

แบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงการทุจริต ๕ ขั้นตอนตามคู่มือฯ ของสำนักงาน ป.ป.ท.

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเภทความเสี่ยงด้านที่ ๒ การใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่

ชื่อ กระบวนการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค

ลำดับที่	ขั้นตอน การดำเนินงาน	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต
๑	หลังจากพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ก็จะเข้าสู่การดำเนินการตรวจสอบคำร้องทุกข์ และเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ จากนั้นให้ดำเนินการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ดำเนินการตามกระบวนการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี
๒	พนักงานเจ้าหน้าที่มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำกรณีเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากสามารถเจรจาตกลงกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงประนีประนอมยอมความระหว่างกัน	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี
๓	หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี
๔	กรณีที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสของผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด หากตรวจสอบพบการกระทำความผิดจากผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเปรียบเทียบความผิดกับผู้ประกอบการ	พนักงานเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการตรวจสอบผู้ประกอบการ

เกณฑ์โอกาสเกิดการทุจริต (Likelihood)

โอกาสเกิดการทุจริต (Likelihood)	
๕	โอกาสเกิดการกระทำทุจริตมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี
๔	โอกาสเกิดการกระทำทุจริตมากกว่า ๔ ครั้งต่อปี
๓	โอกาสเกิดการกระทำทุจริตมากกว่า ๓ ครั้งต่อปี
๒	โอกาสเกิดการกระทำทุจริตมากกว่า ๒ ครั้งต่อปี
๑	โอกาสเกิดการกระทำทุจริตมากกว่า ๑ ครั้งต่อปี

ผลกระทบ (Impact)

ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact)	
๕	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อรัฐ เจ้าหน้าที่ถูกลงโทษข้อมูลความผิดเข้าสู่กระบวนการทางยุติธรรม - เกิดการฟ้องร้องต่อศาล หรือหน่วยงานกำกับดูแล องค์กรตรวจสอบทำการตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น
๔	<ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานติดลบเรื่องความโปร่งใส สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ลงข่าวอย่างต่อเนื่อง และสังคมให้ความสนใจ มีการร้องเรียนต่อสื่อมวลชน และมีการออกข่าว
๓	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานตรวจสอบภายใน/ภายนอก เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง - มีการส่งหนังสือร้องเรียนและตั้งคำถามต่อการทำงานโดยไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน
๒	<ul style="list-style-type: none"> - มีคนร้องเรียน แจ้งเบาะแส
๑	<ul style="list-style-type: none"> - ปรากฏข่าวลือที่อาจพาดพิงคนภายในหน่วยงาน/เริ่มมีความกังวลและสอบถามข้อมูล

Risk Score					
โอกาส (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)				
	๑	๒	๓	๔	๕
๕	ปานกลาง (๕ x ๑ = ๕)	สูง (๕ x ๒ = ๑๐)	สูงมาก (๕ x ๓ = ๑๕)	สูงมาก (๕ x ๔ = ๒๐)	สูงมาก (๕ x ๕ = ๒๕)
๔	ต่ำ (๔ x ๑ = ๔)	ปานกลาง (๔ x ๒ = ๘)	สูง (๔ x ๓ = ๑๒)	สูงมาก (๔ x ๔ = ๑๖)	สูงมาก (๔ x ๕ = ๒๐)
๓	ต่ำ (๓ x ๑ = ๓)	ปานกลาง (๓ x ๒ = ๖)	ปานกลาง (๓ x ๓ = ๙)	สูง (๓ x ๔ = ๑๒)	สูงมาก (๓ x ๕ = ๑๕)
๒	ต่ำ (๒ x ๑ = ๒)	ต่ำ (๒ x ๒ = ๔)	ปานกลาง (๒ x ๓ = ๖)	ปานกลาง (๒ x ๔ = ๘)	สูง (๒ x ๕ = ๑๐)
๑	ต่ำ (๑ x ๑ = ๑)	ต่ำ (๑ x ๒ = ๒)	ต่ำ (๑ x ๓ = ๓)	ต่ำ (๑ x ๔ = ๔)	ปานกลาง (๑ x ๕ = ๕)

ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต

- สีเขียว หมายถึง ความเสี่ยงระดับต่ำ (น้อยกว่า ๕ คะแนน)
- สีเหลือง หมายถึง ความเสี่ยงระดับปานกลาง (๕ - ๙ คะแนน)
- สีส้ม หมายถึง ความเสี่ยงระดับสูง (๑๐ - ๑๔ คะแนน)
- สีแดง หมายถึง ความเสี่ยงระดับสูงมาก (๑๕ คะแนน ขึ้นไป)

การประเมินความระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต

ลำดับที่	ขั้นตอน การดำเนินงาน	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	Risk Score (L x I)			
			Likelihood	Impact	Risk Score	ระดับ ความเสี่ยง
๑	หลังจากพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ก็จะเข้าสู่การดำเนินการตรวจสอบคำร้องทุกข์ และเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ จากนั้นให้ดำเนินการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ดำเนินการตามกระบวนการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	๒	๒	๔	ต่ำ
๒	พนักงานเจ้าหน้าที่มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำกรณีเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากสามารถเจรจาตกลงกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงประนีประนอมยอมความระหว่างกัน	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	๒	๒	๔	ต่ำ
๓	หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	๒	๒	๔	ต่ำ
๔	กรณีที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสของผู้ประกอบการธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด หากตรวจสอบพบการกระทำความผิดจากผู้ประกอบการธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเปรียบเทียบความผิดกับผู้ประกอบการธุรกิจ	พนักงานเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ	๓	๔	๑๒	สูง

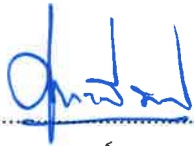
การจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย								
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑	หลังจากพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้วก็จะเข้าสู่การดำเนินการตรวจสอบคำร้องทุกข์ และเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ จากนั้นให้ดำเนินการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ดำเนินการตามกระบวนการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมีนโยบาย/มาตรการในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผลการดำเนินการถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการสอบถามผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 	ภายใน ๓๐ วัน	-	กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑
๒	พนักงานเจ้าหน้าที่มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำกรณีเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากสามารถเจรจาตกลงกันได้พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงประนีประนอมยอมความระหว่างกัน	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย		ภายใน ๓๐ วัน	-	

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๓	หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/มาตรการในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผลการดำเนินการถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการสอบถามผู้ร้องทุกข์ และ	ภายใน ๔๕ วัน	-	
๔	กรณีที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสของผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด หากตรวจสอบพบการกระทำความผิดจากผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเปรียบเทียบความผิดกับผู้ประกอบธุรกิจ	พนักงานเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจ	สูง	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	ภายใน ๖๐ วัน	-	

ชื่อ - สกุล



(ผู้จัดทำ)

(นายศุภกิตต์ มะลิ)

เลขานุการกรม.

ชื่อ - สกุล



(หัวหน้าผู้จัดทำ)

(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค