



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

แผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

บทสรุปผู้บริหาร

สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นหน่วยงานนิติบุคคลที่เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ และพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้านในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค คุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภคได้จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๘ ภายใต้ง ๕ แผนการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- ๑) แผนคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
- ๒) แผนเสนอแนะและผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๓) แผนสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค
- ๔) แผนการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๕) แผนพัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค

ในปัจจุบันการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคจะต้องเผชิญจากปัจจัยภายใน และ ภายนอกองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดเหตุการณ์ทั้งที่เป็นความเสี่ยง และโอกาส (Risk and Opportunities) ต่อองค์กร โดยความเสี่ยงจะส่งผลกระทบต่อในเชิงลบ ในขณะที่โอกาสจะเป็นตัวสร้างมูลค่าต่อองค์กร ดังนั้น การบริหาร ความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับ ดูแลกิจการ ที่ดี (Good Corporate Governance) โดยมุ่งเน้นให้ทุกกระบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มี ประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้แก่องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภค จัดลำดับอยู่ในส่วนหน่วยงานของรัฐและมีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มโอกาสความสำเร็จ ลดโอกาสของความล้มเหลว ในการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรและยุทธศาสตร์ที่วางไว้

เพื่อให้เป็นไปข้างต้น การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กร จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหวังได้เมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ได้นำกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในฉบับนี้จะมีส่วนในการพัฒนาภารกิจงานขององค์กร และเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ต่อไป

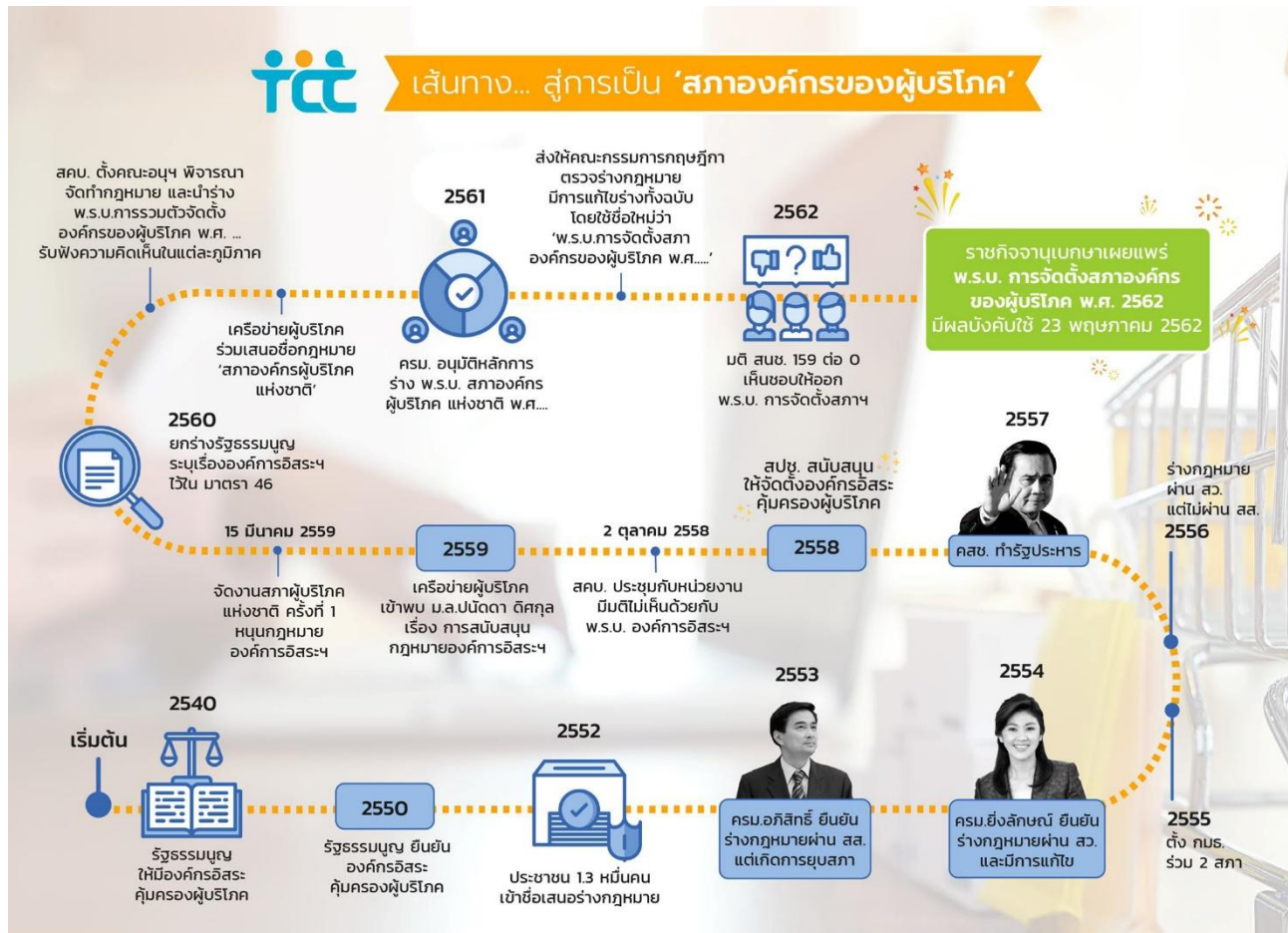
สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
ส่วนที่ ๑	ข้อมูลพื้นฐานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ๑
ส่วนที่ ๒	กรอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ สภาองค์กรของผู้บริโภค ๑๐
ส่วนที่ ๓	การระบุความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๘ ๑๓
	- กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process) ๑๔
	- การระบุความเสี่ยงระดับองค์กร ของ สภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๑๗
	- แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๑๙
ส่วนที่ ๔	ส่วนที่ ๔ การควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๒๔
	- องค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายใน ๒๕
	- แผนการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๒๖

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลพื้นฐานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์การจัดตั้ง



สภาองค์กรของผู้บริโภค เกิดจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภค ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 46 และตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ.2562 มีสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคล เป็นตัวแทนผู้บริโภคที่มีความเป็นอิสระ และมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้าน

วิสัยทัศน์

เป็นผู้แทนของผู้บริโภคทุกด้าน เพื่อคุณภาพชีวิตของทุกคน

พันธกิจ

๑. ค้ำครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทุกด้าน
๒. เสนอแนะนโยบายและมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
๓. สนับสนุนสมาชิก องค์กรของผู้บริโภค และผู้บริโภค ให้รักษาประโยชน์ของผู้บริโภค ให้ได้รับความเชื่อถือ
๔. สร้างวัฒนธรรมและมุมมองใหม่ว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย
๕. สนับสนุนให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์

๑. ค้ำครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
๒. เสนอแนะและผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
๓. สร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค
๔. การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
๕. พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค

อำนาจและหน้าที่

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าทีรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“สภาองค์กรของผู้บริโภค” หมายความว่า สภาขององค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัตินี้

“องค์กรของผู้บริโภค” หมายความว่า องค์กรที่ผู้บริโภคซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาตั้งแต่สิบคน ขึ้นไปรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและไม่แสวงหากำไร ไม่ว่าจะรวมตัวจัดตั้งนั้นจะจัดตั้งเป็นรูปแบบใด และจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัด

“นายทะเบียนกลาง” หมายความว่า ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือผู้ซึ่งปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

“นายทะเบียนประจำจังหวัด” หมายความว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด มอบหมาย

มาตรา ๔ องค์กรของผู้บริโภคมีสิทธิรวมกันดำเนินการเพื่อจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัตินี้ได้

มาตรา ๕ องค์กรของผู้บริโภคที่จะรวมตัวกันดำเนินการเพื่อจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค หรือที่จะเข้าเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมหรือถูกครอบงำโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว หรือ โดยหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือพรรคการเมือง

(๒) ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับเงินอุดหนุนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากบุคคลตาม (๑) เว้นแต่เป็นเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือได้รับตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่ได้แจ้งสถานะความเป็นองค์กรตามมาตรา ๖ องค์กรของผู้บริโภคใดที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ (๑) และ (๒) ประสงค์จะเข้าร่วมจัดตั้งหรือเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภค ให้แจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคไว้ต่อนายทะเบียน โดยจะแจ้งต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัดที่ผู้แจ้งมีภูมิลำเนาอยู่ก็ได้

องค์กรของผู้บริโภคที่จะแจ้งการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ต้องมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นที่ประจักษ์มาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันยื่นแจ้ง

การแจ้งให้เป็นไปตามแบบและวิธีการที่นายทะเบียนกลางกำหนด ซึ่งจะกำหนดให้แจ้งโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ผู้แจ้งสามารถดำเนินการได้โดยสะดวกด้วยก็ได้

ในการกำหนดแบบและวิธีการตามวรรคสาม ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นและให้รับฟังความคิดเห็นขององค์กรของผู้บริโภคประกอบด้วย

เมื่อได้รับแจ้งและเห็นว่าเป็นองค์กรของผู้บริโภคที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ แล้วให้นายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัดผู้รับแจ้งออกหลักฐานการแจ้งไว้ให้แก่ผู้แจ้ง และให้นายทะเบียนกลางประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

มาตรา ๗ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือผู้ซึ่งปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็น นายทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคได้ทั่วราชอาณาจักร และมีหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้

ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นนายทะเบียนประจำจังหวัดมีหน้าที่รับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคภายในจังหวัดนั้น และเมื่อได้รับแจ้งแล้วให้ส่งรายชื่อองค์กรของผู้บริโภคให้นายทะเบียนกลางโดยเร็วเพื่อประกาศให้ประชาชนทราบตามมาตรา ๖ วรรคห้า

มาตรา ๘ ผู้ใดเห็นว่าองค์กรของผู้บริโภคที่ได้แจ้งไว้ตามมาตรา ๖ มีลักษณะไม่ถูกต้อง ตามมาตรา ๕ ให้มีสิทธิยื่นคำคัดค้านพร้อมทั้งหลักฐานต่อนายทะเบียนกลางได้

เมื่อนายทะเบียนกลางได้รับคำคัดค้านตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแล้ววินิจฉัยโดยเร็ว ในกรณีเห็นว่าองค์กรของผู้บริโภคนั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามมาตรา ๕ ให้เพิกถอนการรับแจ้ง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องและองค์กรของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องทราบ

คำวินิจฉัยของนายทะเบียนกลางให้เป็นที่สุด

มาตรา ๙ องค์กรของผู้บริโภคที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ ไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยห้าสิบบองค์กรมีสิทธิเข้าชื่อกันแจ้งต่อนายทะเบียนกลางเพื่อเป็นผู้เริ่มก่อนการในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

เมื่อได้แจ้งตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ผู้เริ่มก่อนการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคที่ยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคให้ได้จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งขององค์กรของผู้บริโภคที่นายทะเบียนกลางได้ประกาศการรับแจ้งตามมาตรา ๖ วรรคห้า ไว้ครั้งสุดท้ายก่อนวันที่แจ้งตามวรรคหนึ่ง

ทั้งนี้ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันแจ้งตามวรรคหนึ่งในการดำเนินการตามวรรคสอง ผู้เริ่มก่อนการจะขอให้นายทะเบียนกลางเป็นผู้ประกาศเชิญชวนให้องค์กรของผู้บริโภคมาแสดงความยินยอมเข้าร่วมต่อนายทะเบียนกลางแทนผู้เริ่มก่อนการก็ได้

เมื่อผู้เริ่มก่อนการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนภายในกำหนดเวลาตามวรรคสองแล้ว ให้แจ้งให้นายทะเบียนกลางทราบพร้อมด้วยหลักฐานการยินยอมเข้าร่วมขององค์กรของผู้บริโภคเมื่อนายทะเบียนกลางได้รับแจ้ง และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคในราชกิจจานุเบกษาและทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในกรณีที่นายทะเบียนกลางเป็นผู้ประกาศเชิญชวนตามวรรคสาม เมื่อนายทะเบียนกลางรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนตามจำนวนและภายในกำหนดเวลาตามวรรคสองแล้ว ให้นายทะเบียนกลางดำเนินการตรวจสอบและประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสี่ต่อไป

การประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคให้นายทะเบียนกลางดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งตามวรรคสี่หรือวันที่รวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนตามวรรคห้า

องค์กรของผู้บริโภคที่เข้าชื่อตามวรรคหนึ่งหรือยินยอมเข้าร่วมตามวรรคสองแล้ว จะขอถอนชื่อออกและจะเข้าชื่อกับคณะผู้เริ่มก่อนการอื่นหรือยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคอื่นไม่ได้เว้นแต่ได้มีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคภายในกำหนดเวลาตามที่ได้เริ่มก่อนการไว้

มาตรา ๑๐ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งตามมาตรา ๙ เป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้านและดำเนินการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ โดยให้ถือว่าองค์กรของผู้บริโภคที่เป็นผู้เริ่มก่อนการและที่ได้ลงชื่อยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ เป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคนับแต่วันที่ประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีความเป็นอิสระ ไม่อยู่ภายใต้อำนาจหรือการครอบงำหรือการสั่งการไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พรรคการเมือง ผู้ประกอบธุรกิจหรือพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๑๑ เมื่อมีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ แล้ว ให้คณะผู้เริ่มก่อนการจัดทำร่างข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภคและเรียกประชุมสมาชิกภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศการจัดตั้งในราชกิจจานุเบกษา เพื่อดำเนินกิจกรรม ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดทำข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค
- (๒) เลือกตั้งประธานและคณะกรรมการนโยบายของสภาองค์กรของผู้บริโภค
- (๓) กำหนดนโยบาย แนวทาง หรือแผนงาน เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๔) กิจกรรมอื่นที่คณะผู้เริ่มก่อนการเห็นสมควร

มาตรา ๑๒ ข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างน้อยต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) วัตถุประสงค์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค
- (๒) แนวทางในการดำรงความเป็นอิสระตามมาตรา ๑๐
- (๓) โครงสร้างของการบริหารงานซึ่งอย่างน้อยต้องมีคณะกรรมการนโยบายที่ประกอบด้วยประธาน

รองประธาน และกรรมการนโยบายตามที่กำหนด และคุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการนโยบาย โดยกรรมการนโยบายอย่างน้อยต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ตามมาตรา ๑๓ และตัวแทนขององค์กรของผู้บริโภคจากพื้นที่ต่าง ๆ โดยจะให้มีคณะกรรมการบริหารด้วยหรือไม่ก็ได้

(๔) โครงสร้างขององค์กรซึ่งอย่างน้อยต้องมีสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด ซึ่งอาจมีทุกจังหวัดหรือบางจังหวัดตามที่เห็นสมควร ตลอดทั้งวิธีการบริหารงานของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งอย่างน้อยต้องมีเลขธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นหัวหน้าสำนักงานและวิธีการบริหารงานใน หน่วยงานประจำจังหวัด รวมตลอดทั้งผู้มีอำนาจกระทำการแทนสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๕) หลักเกณฑ์และวิธีการในการรับรองครุของผู้บริโภคเข้าเป็นสมาชิก และสิทธิ หน้าที่และประโยชน์ของ สมาชิก ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการในการรับสมาชิกต้องไม่มีลักษณะเป็นการกีดกันมิให้องค์กรของผู้บริโภคที่มี คุณสมบัติครบถ้วนเข้าเป็นสมาชิกได้

(๖) จรรยาบรรณและการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณและโทษกรณีมีการละเมิด จรรยาบรรณ

(๗) ค่าลงทะเบียน ค่าบำรุง และค่าบริการที่จะพึงเรียกเก็บจากสมาชิกหรือบุคคลภายนอก

(๘) การบัญชีและการเงิน การสอบบัญชี และการประเมินผลการปฏิบัติงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๙) การบรรจุ การแต่งตั้ง การถอดถอน การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง และเงินบำเหน็จ รางวัลพนักงาน รวมทั้งระเบียบ วินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของพนักงาน

ข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภคต้องแจ้งให้นายทะเบียนกลางทราบและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

มาตรา ๑๓ คณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างน้อยต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้าน ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ด้านการเงินและการธนาคาร

(๒) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ

(๓) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

(๔) ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

(๕) ด้านบริการสุขภาพ

(๖) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป

(๗) ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม

(๘) ด้านบริการสาธารณะ

มาตรา ๑๔ สภาองค์กรของผู้บริโภค นอกจากมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้ว ในฐานะ เป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

(๒) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือ โฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความ เสียหายหรือเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(๓) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

(๔) สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๕) สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

(๖) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับรายละเอียดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล

(๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย

(๘) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

การดำเนินการตาม (๑) (๒) (๓) (๗) หรือ (๘) ถ้าเป็นการกระทำโดยสุจริต ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคพ้นจากความรับผิด

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับรายงานตาม (๓) ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้สภาองค์กรของผู้บริโภคทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้ง

ในการดำเนินการตาม (๗) ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องคดีได้ทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง และคดีผู้บริโภค เช่นเดียวกับผู้เสียหายตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีแพ่ง กฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญา กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง และกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค รวมทั้งเช่นเดียวกับคู่กรณีตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และเมื่อศาลพิพากษาว่าผู้ประกอบการกระทำการละเมิด หรือผิดสัญญาต่อผู้บริโภคให้ศาลสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระค่าใช้จ่ายและค่าป่วยการให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้าแต่ไม่เกินกึ่งหนึ่งของค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนที่ศาลกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระให้แก่ผู้บริโภค เว้นแต่สภาองค์กรของผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ว่ามีค่าใช้จ่ายมากกว่านั้น ก็ให้ศาลสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยค่าใช้จ่ายตามจำนวนดังกล่าวและชำระค่าป่วยการให้เท่ากับจำนวนค่าใช้จ่ายนั้น

มาตรา ๑๕ ให้เป็นหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภคที่จะต้องจัดให้มีการประชุมสมาชิกและผู้บริโภคทั่วไปที่สนใจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะยังประโยชน์แก่การคุ้มครองผู้บริโภค และการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

มาตรา ๑๖ ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่จะเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาจัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายปีเป็นการจ่ายขาดให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอในการจัดสรรเงินอุดหนุนตามวรรคหนึ่ง ให้คณะรัฐมนตรีจัดสรรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยอิสระของสภาองค์กรของผู้บริโภคในกรณีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเห็นว่าจำนวนเงินที่คณะรัฐมนตรีจัดสรรให้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามวรรคสอง สภาองค์กรของผู้บริโภคจะมีหนังสือขอให้คณะรัฐมนตรีทบทวนเพื่อจัดให้เพียงพอก็ได้

มาตรา ๑๗ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและการตรวจสอบการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคตามระยะเวลาที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด แต่ต้องไม่เกินสามปี

การประเมินผลการดำเนินงานตามวรรคหนึ่ง ให้จัดทำโดยสถาบันหรือองค์กรที่เป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญในด้านการประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีการคัดเลือกตามวิธีการที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคจะต้องแสดงข้อเท็จจริงให้ปรากฏในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาองค์กรของผู้บริโภค และการสนับสนุนจากประชาชนหรือในด้านอื่นตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคจะได้อำหนดเพิ่มเติมขึ้น

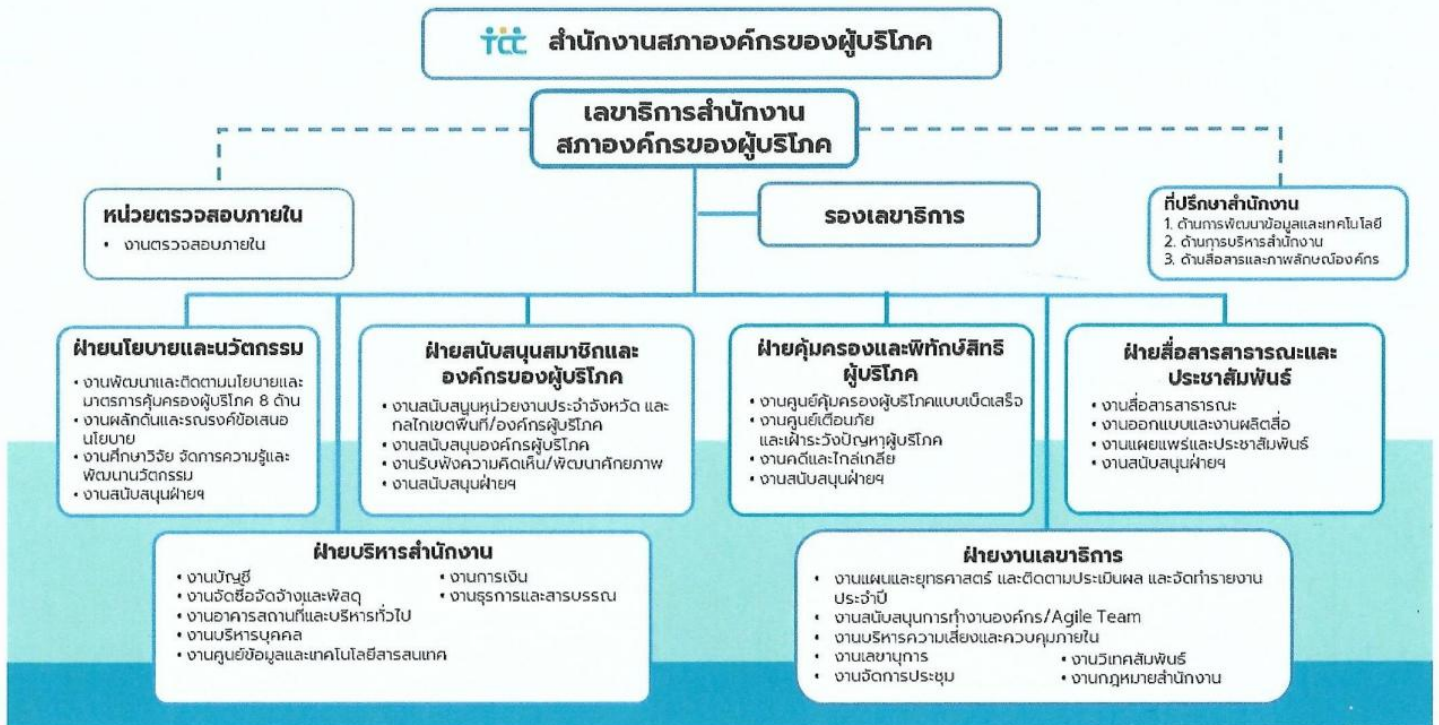
มาตรา ๑๘ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาเพื่อทราบภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

นายกรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา อาจขอให้ประธานกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคชี้แจงการดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นหนังสือหรือขอให้มาชี้แจงด้วยวาจาได้

มาตรา ๑๙ เมื่อมีการประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ วรรคสี่เป็นครั้งแรกหลังจากวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนไว้ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นการจ่ายขาดเพื่อเป็นทุนประเดิมเบื้องต้นให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นดังกล่าวเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าสามร้อยห้าสิบล้านบาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายเบื้องต้นในการดำเนินการให้เกิดการรวมตัวกันขององค์กรของผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและเกิดพลังอย่างแท้จริงตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนุญ ทั้งนี้ ภายในหกสิบวันนับแต่วันประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และการจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๒๐ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

โครงสร้างสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

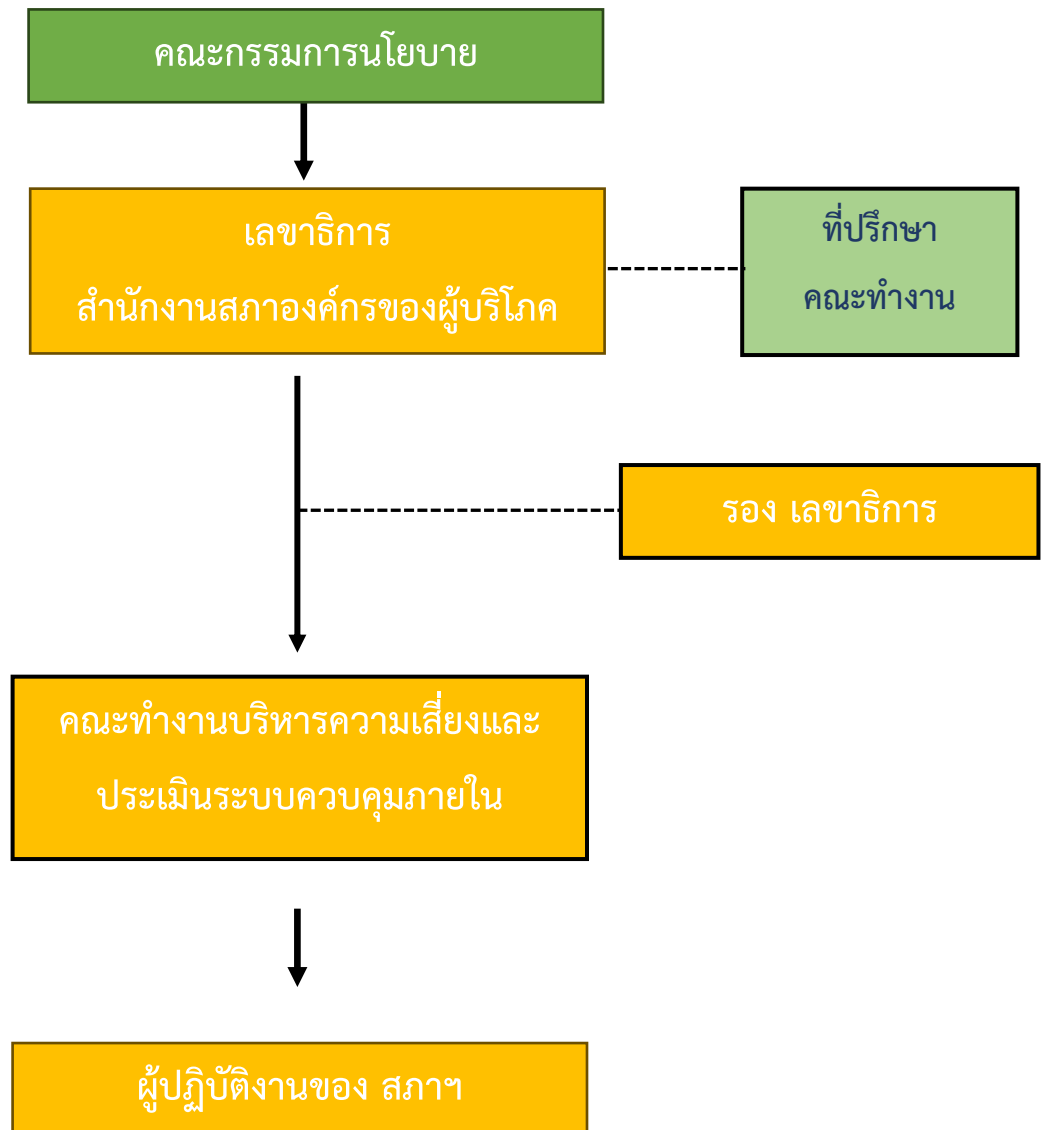


ส่วนที่ ๒

กรอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ของสภาองค์กรของผู้บริโภค

การกำกับดูแลความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

- โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ของสภาองค์กรของผู้บริโภค



- **คณะกรรมการนโยบาย**

- ๑) ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานบริหารจัดการความเสี่ยงของ สภามงคลของผู้บริโภค
- ๒) ให้ความเห็นชอบแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงและให้ข้อเสนอแนะ

- **คณะอนุกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค**

- ๑) รับทราบผลการบริหารความเสี่ยงและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริหารความเสี่ยง
- ๒) กำกับดูแลการพัฒนาและการปฏิบัติตามกรอบการบริหารความเสี่ยง

- **เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค**

- ๑) แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและประเมินระบบการควบคุมภายในของ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค
- ๒) ส่งเสริมและติดตามให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม
- ๓) พิจารณานุมัติแผนการบริหารความเสี่ยง รายงานผลและเสนอแนวทางการพัฒนาระบบ

- **หน่วยตรวจสอบภายใน**

- ๑) สอบทานกระบวนการบริหารความเสี่ยงของ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค
- ๒) รายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบและให้ข้อเสนอแนะ

- **คณะทำงานบริหารความเสี่ยง**

- ๑) จัดให้มีระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
- ๒) ดำเนินการตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ติดตามผลตามแผนการบริหารความเสี่ยง

- **ผู้ปฏิบัติงานของ สภาฯ**

- ๑) สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้กับคณะทำงานบริหารความเสี่ยง
- ๒) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความเสี่ยง

- **โครงสร้างคณะทำงาน**

คำสั่งสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่ ๐๙๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายใน ของ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ตามที่กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

สภาองค์กรของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับรัฐสูง และใช้งบประมาณของรัฐในการดำเนินงาน จึงจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค มีประสิทธิภาพประสิทธิผลบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย มีการกำกับดูแลองค์กรที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายในของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|----------------------|
| (๑) เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| (๒) นายรชตะ อุ่นสุข | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| (๓) นายศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ | ประธานคณะทำงาน |
| (๔) นางสุภาพร ถิ่นวัฒนากุล | รองประธานคณะทำงาน |
| (๕) หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม | คณะทำงาน |
| (๖) หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค | คณะทำงาน |
| (๗) หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค | คณะทำงาน |
| (๘) หัวหน้าฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| (๙) หัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงาน | คณะทำงาน |
| (๑๐) หัวหน้าฝ่ายงานเลขานุการ | คณะทำงาน |
| (๑๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานเลขานุการ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ข้อ ๒ ให้คณะทำงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์และแผนบริหารความเสี่ยง รวมถึงแผนการควบคุมภายในประจำปี งบประมาณของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๒) ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง

(๓) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายในให้ เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดต่อเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๔) ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ให้บรรลุผล สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ส่วนที่ ๓

การระบุความเสี่ยงและการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

แผนบริหารความเสี่ยง
สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process)

การบริหารความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่ใช้ในการระบุ วิเคราะห์ ประเมิน และจัดลำดับความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดแนวทางการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่ง สภาองค์กรของผู้บริโภค กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้ ๖ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การระบุความเสี่ยง เป็นการคัดเลือกโครงการ แผนงานที่สำคัญเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อนำมาค้นหาและระบุเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ของ สภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อให้สามารถพิจารณากำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมต่อไป ทั้งนี้การระบุความเสี่ยงควรเริ่มด้วยการแจกแจงกระบวนการปฏิบัติงานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แล้วจึงระบุปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ ทำให้เกิดความผิดพลาดความเสียหาย และเสียโอกาส โดยปัจจัยเสี่ยงนั้นควรจะเป็นต้นเหตุที่แท้จริงเพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการหามาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้ ทั้งนี้การระบุความเสี่ยง สามารถดำเนินการได้หลายวิธีการ เช่น จากการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การระดมสมอง การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม เป็นต้น

๒. การประเมินความเสี่ยง เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ตัดสินใจจัดการกับความเสี่ยงเป็นไปอย่างเหมาะสม ตามหลักของ COSO ERM ที่ได้มีการระบุความเสี่ยง ๕ ด้าน ดังนี้

- **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S)** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานที่นำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม อันส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร

- **ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O)** หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดจากการปฏิบัติงานทุก ๆ ขั้นตอน อันเนื่องมาจากขาดการกำกับดูแลหรือควบคุมภายในที่ดี โดยครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ/บุคลากรในการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยของทรัพย์สิน

- **ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการควบคุมทางการเงิน และผลกระทบทางการเงินขององค์กร เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน งบประมาณถูกตัด งบประมาณที่ได้รับไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ เป็นต้น

- **ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk : C)** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย/กฎระเบียบ ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ หรือกฎหมาย/กฎระเบียบที่มีอยู่นั้นไม่เหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

- **ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Risk : IT)** ความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดของอุปกรณ์ การเคลื่อนย้ายตัวเครื่องอุปกรณ์ การติดตั้งอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม การถูกภัยคุกคามจากภัยต่างๆ เช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ Malware, Trojan, Adware เป็นต้น ทั้งนี้เป็นการโจมตีจากภายใน และมาจากภายนอกโดยผ่านทางเครือข่าย (Networks) หรือจากคอมพิวเตอร์โดยตรง

แผนภาพ แสดงผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรของสภาองค์กรของผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

แสดงผลการระบุความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

I M P A C T	๕					
	๔		RF๓ RF๔		RF๑ RF๒	
	๓			RF๕ RF๖		
	๒					
	๑					
		๑	๒	๓	๔	๕
LIKELIHOOD						

คำอธิบายแผนภาพความเสี่ยงค่าระดับองค์กร

ระดับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น Impact	Risk Profile Map ระดับความรุนแรง	ระดับความน่าจะเป็น Likelihood				
		1 ยาก	2 เป็นไปได้บ้าง	3 อาจเป็นไปได้	4 เป็นไปได้มาก	5 แน่นอน
5 สูงมาก	E	E	E	E	E	E
4 สูง	M	H	H	E	E	E
3 ปานกลาง	L	M	M	H	H	H
2 น้อย	L	L	L	M	H	H
1 น้อยมาก	L	L	L	L	M	M

ระดับความเสี่ยง (Risk Level) โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (L) X ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น (I)	
ระดับความเสี่ยง	คำอธิบาย
E - สูงมาก (Extremely high)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
H - สูง (High)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
M - ปานกลาง (Moderate)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่ม
L - น้อย (Low)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ยังคงควบคุมความเสี่ยง

การระบุความเสี่ยงระดับองค์กร
ของ สภากงศ์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สภากงศ์กรของผู้บริโภค จึงทำการระบุความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่สำคัญ และเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ระบุความเสี่ยงจากกิจกรรมหลักขององค์กรไว้ ๖ ความเสี่ยง ดังนี้

ประเภท (S-O-F-C- IT)	ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยง (Risk Factor)	ต้นปีงบประมาณ (Likelihood x Impact)		
			๔	๔	๑๖
F	RF๑	งบประมาณประจำปี ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนฯ	๔	๔	๑๖ สูงมาก
S/F	RF๒	การดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ	๔	๔	๑๖ สูงมาก
S/IT	RF๓	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง (ขาดแผน BCP)	๒	๔	๘ สูง
O/C	RF๔	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วย งานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาผู้บริโภค นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่	๒	๔	๘ สูง
O	RF๕	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด	๓	๓	๙ ปานกลาง
S/O	RF๖	มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโภคเสนอ ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓	๓	๙ ปานกลาง

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๑ (RF ๑)	งบประมาณประจำปี ได้รับความคุ้มครองไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามแผนฯ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	๔	๔	๑๖ สูงมาก E
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๑			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๒			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย ลข.(หลัก)			

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
<p>๑. ปัจจัยภายนอก : การพิจารณาของ สำนักงบประมาณ-รัฐสภา</p> <p>๒. ปัจจัยภายใน : การจัดทำคำของบฯ ให้มีคุณภาพ มีหลักฐานสนับสนุน ชัดเจน</p> <p>๓. ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายในปีที่ผ่านมา</p>	<p>๑. ประสาน สปน. เพื่อเสนอขอรับ จัดสรรงบประมาณ อื่นๆ เช่น งบกลาง</p> <p>๒. กรณีไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมตามข้อ ๑ หรือได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ต้องเสนอ ผู้บริหาร เพื่อ พิจารณาเลือกกิจกรรมที่สำคัญ และ ส่งผลมาก ต่อเป้าหมายหลักของ สภา ผู้บริโภค ตามวงเงินที่มี</p> <p>๓.แสวงหาแหล่งทุนอื่นๆ นอกเหนือจาก เงินงบประมาณ</p> <p>๔. ทบทวนกฎหมายเพื่อผลักดันการ แก้ไข ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณตาม รายหัวของประชากร คนละ ๕ บาท</p>	<p>๑.ได้รับจัดสรรงบประมาณ อย่างน้อย ไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา</p> <p>๒. เริ่มกระบวนการทบทวนกฎหมาย เพื่อกำหนดแนวทางผลักดันการแก้ไข ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณตามรายหัว ของประชากร คนละ ๕ บาท</p>
ผลการดำเนินงานไตรมาส		

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๒ (RF ๒)	การดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณล่าช้า/ไม่เป็นไปตามแผนฯ		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : F)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	๔	๔	๑๖ สูงมาก E
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๑			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๒			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ : /ฝ่าย ลข.ติดตาม วิเคราะห์ สะท้อนปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้บริหาร ทุกฝ่าย (หลัก)			

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
๑. ผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายต่ำกว่าเป้าหมายที่ สภาผู้บริโภค กำหนด ๒. ไม่สามารถดำเนินงาน และ/หรือ เบิกจ่ายได้ตามแผนฯ ภายใน งบประมาณ	๑. จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการเบิกจ่าย รวมทั้งแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และปรับปรุงให้สอดคล้องตามวงเงินงบบุคลากรที่ได้รับ ๒. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และ เร่งรัดให้เป็นไปตามแผน ในทุกไตรมาส ๓. ประชุมผู้บริหารเพื่อติดตาม ความก้าวหน้าและแก้ไขปัญห ๔. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การติดตามผล ของการดำเนินงานและ การเบิกจ่าย	๑. มีการดำเนินงานและเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นไปตามแผนฯ ที่สภาผู้บริโภค กำหนด ๒. เริ่มใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการ ติดตามผล ของการดำเนินงานและการ เบิกจ่าย และมีแนวทางการพัฒนาระบบฯ ให้ เหมาะสมยิ่งขึ้น
ผลการดำเนินงานไตรมาส		

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๓ (RF ๓)	องค์กรไม่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง (ขาดแผน BCP)		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Risk : IT)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยง ก่อนบริหารความเสี่ยง	๒	๔	๘ สูง H
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๑			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๒			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย บห. คพ. (มาตรการด้าน IT,งานฐานข้อมูล,งานร้องเรียน)			

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
๑. ภัยธรรมชาติ ๒. เหตุจลาจล ๓. ภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๑. แต่งตั้ง คทง. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามลำดับความสำคัญของงานที่อาจส่งผลกระทบต่อหากเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน ๒. จัดทำขั้นตอน รายชื่อผู้รับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร เมื่อเกิดเหตุวิกฤต/ฉุกเฉิน	๑. มีแผน BCP ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ๒. มีแผน BCP งานรับเรื่องร้องเรียน (Call Center และระบบที่เกี่ยวข้อง) ๓. มีแผน BCP เรื่อง อาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน
ผลการดำเนินงานไตรมาส		

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๔ (RF ๔)	การบริหารจัดการหน่วยประจำจังหวัด และหน่วย งานเขตพื้นที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบของสภาผู้บริโภค นำไปสู่การยุบเลิกหน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk : C)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	๒	๔	๘ สูง H
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๑			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๒			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ ฝ่าย บห./ฝ่าย สส.			

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
<p>๑. บุคลากรของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติของสภาผู้บริโภค</p> <p>๒. ขาดแนวทางที่ชัดเจนด้านระบบบัญชี เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่</p> <p>๓. ระบบการติดตาม ตรวจสอบจาก สнг.สภาฯ ที่ไม่เพียงพอ หรือไม่ฉับไวต่อการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น</p>	<p>๑. จัดกิจกรรม/ประชุม เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎ-ระเบียบ-แนวปฏิบัติให้กับหน่วยงานพื้นที่ โดยนำผลและข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบฯ มาเน้นย้ำให้ทำได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๒. จัดวางหารือและสรุปแนวทางที่ชัดเจนด้านระบบบัญชี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ แล้วจัดประชุมชี้แจง-ซักซ้อมความเข้าใจ ให้กับหน่วยงานประจำจังหวัด-เขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. ปรับปรุงระบบการติดตามและตรวจสอบความถูกต้องด้านระบบบัญชีของหน่วยงานพื้นที่ (นอกเหนือจากการจ้างผู้ตรวจสอบฯ) และกำหนดมาตรการในการป้องกัน แก้ไขปัญหา ได้อย่างทันท่วงที</p>	<p>๑. มีการจัดประชุมสร้างความเข้าใจ กฎ-ระเบียบต่างๆ ที่มีการปรับปรุงแก้ไข และการเตรียมใช้ระบบ ERP ให้กับทีมงานของหน่วยงานพื้นที่</p> <p>๒. ไม่มีหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ที่ถูกยุบเลิก</p>
ผลการดำเนินงานไตรมาส		

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๕ (RF ๕)	การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของผู้บริโภคมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	๓	๓	๙ ปานกลาง M
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๑			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๒			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ : ทุกฝ่าย /ฝ่าย คพ. (หลัก) /ฝ่าย สส.(หลัก)			

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
<p>๑. มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่จำกัด และมีระดับความสามารถแตกต่างกัน</p> <p>๒. ระเบียบการจัดการข้อร้องเรียนยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๑. ประเมินจำนวนเรื่องร้องเรียนและจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสมพร้อมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ (สนง.สภาฯ)</p> <p>๒. มีการประชุมติดตามและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๓. เสนอปรับปรุงระเบียบการรับเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติ</p> <p>๔. จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและเขตพื้นที่เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๑. ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดในระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p>
ผลการดำเนินงานไตรมาส		

แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			
ความเสี่ยงลำดับที่ ๖ (RF ๖)	มาตรการและข้อเสนอนโยบายที่สภาผู้บริโภคเสนอ ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk : O)		
การประเมินค่าระดับความเสี่ยง	ค่าโอกาส	ค่าผลกระทบ	คะแนน
ประเมินระดับความเสี่ยงก่อนบริหารความเสี่ยง	๓	๓	๙ ปานกลาง M
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๓			
ประเมินระดับความเสี่ยง ไตรมาสที่ ๔			
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่าย สป. /ฝ่าย สส. /ฝ่าย นย. (หลัก)			

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย
<p>๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญ กับมาตรการและข้อเสนอแนะนโยบายที่ได้รับจากสภาผู้บริโภค</p> <p>๒. ไม่มีการติดตาม ผลักดันข้อเสนออย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. องค์กรผู้บริโภค และประชาชน ไม่ได้รับรู้และไม่มีส่วนร่วม ในการพัฒนาและผลักดันข้อเสนอ</p>	<p>๑. สร้างเครือข่ายและพันธมิตร จากภาคส่วนต่างๆ เช่น ภาคนักวิชาการ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง และให้มีบทบาทชัดเจนร่วมสนับสนุน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อเสนอแนะนโยบาย</p> <p>๒. สร้างระบบภายในเพื่อติดตามข้อเสนอฯ อย่างเข้มข้น และพัฒนารูปแบบงานรณรงค์ผลักดัน</p> <p>๓. สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการสนับสนุนจากประชาชน องค์กรผู้บริโภค หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้หน่วยงานรัฐเห็นความสำคัญและพิจารณาตอบสนองต่อข้อเสนอแนะนั้นๆ</p> <p>๕. สื่อสารงานนโยบายและมาตรการผ่านทุกช่องทาง ด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย</p>	<p>๑. ข้อเสนอแนะนโยบาย/ มาตรการ ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๕๐</p>

ส่วนที่ ๔

การควบคุมภายใน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

แผนการควบคุมภายใน

สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายใน

ตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ตระหนักว่าระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกที่จะสร้าง ความมั่นใจต่อการบริหารงานในการช่วยลดความเสี่ยง ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการให้ความสำคัญกับการมีกระบวนการกำกับดูแลกิจการ ที่ดี ซึ่งหมายถึงการมีระบบการบริหารอย่างมีอาชีพและเป็นสากล การมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบการรายงานด้านต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน ด้านรายงาน และด้านการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ทั้งนี้ องค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายใน ประกอบด้วย

๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม ประกอบด้วย ๕ หลักการดังนี้

๑.๑ ยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรงและจริยธรรม

๑.๒ แสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารและมีหน้าที่กำกับดูแลให้มีการพัฒนา หรือปรับปรุงการควบคุมภายใน รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

๑.๓ หัวหน้าหน่วยงานจะให้โครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบ ที่เหมาะสมในการ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของผู้กำกับดูแล

๑.๔ หน่วยงานแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสร้างแรงจูงใจ

๒. การประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย ๔ หลักการดังนี้

๒.๑ ระบุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในของการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ ขององค์กรไว้อย่างชัดเจนที่จะสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ วัตถุประสงค์

๒.๒ ระบุความเสี่ยงที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายใน อย่างครอบคลุมทั้ง หน่วยงานของรัฐ และวิเคราะห์ ความเสี่ยงเพื่อกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงนั้น

๒.๓ พิจารณาโอกาสที่อาจเกิดการทุจริต เพื่อประกอบการประเมินความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการ บรรลุวัตถุประสงค์ ๒.๔ ระบุ และประเมินการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อระบบ การ ควบคุมภายใน

๓. กิจกรรมการควบคุม ประกอบด้วย ๓ หลักการดังนี้

๓.๑ ระบุและพัฒนากิจกรรมการควบคุมเพื่อลดความเสี่ยงในการบรรลุ วัตถุประสงค์ให้อยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้

๓.๒ ระบุและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุน การบรรลุ วัตถุประสงค์

๓.๓ จัดให้มีกิจกรรมการควบคุม โดยกำหนดไว้ในนโยบาย ประกอบด้วยผลสำเร็จ ที่คาดหวัง และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง

แผนการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ความเสี่ยง/จุดอ่อน	กิจกรรมการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. การรับเรื่องร้องเรียนขาดข้อมูลที่จำเป็นทำให้การแก้ไขไม่สำเร็จ หรือใช้เวลามากกว่าปกติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำ เผยแพร่ และซักซ้อมความเข้าใจ คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 2. มีการชี้แจงรายละเอียดงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน 3. มีระบบตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูลเข้าระบบ หากพบความไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง ให้มีการแจ้งและแก้ไขให้ถูกต้องในกรอบเวลาที่กำหนด 4. มีการประชุมวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนกับหน่วยประจำจังหวัดทุกเดือน และสกัดเป็น KM 	<p>ฝ่าย คพ.</p> <p>ฝ่าย สส.</p>
<p>2. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ตอบสนองกับความต้องการหรือไม่สนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการวิเคราะห์และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมในแต่ละปี 2. มีคณะทำงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (มีหน้าที่สำรวจ และออกแบบการพัฒนาระบบต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการใช้งานตามภารกิจ) 3. มีกระบวนการทดสอบระบบที่พัฒนาขึ้น โดยผู้ใช้งานจริง (User Acceptance Test) 4. เมื่อมีการติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อใช้งานจริง จะต้องเตรียมการด้านการอัปเดตเวอร์ชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ/โปรแกรม หรือ ออกแบบให้มีการโอนย้ายข้อมูลไปยังระบบใหม่ให้รวมอยู่ใน TOR การพัฒนาระบบด้วย (Data Migration) 5. มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งมีคู่มือการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้ดูแลระบบ 	<p>ฝ่าย บห.</p> <p>คณะทำงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</p>

ความเสี่ยง/จุดอ่อน	กิจกรรมการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
<p>3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจเกิดข้อขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการวางแผนและกำหนดเวลาในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมในแต่ละปี พร้อมทั้งตรวจสอบและปรับปรุงแผนการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ 2. มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ รวมถึงการตรวจสอบระบบเครือข่ายและการป้องกันไวรัส เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 3. มีระบบการวิเคราะห์, ดูแล และแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบและอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 4. มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษา รวมถึงประวัติการบำรุงรักษา สรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต 	<p>ฝ่าย บท.</p>
<p>4. การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ที่ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแนวปฏิบัติ และซักซ้อมความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลส่วนบุคคล, การทำลายเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่จำเป็น 2. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในระบบดิจิทัล ตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีการปรับปรุงสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ เช่น ในกรณีที่พนักงานลาออกหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ พร้อมทั้งมีการบันทึกและรายงานต่อผู้บริหารทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง 3. มีการทำบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (NDA) สำหรับผู้รับจ้างที่ต้องเข้าถึงข้อมูลในระหว่างดำเนินโครงการตามสัญญาจ้าง และต้องมีการดูแล กำกับ และตรวจสอบให้ปฏิบัติตามข้อตกลงนี้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการซักซ้อมและให้ความเข้าใจอย่างชัดเจนกับผู้รับจ้างเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยข้อมูล 4. มีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสภาองค์กรของผู้บริโภค 	<p>ฝ่าย บท. คณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>

ความเสี่ยง/จุดอ่อน	กิจกรรมการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
<p>5. การรับรู้และความเข้าใจในการใช้ระเบียบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่อาจไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่องการเบิกจ่าย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการซักซ้อม ทำความเข้าใจ ติดตาม กำกับ และกำหนดตัวบุคคลให้คำปรึกษาแนะนำ ในการดำเนินการตามแนวทาง และคู่มือที่เกี่ยวข้องได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง - แนวทางปฏิบัติและขั้นตอน การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่าย - แบบฟอร์ม แต่ละประเภทงาน และคำอธิบายการใช้แบบ 2. มีการอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระบบ ERP ที่กำลังเริ่ม implement ในปี 2568 3. หากมีการปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องกำหนดให้มีการชี้แจงทำความเข้าใจร่วมด้วยทุกครั้ง 	ฝ่าย บห.

คำสั่งสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ที่ ๐๙๓ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายใน
ของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

.....

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานของรัฐกำหนด และจัดให้มีการควบคุมภายในตามกระบวนการที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓๖ แห่งข้อบังคับสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขานุการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายในของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

- | | |
|--|------------------------|
| (๑) เลขานุการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๒) นายรชตะ อุ่นสุข | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๓) นายศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ | ประธานคณะกรรมการ |
| (๔) นางสุภาพร ถิ่นวัฒนากุล | รองประธานคณะกรรมการ |
| (๕) หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม | คณะกรรมการ |
| (๖) หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค | คณะกรรมการ |
| (๗) หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค | คณะกรรมการ |
| (๘) หัวหน้าฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| (๙) หัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงาน | คณะกรรมการ |
| (๑๐) หัวหน้าฝ่ายงานเลขานุการ | คณะกรรมการ |
| (๑๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานเลขานุการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

- (๑) กำหนดหลักเกณฑ์และแผนบริหารความเสี่ยง รวมถึงแผนการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณของสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๒) ปฏิบัติ ...

(๒) ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง

(๓) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายในให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดต่อเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๔) ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค