



แผนบริหารความเสี่ยง
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

**แผนบริหารความเสี่ยง
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

๑. ความเป็นมา

สืบเนื่องในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้มีการปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และเพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบราชการไทย นับแต่นั้นมา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงโดยนำหลักการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) หรือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามกรอบของ The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission หรือ “COSO” ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลมาใช้เป็นกรอบในการบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาลประกอบกันด้วย

๒. วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง

๑. เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ (Enterprise Risk Management : ERM) โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๒. เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างถูกต้องและมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

๓. โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กำหนดการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรเป็น ๒ ระดับ คือ

๑. ระดับกรม รับผิดชอบโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามคำสั่งที่ ๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ เลขธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานกรรมการ รองเลขธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นรองประธานกรรมการ ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/กลุ่ม เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นกรรมการและเลขานุการ และเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

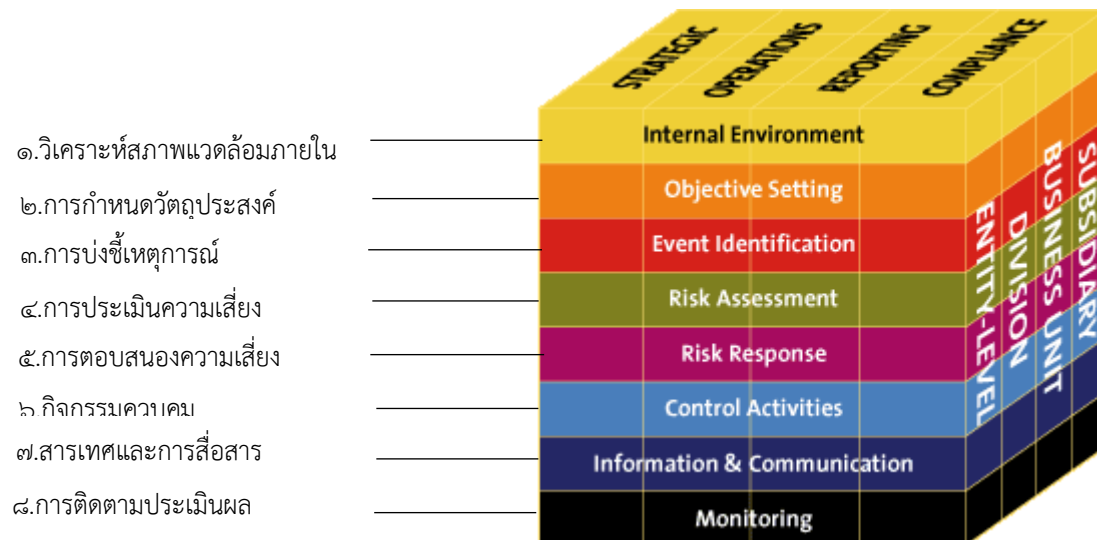
๒. ระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม รับผิดชอบโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก/กอง/กลุ่ม ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม

๔. กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและจะส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือก่อให้เกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การบริหารความเสี่ยง คือ การกำหนดนโยบาย โครงสร้างและกระบวนการเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงจะสัมฤทธิ์ผลได้ องค์กรจะต้องสามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ประเมินผลกระทบต่อองค์กร กำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมให้ ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นำไปปฏิบัติและมีระบบการติดตามประเมินผล

กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงและเป็นหลักปฏิบัติที่เป็นสากลคือ “COSO” (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) หรือ COSO-ERM ซึ่งประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ ดังนี้



๑) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นพื้นฐานในการกำหนดทิศทางของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะสะท้อนการดำเนินงานชัดเจนขึ้น เมื่อพิจารณาให้ครอบคลุมถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กร

- ปัจจัยภายใน เช่น โครงสร้างองค์กร กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร ปรัชญาการบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้บริหาร

- ปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี กฎเกณฑ์การกำกับดูแลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) องค์กรต้องพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อวางเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ควรครอบคลุมวัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ (Strategic Objectives) วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติงาน (Operation Objectives) วัตถุประสงค์ด้านการรายงาน (Reporting Objectives) วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Objectives)

๓) การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการรวบรวมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทั้งปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร โดยเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายโดยความเสี่ยงแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk)

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) คือ ความเสี่ยงอันเกิดจากการที่องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอันเนื่องมาจากขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสมหรือสภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลง

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) คือ ความเสี่ยงอันเกิดจากการดำเนินงานภายในองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบุคลากร กระบวนการทำงาน โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการทุจริตภายในองค์กร

- ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางการเงินขององค์กร

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk) คือ ความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยครอบคลุมถึงกฎระเบียบของทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกที่กำกับดูแลองค์กร

๔) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินความเสี่ยงเป็นการวัดระดับความรุนแรงของความเสี่ยง เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่ โดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่นำมาพิจารณา ผู้บริหารต้องมีความชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา ไม่ควรละเลยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและผลกระทบ (Impact) เป็นการพิจารณาถึงผลกระทบทั้งทางการเงิน เช่น การลดลงของรายได้และด้านที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ด้านกลยุทธ์ การดำเนินงานที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือด้านทรัพยากรบุคคล การลาออกของพนักงาน การสูญเสียพนักงานในตำแหน่งที่สำคัญ เป็นต้น

๕) การตอบสนองต่อความเสี่ยง (Risk Response) เป็นการดำเนินการหลังจากที่องค์กรสามารถระบุความเสี่ยงขององค์กรและประเมินระดับของความเสี่ยงแล้ว โดยจะต้องนำความเสี่ยงไปดำเนินการ เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและลดระดับความรุนแรงของผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ด้วยวิธีการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุดและคุ้มค่ากับการลงทุน การตอบสนองต่อความเสี่ยงแบ่งเป็น ๔ ประการ ได้แก่ การยอมรับ (Accept) การลด (Reduce) การหลีกเลี่ยง/การ ยกเลิก (Avoid/Terminate) และการโอนความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยง คือ การดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงมีแนวทางดังนี้

การหลีกเลี่ยง/กำจัดความเสี่ยง (Terminate risk)	กรณีที่ไม่สามารถยอมรับความเสี่ยงได้ อาจใช้วิธีการเปลี่ยนวัตถุประสงค์ การหยุดดำเนินการ/ระงับ/ยกเลิก หรือการไม่ดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ เลย เช่น การลงทุนในโครงการใหญ่ มีงบประมาณโครงการสูง อาจมีการประเมินความเสี่ยงก่อนเริ่มโครงการ ซึ่งหากมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหาตามมาทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ ก็จะไม่ดำเนินการ เป็นต้น
การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer risk)	เป็นวิธีร่วมหรือแบ่งความรับผิดชอบให้กับผู้อื่นในการจัดการความเสี่ยง เช่น การทำประกันภัย และการจ้างบุคคลภายนอกที่มีความสามารถหรือความชำนาญการในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ดำเนินการแทน (Outsource) เป็นต้น
การควบคุมความเสี่ยง (Treat risk)	เป็นการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อควบคุมโอกาสที่อาจเกิดขึ้นหรือขนาดของผลกระทบจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนด ซึ่งเป็นระดับที่สามารถยอมรับได้ เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงาน หรือการจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมจากเดิม การปรับปรุงแก้ไขระบบงาน การจัดทำแผนฉุกเฉิน และการจัดทำมาตรฐานความปลอดภัย เป็นต้น
การยอมรับความเสี่ยง (Take risk)	เป็นการยอมรับให้ความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ โดยไม่มีมาตรการหรือกลยุทธ์ใดๆ ในการควบคุม ซึ่งอาจเนื่องมาจากความเสี่ยงนั้นอยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำมาก หรือไม่มีวิธีการใดๆ ในปัจจุบันที่จะควบคุม หรือวิธีการที่จะนำมาใช้มีต้นทุนสูงเมื่อเทียบกับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น ไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการ

๖) กิจกรรมควบคุม (Control Activities) การกำหนดกิจกรรมและการปฏิบัติต่างๆ เพื่อช่วยลดหรือควบคุมความเสี่ยง สร้างความมั่นใจว่าจะสามารถจัดการกับความเสี่ยงนั้นได้อย่างถูกต้อง และทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ป้องกันและลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ทั้งนี้ การควบคุมแบ่งออกเป็น การควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) การควบคุมแบบค้นหา (Detective Control) การควบคุมแบบแก้ไข (Corrective Control) และการควบคุมแบบส่งเสริม (Directive Control)

๗) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) องค์กรจะต้องมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปพิจารณาดำเนินการบริหารความเสี่ยงต่อไปตามกรอบและขั้นตอนการปฏิบัติที่องค์กรกำหนด

- สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน ซึ่งข้อมูลสารสนเทศหมายรวมถึงข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงานในด้านอื่นๆ โดยเป็นข้อมูลทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร

- การสื่อสาร เป็นการสื่อสารข้อมูลที่ทำไว้แล้ว ส่งไปถึงผู้ที่ควรจะได้รับหรือมีไว้พร้อมสำหรับผู้ที่ควรใช้สารสนเทศนั้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับใช้ข้อมูลดังกล่าวให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจด้านต่างๆ และเพื่อสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจ ตลอดจนมีการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ โดยระบบการสื่อสารต้องประกอบด้วย การสื่อสารภายในองค์กรและระบบการสื่อสารภายนอกองค์กร ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการสื่อสารเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานมีความตระหนักและเข้าใจ ในนโยบาย แนวปฏิบัติและกระบวนการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ควรมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารเป็นระยะๆ เพื่อให้การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมภายในที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๘) การติดตามประเมินผล (Monitoring) เป็นกิจกรรมที่ใช้ติดตามและสอบทานแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพและเหมาะสมหรือควรปรับเปลี่ยนโดยกำหนดข้อมูลที่ต้องติดตามและความถี่ในการสอบทาน และควรกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อประเมินว่าความเสี่ยงใดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้แล้วหรือมีความเสี่ยงใหม่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ความเสี่ยงและการจัดการต่อความเสี่ยงอาจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การจัดการต่อความเสี่ยงที่เคยมีประสิทธิผลอาจเปลี่ยนเป็นกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม กิจกรรมการควบคุมอาจมีประสิทธิผลน้อยลงหรือไม่ควรดำเนินการต่อไปหรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงในวัตถุประสงค์หรือกระบวนการต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารควรประเมินกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพเสมอ

๕. หลักธรรมาภิบาล

ภารกิจหลักประการหนึ่งของสำนักงาน ก.พ.ร. คือการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนตามเจตนารมณ์ของมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญและ ๑๐ หลักการย่อยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



๑) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

- (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล่าสมัยและไม่มีความจำเป็น
- ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ประสิทธิภาพตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความ

คาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

- ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการ จัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการ จัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

- เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

- หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

- ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

- การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทมติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทมติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

- การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจ กระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการ ดำเนินการ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

๔) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

● คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย ๘ ประการ (I AM READY) ได้แก่

I - Integrity	ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
A - Activeness	ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ
M - Morality	มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม
R - Responsiveness	คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
E - Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A - Accountability	ตรวจสอบได้
D - Democracy	ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย
Y - Yield	มุ่งผลสัมฤทธิ์

แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความเสี่ยง				มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล				
๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ¹	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ. - องค์กรเสียชื่อเสียง - ประชาชนไม่ทราบข้อมูลการตรวจสอบของ สคบ. ทำให้อาจบริโภคสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพ - ตอบสนอง - โปร่งใส - เสมอภาค 	<p>๑.๑ กำหนดให้ทีมโฆษกทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์</p> <p>๑.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร</p> <p>๑.๓ ดำเนินการชี้แจงข้อมูลให้สังคมได้รับทราบทันทีภายหลังการตรวจสอบสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย</p>	<p>ต.ค.๖๐</p> <p>-</p> <p>ก.ย.๖๑</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ. - องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี - ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริโภคสินค้าและบริการ 	<p>ทีมโฆษก</p> <p>สคบ.</p> <p>กผป.</p> <p>กคช.</p> <p>กคส.</p> <p>กคฉ.</p> <p>กคต.</p>
๒. ความเสี่ยงด้านดำเนินงาน	ข้อมูลในระบบสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบันรูปแบบข้อมูลใช้งานยาก ²	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความล่าช้าในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไปหรือไม่สามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพจากข้อมูลที่มีได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพ - ประสิทธิภาพ - ตอบสนอง 	๒.๑ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบสารสนเทศ(เว็บไซต์สำนัก/กอง/กลุ่ม) ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	<p>ต.ค.๖๐</p> <p>-</p> <p>ก.ย.๖๑</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันทั่วทั้งปีในการวางแผนและตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายได้ 	<p>ทุก</p> <p>หน่วยงาน</p>

1 หมายถึง ความเสี่ยงคงเหลือจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

2 หมายถึง ความเสี่ยงที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐


แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความเสี่ยง				มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล				
๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน	๓.๑ การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลา ¹	- ผลตัวชี้วัดในการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด - การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีไม่เป็นไปตามแผนอาจเสี่ยงต่อการหักลดงบประมาณในปีถัดไปเนื่องจากไม่สามารถบริหารงบประมาณได้ตามกำหนด	- ประสิทธิภาพ - ประสิทธิผล - รับผิดชอบต่อ - โปร่งใส	๓.๑.๑ ดำเนินการสำรวจความต้องการของสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน ๓.๑.๒ กำหนดติดตามและเร่งรัด การใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำรายเดือน/รายไตรมาสตามความเหมาะสม	ต.ค.๖๐ - ก.ย.๖๑	- ผลการเบิกจ่ายงบประมาณเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามแผนการเบิกจ่ายที่กำหนด	สลก. ทุกหน่วยงาน
	๓.๒ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจการจัดซื้อจัดจ้างการบริหารพัสดุภาครัฐ เนื่องจากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐	- การดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ	- ประสิทธิภาพ - โปร่งใส	๓.๒.๑ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างกับบุคลากร ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๓.๒.๒ จัดทำสรุปแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เผยแพร่แก่บุคลากร	ต.ค.๖๐ - ก.ย.๖๑	- การดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ	สลก. สลก.

1 หมายถึง ความเสี่ยงคงเหลือจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความเสี่ยง				มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล				
๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องรารร้องทุกข์ตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนงานได้	- เจ้าหน้าที่ถูกฟ้อง/ ถูกร้องเรียน	- รับผิดชอบ - หลักนิติธรรม	๔.๑ ผู้อำนวยการกองฯ ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๔.๒ ทบทวน/ปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน	ต.ค.๖๐ - ก.ย.๖๑	- เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องรารร้องทุกข์ตามระยะเวลาที่กำหนด - ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของ SLA มีความเหมาะสม	กกค. กคช. กคฉ. กคส. กคต. กพบ. กกค. กคช. กคฉ. กคส. กคต.

พลตำรวจตรี 
(ประสิทธิ์ เณลิมวุฒิศักดิ์)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๐