสอบฯ) และกำหนดมาตรการในการป้องกัน แก้ไขปัญหา ได้อย่างทันท่วงที	(3.1) พัฒนาระบบ ERP เพื่อใช้ในการติดตาม และตรวจสอบค่าใช้จ่าย (3.2) มีเจ้าหน้าที่ ในการติดตามตรวจสอบ เอกสารการค่าใช้จ่าย ของหน่วย ในทุกเดือน

ความเสี่ยง : RF 5 การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

() ด้านกลยุทธ์ (✓) ด้านการดำเนินงาน () ด้านการเงิน

() ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ () ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

เป้าหมาย : (ผล)	ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง ร้อยละ 50)
--------------------	---

RF 5	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	3	3	9 ปานกลาง M
ผลการบริหารความเสี่ยง	3	3	9 ปานกลาง M
ไม่สามารถลดความเสี่ยงได้ แต่ความเสี่ยงเป็นระดับปานกลาง เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด นำไปบริหารต่อในปี 2569			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนและจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสมพร้อมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ (สนง.สภาฯ)	(1.1) มีการประเมินเรื่องร้องเรียน และจัดหาบุคลากรเพิ่มเติม จำนวน 3 ตำแหน่ง จำนวน 4 คน - เจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค 1 ตำแหน่ง จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายและงานไต่ถามไต่สวน 1 ตำแหน่ง จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายและคดี 1 ตำแหน่ง จำนวน 2 คน (1.2) มีการอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่
(2) มีการประชุมติดตามและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	(2.1) มีการกำหนดการติดตามเรื่อง ผ่านการประชุมส่วนงาน และประชุมฝ่าย รายเดือน (2.2) มีการพัฒนาระบบติดตาม แจ้งเตือนเพิ่มเติม โดยหารือกับฝ่ายไอที และ การจัดทำรายงานการติดตามผลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานประจำจังหวัดทุกเดือน
(3) เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ	(3.1) มีการสรุปข้อมูลจากการเฝ้าระวังทุกเดือน ซึ่งจะดูทั้งด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน กับตัวชี้วัดขององค์กรและคุณภาพเรื่องร้องเรียนและมาประชุมในฝ่ายเพื่อ ประเมินสถานการณ์ (3.2) การทบทวนหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และปรับแนวทางการทำงาน มีการใช้กลไกไต่ถามไต่สวนก่อนฟ้องของศาลมาสนับสนุนการทำงานแต่ยังไม่ได้ ดำเนินการเสนอปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ
(4) จัดประชุมร่วมกับหน่วย งานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน	(4.1) มีการสนับสนุนวิทยากร เพื่อร่วมในการอบรมพัฒนาศักยภาพของฝ่าย สส. และหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่ เพื่อนแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการ เรื่องร้องเรียน (4.2) มีการประชุมคืนข้อมูลคุณภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุกไตรมาส

ความเสี่ยง : RF 6 มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโคเสนอ ไม่รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(✓) ด้านกลยุทธ์ (✓) ด้านการดำเนินงาน () ด้านการเงิน

() ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ () ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

เป้าหมาย : (ผล)	ข้อเสนอแนะ/ มาตรการ ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 50(ข้อเสนอแนะ/ มาตรการ ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ 70)
--------------------	--

RF 6	มาตรการและข้อเสนอแนะที่สภาผู้บริโคเสนอ ไม่รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	3	3	9 ปานกลาง M
ผลการบริหารความเสี่ยง	3	3	9 ปานกลาง M
ไม่สามารถลดความเสี่ยง แต่เป็นความเสี่ยงระดับปานกลาง ดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากได้เป็นเรื่องที่สำคัญ นำไปบริหารต่อในปี 2569			

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(1) สร้างเครือข่ายและพันธมิตร จากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคนักวิชาการ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง และให้มีบทบาทชัดเจนร่วมสนับสนุน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อเสนอ นโยบาย	(1.1) จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องใน 9 ด้าน เพื่อสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการในการจัดทำข้อเสนอ การให้ความเห็น เพื่อการสนับสนุนข้อเสนอ ทั้งส่วนกลางและหน่วยงานพื้นที่ (1.2) วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงประเด็นเชิงนโยบายภายใต้อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ (1.3) นำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ เชิงปริมาณ และคุณภาพ ในการสกัดปัญหาเชิงโครงสร้าง และนำมาพัฒนาเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย (1.4) ทำงานเชิงนโยบายกับฝ่ายการเมืองและหน่วยงานภาครัฐ ผ่านการประชุมหารือร่วมกับผู้กำหนดนโยบาย เช่น กรรมการ สส. สว. หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน (1.5) จัดทำงานวิจัย ศึกษางานวิจัย เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย หรือสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา เพื่อขอใช้ข้อมูลวิจัย และเครือข่ายนักวิชาการในการพัฒนาข้อเสนอ และขับเคลื่อนประเด็นเชิงนโยบาย
(2) สร้างระบบภายในเพื่อติดตามข้อเสนอฯ อย่างเข้มข้น และพัฒนารูปแบบงานรณรงค์ผลักดัน	(2.1) ทำระบบติดตามงานนโยบายภายในสำนักงาน เพื่อกำกับการจัดทำและผลักดันข้อเสนอ นโยบาย หรือการให้ความเห็นต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการติดตามข้อเสนอรายไตรมาส และสามารถดูแนวโน้มความเป็นไป ได้ของข้อเสนอได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผ่าน โปรแกรม Planner (Microsoft Team)

แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการ
(3) สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการสนับสนุนจากประชาชน องค์กร ผู้บริโภคร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้หน่วยงานรัฐเห็น ความ สำคัญและพิจารณาตอบสนอง ต่อข้อเสนอ	(3.1) ประสานงานฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความ ร่วมมือกับสื่อหลัก หรือสื่อเอกชน ในการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงาน ของสภาผู้บริโภค เพื่อสร้างการรับรู้ต่อสาธารณะ (3.2) วิเคราะห์ข้อมูลนโยบายเพื่อจัดทำชุดข้อมูลสร้างความเข้าใจกับองค์กร ผู้บริโภคในรูปแบบสื่อที่สามารถเข้าใจได้ง่าย อาทิ Infographic หรือ Short Video (3.3) สร้างเครือข่ายเชิงประเด็นในการดำเนินงานร่วมกับสภาผู้บริโภค เพื่อ ผลักดันนโยบายในแต่ละด้าน (3.4) ประชุมสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานประจำจังหวัด หรือองค์กรสมาชิก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วมต่อการรับรู้สิทธิ ของผู้บริโภค และนโยบายที่สำคัญของสภาผู้บริโภค