

## แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑. หลักการและเหตุผล

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่จะช่วยให้การบริหารงานและการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เช่นการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามการควบคุมและวัดผลปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดการสูญเสียและโอกาสที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

ภายใต้สภาวะการดำเนินงานของทุกๆ องค์กรล้วนมีความเสี่ยง ซึ่งเป็นความไม่แน่นอนที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือเป้าหมายขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ โดยการระบุความเสี่ยงว่ามีปัจจัยเสี่ยงใดบ้างที่กระทบต่อการทำงานหรือเป้าหมายขององค์กร วิเคราะห์ความเสี่ยงโอกาสและผลกระทบที่เกิดขึ้น จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงกำหนดแนวทางในการจัดการความเสี่ยง และต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๐๙.๓/ว ๓๖ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงโดยนำหลักการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) หรือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามกรอบของ Heat Map และ MARCI Chart ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลมาใช้เป็นกรอบในการบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

## ๒. วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง

๒.๑ เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ (Enterprise Risk Management : ERM) โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๒.๒ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างถูกต้องและมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

๒.๔ เพื่อลดโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร

## ๓. กระบวนการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย ๗ กระบวนการ ดังนี้

๓.๑ การวิเคราะห์องค์กร SWOT

๓.๒ การกำหนดนโยบายยอมรับความเสี่ยง

๓.๓ การระบุความเสี่ยง

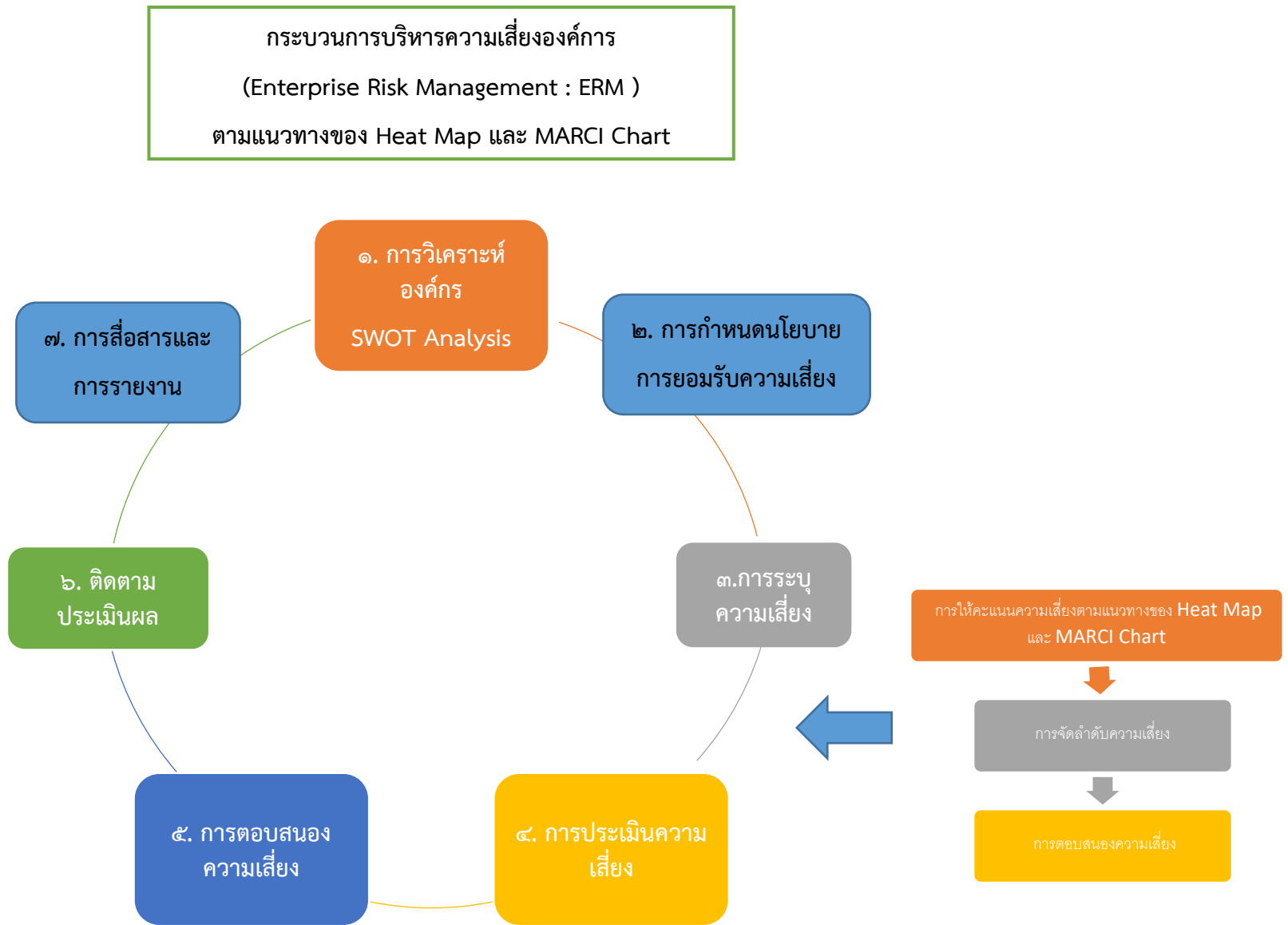
๓.๔ การประเมินความเสี่ยง

๓.๕ การตอบสนองความเสี่ยง

๓.๖ การติดตามประเมินผล

๓.๗ การสื่อสารและการรายงาน

#### ๔. กระบวนการบริหารความเสี่ยง



**ความเสี่ยง (Risk)** หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและจะส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) หรือก่อให้เกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์กร และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องสอดคล้องเป็นไปตามระเบียบและวิธีการตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

ทั้งนี้ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด และรวบรวมประเด็นความเสี่ยงจำนวน ๖ ด้าน ๑๓ ความเสี่ยง เพื่อให้สำนัก/กอง/กลุ่ม พิจารณาประเมินความเสี่ยง และปรากฏผลในการประเมินความเสี่ยง ดังนี้

| ประเภทของความเสี่ยง                     | รหัส/รายละเอียดของความเสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความอ่อนไหวต่อความเสี่ยง | ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยง | การจัดลำดับความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความเสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ     |
|---|---|-------|---------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|---|--|------------------|
| ๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (๒ ความเสี่ยง) | ๑.๑ สถานการณ์ฉุกเฉินได้แก่ การเกิดการชุมนุมประท้วง/จลาจล, การก่อการร้าย/การก่อวินาศภัย, การเกิดอัคคีภัย (ไฟไหม้), การเกิดแผ่นดินไหว, การเกิดอุทกภัย(น้ำท่วม), การเกิดโรคระบาดโคโรน่าไวรัส ๒๐๑๙ /มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส ๒๐๑๙ | ๓     | ๓       | ๒                        | ๓                                 | ความเสี่ยงสูง         | -สคบ.พิจารณาแล้วพบว่า มีมาตรการจัดการความเสี่ยงที่มีอยู่คงมีประสิทธิภาพเพียงพอ ได้แก่ แผนบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน (ให้ความเชื่อมั่นในมาตรการความเสี่ยงที่มีอยู่)<br>-การจัดการรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส ๒๐๑๙ | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | กพบ.<br><br>สกก. |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|---|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|--------------|
|                         | ๑.๒ ความไม่แน่นอนในทิศ<br>ทางการปรับเปลี่ยนภารกิจ<br>แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค<br>ระหว่าง ทิศทางการเป็น<br>หน่วยงานนโยบายและทิศ<br>ทางการเป็นหน่วยงานปฏิบัติ | ๒     | ๒       | ๒                                    | ๑   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | สคบ.มีนโยบายในการ<br>ปรับบทบาทและทิศ<br>ทางการดำเนินงานที่<br>แน่นอนชัดเจน โดยมี<br>การมอบหมาย<br>ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน<br>เช่น<br>- สปจ. รับผิดชอบการ<br>กระจายอำนาจส่วน<br>ท้องถิ่น<br>- กทบ. รับผิดชอบการ<br>ปรับปรุงโครงสร้างของ<br>สคบ.<br>- สผพ. รับผิดชอบ<br>การปรับแผน<br>ยุทธศาสตร์ เป็นต้น | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สผพ.         |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง                             | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง   | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|--|--------------|
| ๒. ความเสี่ยงด้าน<br>การดำเนินงาน<br>(๕ ความเสี่ยง) | ๒.๑ ประชาชนมีพฤติกรรมใน<br>การบริโภคสินค้าและบริการที่<br>เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว<br>โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นจากการ<br>บริโภคสินค้าและบริการผ่าน<br>ช่องทางออนไลน์ | ๔     | ๓       | ๒                                    | ๓   | ความเสี่ยง<br>สูง             | สคบ.มีการจัดทำ<br>ช่องทางการร้องทุกข์<br>ออนไลน์ และช่องทาง<br>การแก้ไขปัญหา<br>ผู้บริโภคช่องทาง<br>ออนไลน์ รวมทั้งการ<br>พัฒนา<br>ปัญญาประดิษฐ์/<br>นวัตกรรม AI ในการ<br>สืบค้นข้อมูล เชื่อมโยง<br>ข้อมูลระหว่างภาครัฐ<br>และภาคเอกชนเพื่อให้<br>การคุ้มครองผู้บริโภคมี<br>ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น<br>(ให้ความเชื่อมั่นใน<br>มาตรการความเสี่ยงที่มี<br>อยู่)<br>- มีการกระจายการ<br>บริหารจัดการเรื่อง<br>ร้องเรียน และมีการ | <input type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ้ายโอนความเสี่ยง | สผพ.         |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง   | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|--|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|--------------|
|                         |  |       |         |                                      |   |                               | บริหารจัดการทุกซ์<br>อย่างเป็นระบบ<br>- มีการเผยแพร่<br>ประชาสัมพันธ์ให้<br>ผู้บริโภคได้รับรู้เรื่อง<br>การซื้อขายสินค้า<br>ออนไลน์                        |  |              |
|                         | ๒.๒ การเปิดการค้าเสรีระหว่าง<br>ประเทศ ส่งผลให้สินค้าที่ไม่ได้<br>มาตรฐาน หรือสินค้าที่อาจเป็น<br>อันตรายเข้ามาในตลาดมาก<br>ยิ่งขึ้น | ๓     | ๓       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>สูง             | - สคบ.มีการออก<br>กฎหมายด้านความ<br>ปลอดภัยของสินค้า<br>และบริการ (พรบ.<br>คุ้มครองผู้บริโภค<br>ฉบับที่ ๔)<br>- มีหน่วยงานเฝ้าระวัง<br>สินค้าที่ไม่ปลอดภัย | <input type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | กกค. กคฉ.    |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง   | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|--|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|--|--------------|
|                         | ๒.๓. การพัฒนาเครือข่าย<br>คุ้มครองผู้บริโภคและการ<br>ประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถ<br>ดำเนินการได้อย่างมี<br>ประสิทธิภาพทุกภาคส่วน | ๒     | ๓       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | -สคบ. ใช้วิธีการให้<br>ความรู้แก่เครือข่ายใน<br>รูปแบบออนไลน์ ทั้ง<br>ภาครัฐ ภาคเอกชน<br>และภาคประชาสังคม<br>- การปรับรูปแบบ<br>วิธีการโดยใช้<br>เทคโนโลยีดิจิทัลมา<br>สนับสนุนการถ่ายทอด<br>ความรู้และ<br>ประชาสัมพันธ์<br>ออนไลน์เพื่อลดต้นทุน<br>การดำเนินงาน<br>- พัฒนารูปแบบสื่อให้มี<br>ความทันสมัยและ<br>น่าสนใจ<br>- การจัดทำแผนพัฒนา<br>เครือข่ายมีการสร้าง<br>และพัฒนาเครือข่าย<br>อย่างต่อเนื่อง | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | กผป.         |



| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|---|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|--|--------------|
|                         |   |       |         |                                      |   |                               | - การจัดทำข้อมูลและ<br>องค์ความรู้ด้านการ<br>คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อ<br>นำไปเผยแพร่<br>ประชาสัมพันธ์ให้<br>เครือข่ายได้รับทราบ  |  |              |
|                         | ๒.๔ การกระจายอำนาจในการ<br>คุ้มครองผู้บริโภค ไปยังส่วน<br>ท้องถิ่น ยังไม่สามารถ<br>ดำเนินการได้เต็มรูปแบบ | ๓     | ๓       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>สูง             | - สคบ.ร่วมมือกับ<br>สำนักงาน<br>คณะกรรมการการ<br>กระจายอำนาจให้แก่<br>องค์กรปกครองส่วน<br>ท้องถิ่น กรมส่งเสริม<br>การปกครองท้องถิ่น<br>กทม. และจังหวัด และ<br>ในการจัดทำคำขอ<br>งบประมาณ จัดทำ<br>แผนบูรณาการ<br>แผนงาน กิจกรรม<br>กำหนดตัวชี้วัด การ | <input type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สปจ.         |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|----------------------------------|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------|--------------|
|                         |                                  |       |         |                                      |   |                               | <p>ติดตามประเมินผล<br/>เครือข่ายและ อปท.<br/>ในการขับเคลื่อนงาน<br/>ด้านการคุ้มครอง<br/>ผู้บริโภค</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- การดำเนินการจัดทำ<br/>แผนขับเคลื่อน<br/>งานคุ้มครองผู้บริโภค<br/>ในระดับท้องถิ่น</li><li>- การจัดทำคู่มือแนว<br/>ทางการปฏิบัติงานด้าน<br/>การคุ้มครองผู้บริโภค<br/>ให้กับองค์กรปกครอง<br/>ส่วนท้องถิ่น</li><li>- การจัดทำแบบสำรวจ<br/>การดำเนินงานของ<br/>องค์กรปกครองส่วน<br/>ท้องถิ่น</li><li>- การติดตามและ<br/>ประเมิน รวมถึงนิเทศก์</li></ul> |                          |              |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|---|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|--------------|
|                         |   |       |         |                                      |   |                               | แนวทางการปฏิบัติงาน<br>ให้กับองค์กรปกครอง<br>ส่วนท้องถิ่น  |  |              |
|                         | ๒.๕ หน่วยงานไม่มีอุปกรณ์<br>และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการ<br>ทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป | ๔     | ๔       | ๔                                    | ๔   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | สคบ.หน่วยงาน<br>พิจารณาเพิ่มอุปกรณ์<br>คอมพิวเตอร์ใช้<br>สามารถใช้ในการ<br>ปฏิบัติงานอย่าง<br>เหมาะสม เพียงพอ<br>-ให้กองคุ้มครอง<br>ผู้บริโภคด้านโฆษณา<br>และส่วนเทคโนโลยีฯ<br>ประสานความร่วมมือ<br>เพื่อจัดทำระบบการ<br>ตรวจสอบสื่อโฆษณา<br>วิทยุกระจายเสียงและ<br>โทรทัศน์ | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สพพ.<br>กคช. |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง                        | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง   | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|--|--------------|
| ๓.ความเสี่ยงด้าน<br>การเงิน (๒ ความ<br>เสี่ยง) | ๓.๑ กระบวนการขั้นตอนใน<br>การอนุมัติเงินยืมมีหลาย<br>ขั้นตอน   | ๒     | ๒       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | สคบ. ได้นำระบบ<br>เทคโนโลยีมาใช้ในการ<br>ยืมเงิน ลดขั้นตอน<br>จหน.การเงินตรวจสอบ<br>การยืมเงินด้วยความ<br>รวดเร็ว โดยกำหนดให้<br>เป็นตัวชี้วัดในการ<br>ปฏิบัติงานหรือนำ AI<br>มาใช้ในการตรวจสอบ | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สกก.         |
|  | ๓.๒ การจัดโครงการ/กิจกรรม<br>ต่างๆ ภายใต้แผนปฏิบัติ<br>ราชการไม่เป็นไปตามแผนและ<br>ระยะเวลาที่วางไว้ | ๒     | ๒       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | สคบ.มีมาตรการในการ<br>กำกับ ติดตาม เร่งรัด<br>การใช้จ่ายงบประมาณ<br>ในการจัดโครงการ/<br>กิจกรรม   | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สพพ.         |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง   | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|--------------|
| ๔. ความเสี่ยงด้าน<br>ปฏิบัติตาม<br>กฎหมาย/<br>กฎระเบียบ<br>(๑ ความเสี่ยง) | - กฎหมาย ระเบียบ ที่<br>เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครอง<br>ผู้บริโภคมีหน่วยงานบังคับใช้<br>หลายหน่วยงาน  | ๒     | ๒       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | -สคบ.มีการจัดทำแผน<br>ยุทธศาสตร์ด้านการ<br>คุ้มครองผู้บริโภคและ<br>การรับฟังความคิดเห็น<br>ร่วมกับหน่วยงานด้าน<br>การคุ้มครองผู้บริโภค   | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สผพ. กกค.    |
| ๕. ความเสี่ยงด้าน<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ<br>(๒ ความเสี่ยง)              | ๕.๑ ระบบสัญญาณ<br>อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร<br>เนื่องจากการปิดระบบเพื่อ<br>ปรับปรุงเครือข่ายบ่อยครั้ง ทำ<br>ให้เกิดปัญหา/อุปสรรคในการ<br>ปฏิบัติงาน เช่น กรณีการ<br>ประชุมออนไลน์ส่งผลให้<br>ผู้เข้าร่วมประชุมไม่สามารถ<br>สื่อสารได้อย่างต่อเนื่อง | ๓     | ๓       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยง<br>ปานกลาง         | สคบ.มีการมอบหมาย<br>ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ<br>สัญญาณอินเทอร์เน็ต<br>เป็นประจำทุกวันใน<br>เวลา ๐๗.๓๐ น. ซึ่ง<br>หากพบปัญหาจะ<br>ติดต่อให้เข้าสัญญาณฯ<br>ทันที โดยมีเจ้าหน้าที่ที่<br>สามารถติดต่อได้อย่าง<br>น้อย ๓ คน | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สผพ.         |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง  | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง  | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง  | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง   | ผู้รับผิดชอบ                     |
|--|---|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|----------------------------------|
|  | ๕.๒ หน่วยงานมีบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนน้อย              | ๓     | ๓       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยงสูง                 | สคบ.มีมาตรการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ให้สามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เพื่อลดภาระแก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input checked="" type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | สลก.<br>สพพ.<br>(ส่วนเทคโนโลยีฯ) |
| ๖.ความเสี่ยงด้าน<br>ความน่าเชื่อถือ<br>ขององค์กร<br>(๑ ความเสี่ยง) | ๖.๑ การถูกกลุ่มบุคคลผู้ไม่หวังดีแอบอ้างชื่อหน่วยงานเรียก<br>รับเงินจากผู้ประกอบธุรกิจ | ๒     | ๒       | ๒                                    | ๒   | ความเสี่ยงปานกลาง             | ในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง สคบ. จะมีหนังสือแจ้งผู้ประกอบธุรกิจทราบล่วงหน้า และเจ้าหน้าที่จะสวมใส่เครื่องแบบชุดปฏิบัติการสีน้ำเงินเข้มพร้อมแสดงบัตร                       | <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ควบคุมความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง<br><input type="checkbox"/> ถ่ายโอนความเสี่ยง | กคส./กคช./<br>กคฉ./กคต./<br>กคค. |

| ประเภทของความ<br>เสี่ยง | รหัส/รายละเอียดของความ<br>เสี่ยง | โอกาส | ผลกระทบ | ความ<br>อ่อนไหว<br>ต่อความ<br>เสี่ยง | ลักษณะการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>ของความ<br>เสี่ยง | การ<br>จัดลำดับ<br>ความเสี่ยง | การจัดการความเสี่ยง   | การตอบสนองความ<br>เสี่ยง | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------|----------------------------------|-------|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|--------------------------|--------------|
|                         |                                  |       |         |                                      |   |                               | พนักงานเจ้าหน้าที่ต่อ<br>ผู้ประกอบการธุรกิจ<br>- มีการตรวจสอบและ<br>ดำเนินคดีกับผู้แอบ<br>อ้างหน่วยงาน<br>- เผยแพร่<br>ประชาสัมพันธ์แนว<br>ทางการดำเนินงาน<br>คุ้มครองผู้บริโภคของ<br>สคบ. อย่างชัดเจนเพื่อ<br>ไม่ให้เกิดการเรียกรับ<br>สินบน |                          |              |

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการการตอบสนองความเสี่ยง

หลักเกณฑ์ในการการตอบสนองความเสี่ยง เป็นการกำหนดแนวทางตอบสนองความเสี่ยง ซึ่งมีหลายวิธีและสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถาน ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบ แต่ทั้งนี้วิธีการจัดการความเสี่ยงต้องคุ้มค่ากับการลดระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น โดยทางเลือกหรือวิธีการจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย ๔ แนวทางหลักคือ

๑) การยอมรับ (Take) หมายถึง การที่ความเสี่ยงนั้นสามารถยอมรับได้ภายใต้การควบคุมที่มีอยู่ ซึ่งไม่ต้องดำเนินการใดๆ เช่น กรณีที่มีความเสี่ยงในระดับไม่รุนแรงและไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการใดๆ ให้ขออนุมัติหลักการรับความเสี่ยงไว้ และไม่ดำเนินการใดๆ แต่ควรมีมาตรการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อรองรับผลที่จะเกิดขึ้น

๒) การควบคุมความเสี่ยง (Treat) หมายถึง ลดโอกาสที่จะเกิดขึ้น หรือลดความเสียหาย โดยการจัดระบบการควบคุม หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนบางส่วนของกิจกรรมหรือโครงการที่นำไปสู่เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง เพื่อให้มีการควบคุมที่เพียงพอเหมาะสม เช่น การปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน การจัดอบรมเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับพนักงาน และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓) หลีกเสี่ยงความเสี่ยง (Terminate) หมายถึง ความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับและต้องจัดการให้ความเสี่ยงนั้นไปอยู่นอกเงื่อนไขการดำเนินงาน โดยมีวิธีการจัดการความเสี่ยงในกลุ่มนี้ เช่น การหยุดหรือยกเลิกการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้น

๔) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer) หมายถึง ความเสี่ยงที่สามารถโอนไปให้ผู้อื่นได้ เช่น การทำประกันภัย/ประกันทรัพย์สิน กับบริษัท ประกัน การจ้างบุคคลภายนอกหรือการจ้างบริษัทภายนอกมาจัดการในงานบางอย่างแทน เช่น งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

\*\*\*\*\*