



รายงานผลตามแผนบริหารความเสี่ยง
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

สารบัญ

หน้า

๑. มาตรการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

- ๑.๑ กำหนดให้ทีมโฆษกทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ๑
- ๑.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ๒
- ๑.๓ ดำเนินการชี้แจงข้อมูลให้สังคมได้รับทราบทันทีภายหลังการตรวจสอบสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ๔

๒. มาตรการความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

- ๒.๑ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบสารสนเทศ (เว็บไซต์สำนัก/กอง/กลุ่ม) ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ๕

๓. มาตรการความเสี่ยงด้านการเงิน

- ๓.๑ ดำเนินการสำรวจความต้องการของสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน ๖
- ๓.๒ กำหนดติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำรายเดือน/รายไตรมาสตามความเหมาะสม ๖
- ๓.๓ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างกับบุคลากรตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๗
- ๓.๔ จัดทำสรุปแนวทางการปฏิบัติตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้างการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เผยแพร่แก่บุคลากร ๗

๔. มาตรการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ

- ๔.๑ ผู้อำนวยการกองฯ ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๘
- ๔.๒ ทบทวน/ปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน ๘

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
๑. ความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์	<p>ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ องค์กร¹</p> <p>ผลผลิต/ผลลัพธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ในการทำงานของ สคบ. - องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี - ประชาชนได้รับทราบข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริโภค สินค้าและบริการ 	๑.๑ กำหนดให้ทีมโฆษกทำหน้าที่ นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	ทีมโฆษก สคบ กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<p>๑.๑ ได้มีคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ที่ ๑๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ แต่งตั้งโฆษกและรองโฆษกสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะทำงาน ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาได้มีการชี้แจงประเด็นข่าวจำนวน ๒ ครั้ง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ครั้งที่ ๑ ชี้แจงประเด็น “ข้อเรียกร้อง แก้ปัญหาผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐ ● ครั้งที่ ๒ ชี้แจงประเด็น “สารปนเปื้อนใน น้ำดื่มบรรจุขวด” เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐ <p>และได้เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ ผ่านช่อง ทางต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Facebook สำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ● เว็บไซต์ของสำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
		๑.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	กผป. กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<p>(www.ocpb.go.th)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Line กลุ่มสื่อสารมวลชนทุกแขนง ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค <p>๑.๒ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ได้ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรวมถึงชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ รวมถึง ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง <ul style="list-style-type: none"> ● ชี้แจงเพื่อทราบเรื่องข้อสงสัยในเอกสารรับทราบข้อกล่าวหากรณี “Max Nano Super Series” ● ชี้แจงเรื่องร้องเรียนกรณีรถยนต์ ยี่ห้อฟอร์ด รุ่นเฟียสต้าและรุ่น โฟกัส ขำรุดบกพร่อง

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
					<ul style="list-style-type: none"> ● ชี้แจงกรณีผู้จัดการออนไลน์เสนอข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ● ชี้แจงกรณีการเรียกร้องแก้ไขปัญหาผู้บริโภคเกี่ยวกับด้านการโฆษณา <p>๒. ผ่านทาง facebook ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ชี้แจงกรณีชุดสังฆทานหลอกหลวง ● ชี้แจงเพื่อทราบข้อสงสัยในเอกสารรับทราบข้อกล่าวหากรณี “Max Nano Super Series” ● ชี้แจงเรื่องร้องเรียนกรณีรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด รุ่นเพียสต้าและรุ่นโฟกัสชาร์ดบภพร้อม ● ชี้แจงกรณีผู้จัดการออนไลน์เสนอข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการ

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
		๑.๓ ดำเนินการชี้แจงข้อมูลให้สังคม ได้รับทราบทันทีภายหลังการตรวจสอบ สินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย	กคช. กคส. กคฉ. กคต. กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<p>คุ้มครองผู้บริโภค</p> <ul style="list-style-type: none"> ชี้แจงกรณีการเรียกร้องแก้ไข ปัญหาผู้บริโภคเกี่ยวกับด้านการ โฆษณา <p>๓. จัดทีมเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อสอบถามจาก ผู้บริโภคผ่านทาง Facebook ของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘๗๐ ราย</p> <p>๑.๓ กองที่รับผิดชอบ ได้ดำเนินการชี้แจงการตรวจ พบสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยต่างๆ ให้สังคม ได้รับทราบทันที ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (www.ocpb.co.th) ผ่านทางเว็บไซต์ระบบเตือนภัยผู้บริโภค (Thailand Consumer Alert System) ผ่านทาง Facebook ของกอง

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
๒. ความเสี่ยง ด้าน ดำเนินงาน	ข้อมูลในระบบสารสนเทศ ไม่ เป็นปัจจุบันรูปแบบข้อมูลใช้ งานยาก ² ผลผลิต/ผลลัพธ์ - สามารถนำข้อมูลในระบบ สารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้ อย่างทันท่วงทีในการวางแผน และตัดสินใจของผู้กำหนด นโยบายได้	๒.๑ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ในระบบสารสนเทศ (เว็บไซต์สำนัก/ กอง/กลุ่ม) ให้มีความถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน	ทุกหน่วยงาน กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒.๑ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครอง ผู้บริโภค โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (รูปแบบใหม่) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงส่วนโครงสร้างของเว็บไซต์ที่ ซ้ำซ้อนออกและยกเลิกเว็บไซต์ของ สำนัก/กอง/กลุ่ม ให้คงเหลือเว็บไซต์ หลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคเพียงเว็บเดียว เพื่อสะดวก ในการบริหารจัดการและค้นหาข้อมูล ในเว็บไซต์ ● กำหนดความรับผิดชอบการบริหาร จัดการใหม่ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ละรายการข้อมูล เป็นผู้จัดการ สามารถนำเข้า แก้ไข ปรับปรุงข้อมูล เว็บไซต์ด้วยตนเอง (รายละเอียดตาม ตารางกำหนดความรับผิดชอบ) ซึ่ง สำนัก/กอง/กลุ่ม ได้ร่วมกันตรวจสอบ

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
๓. ความเสี่ยง ด้านการเงิน	๓.๑ การเบิกจ่าย งบประมาณล่าช้าไม่ทันตาม กำหนดเวลา ¹ <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> - ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามแผนการเบิกจ่าย ที่กำหนด	๓.๑.๑ ดำเนินการสำรวจความต้องการ ของสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อจัดทำแผน การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน	สลก. กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓.๑.๑ สำนักงานเลขานุการกรม ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๑.๐๙/ ว๓๓๐ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑ แจ้งให้สำนัก/กอง/กลุ่ม ดำเนินการสำรวจความ ต้องการ จัดซื้อพัสดุ เพื่อจะได้รวบรวมข้อมูลและ จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
		๓.๑.๒ กำหนดติดตามและเร่งรัด การใช้ จ่ายงบประมาณเป็นประจำรายเดือน/ รายไตรมาสตามความเหมาะสม	ทุกหน่วยงาน กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓.๑.๒ กำหนดให้มีการติดตามเร่งรัดการใช้จ่าย งบประมาณในรูปของคณะกรรมการฯ โดยมีการ จัดทำคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ บริโภค ที่ ๑๓๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการ บริหารงบประมาณตามมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพ การใช้จ่ายงบประมาณตามพระราชบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเลขที่การคณะกรรมการคุ้มครองผู้ บริโภค เป็นประธานกรรมการ รองเลขาธิการคณะ กรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค เป็นรองประธานกรรมการ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม เป็นกรรมการ และ

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
					ผู้อำนวยการส่วนคลังและพัสดุเป็นกรรมการและเลขานุการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีการประชุมติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณไปแล้วจำนวน ๑ ครั้ง เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑
	<p>๓๒ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ เนื่องจากมีการประกาศ ใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐</p> <p>ผลผลิต/ผลลัพธ์</p> <p>- การดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ</p>	<p>๓.๒.๑ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างกับบุคลากรตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐</p> <p>๓.๒.๒ จัดทำสรุปแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เผยแพร่แก่บุคลากร</p>	<p>สลก. กันยายน ๒๕๖๑</p> <p>สลก. กันยายน ๒๕๖๑</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/>อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/>อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<p>๓.๒.๑ สำนักงานเลขานุการกรม ได้จัดโครงการสัมมนาการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ ยุค ๔.๐ เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม - ๑ กันยายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมพินนาเคิล แกรนด์ จังหวัดชลบุรี</p> <p>๓.๒.๒ ในการจัดโครงการสัมมนาการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ ยุค ๔.๐ ได้มีการจัดทำสรุปเนื้อหาตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นรูปเล่มแจกจ่ายแก่บุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน</p>

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
๔. ความเสี่ยง ด้านการ ปฏิบัติตาม กฎหมาย/ กฎระเบียบ	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องราร้อง ทุกข์ตามระยะเวลาที่กำหนด ในกระบวนการได้	๔.๑ ผู้อำนวยการกองฯ ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ	กกค. กคช. กคฉ. กคส. กคต. กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔.๑ ผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง ได้กำกับ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่าง สม่ำเสมอ สะท้อนให้เห็นได้จากรายงานผลการ ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา ๔๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รอบ ๖ เดือน พบว่าหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๔๗.๗๑
	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องราร้อง ทุกข์ตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒ ทบทวน/ปรับปรุงข้อตกลงระดับ การให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ให้เหมาะสมและ เป็นปัจจุบัน	กพบ. กกค. กคช. กคฉ. กคส. กคต. กันยายน ๒๕๖๑	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔.๒ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดำเนินการทบทวน/ปรับปรุงข้อตกลง ระดับการให้บริการของหน่วยงาน โดยได้จัด โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำข้อตกลง การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ ซึ่งผลจากการจัดโครงการ ดังกล่าว ได้มีการปรับปรุงแนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีความเหมาะสม ออกเป็น ๓ ฉบับ และได้รับการอนุมัติจาก เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว

รายงานผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ความเสี่ยง		มาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ /กำหนดแล้ว เสร็จ	สถานะดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน/เอกสารหลักฐาน
ประเภท ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง				
					ทั้งนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้แจ้งเวียนสำนัก/ กอง/กลุ่ม เพื่อนำไปปฏิบัติและเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรียบร้อยแล้ว ดังนี้ ๑. ข้อตกลงการให้บริการงานบริหารเรื่องราวร้อง ทุกข์ ๒. ข้อตกลงการให้บริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสายด่วน ๑๑๖๖ ๓. ข้อตกลงการให้บริการงานแก้ไขปัญหาเรื่องราว ร้องทุกข์

1 หมายถึง ความเสี่ยงคงเหลือจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

2 หมายถึง ความเสี่ยงที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
