MINISTRY OF DIGITAL
ECONOMY AND SOCIETY



รายงานความก้าวหน้า ในการจัดการความเสี่ยง ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง

ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ครั้งที่ 1 รอบ 9 เดือน (1 ตุลาคม 2568 - 30 มิถุนายน 2569)

จัดทำโดย : **กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙)

ตามที่ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้เห็นชอบแผนบริหารจัดการความเสี่ยง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ประกอบด้วย

ความเสี่ยง ๕ ด้าน		
ประเภทความเสี่ยง	**กิจกรรม**	**หน่วยงานรับผิดชอบ**
๑) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic)	การพัฒนาทุนมนุษย์ digital literacy/human capital	บค.
๒) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational)	กระบวนงานขออนุมัติ	กก.
๓) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial)	การตรวจสอบใบสำคัญ	กก.
๔) ความเสี่ยงด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance)	การระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ปท.
๕) ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำการใหม่ (อาคารซี)	ศท.

ความเสี่ยงโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC ๑๑๑๑)	กก.
๒.	โครงการศูนย์ประสานการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารในภาวะวิกฤติ	กส.
๓.	โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC)	ศปอท.
๔.	โครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center: AFNC)	ปท.

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ติดตามรายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยง ๕ ด้าน และความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙) ในการนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการรายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ เรียบร้อยแล้ว สรุปได้ ดังนี้

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยง
ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙)

“ รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยง ๕ ด้าน ”

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยง ๕ ด้าน
ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic)							
ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายและทิศทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล	- จัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้าน Digital Literacy ระยะกลาง–ยาว พร้อม Roadmap ที่ชัดเจน และได้รับความเห็นชอบในระดับนโยบาย - กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนดิจิทัลของหน่วยงาน - บูรณาการแผนพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง แม้มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร	องค์กรมีแผนแม่บท ตัวชี้วัด และระบบติดตามผลที่ชัดเจน ส่งผลให้การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัลดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ แม้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือผู้บริหาร	มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี และแผนฝึกอบรมประจำปี ที่เชื่อมโยงยุทธศาตร์ระดับชาติ และของหน่วยงาน สอดคล้องกับภารกิจหลักของ ดศ. ซึ่งแผนดังกล่าว มีความต่อเนื่อง มีการติดตามงานเพื่อให้เป็นไปตามแผน	๒	๓	๖	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	- จัดให้มีการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ และรายงานผลต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ - จัดทำฐานข้อมูลกลางด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการสานต่อเชิงนโยบาย						
ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล	- จัดลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ - ส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ (Online Learning / e-Learning) และแหล่งเรียนรู้แบบเปิด (Open Source / MOOC) - พัฒนาหลักสูตรภายในองค์กร (In-house Training/ Train the Trainer)	บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างทั่วถึงและคุ้มค่า ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	มีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความเหมาะสม ทันสมัย รวมถึงมีการจัดทำตัวชี้วัด ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองในรูปแบบออนไลน์ และดำเนินการจัดหลักสูตรเอง ทั้งนี้การดำเนินโครงการมีประติดตามประเมินผลการเรียนรู้ในทุกหลักสูตร	๒	๓	๖	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	เพื่อลดค่าใช้จ่ายระยะยาว - บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น ภาครัฐ/เอกชน/สถาบันการศึกษา เพื่อใช้ทรัพยากรร่วม (Resource Sharing) - ติดตามและประเมินผลของโครงการพัฒนาบุคลากร						
ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational)							
กระบวนการเสนอขออนุมัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินที่ต้อง ปฏิบัติตามนโยบายผู้บริหารให้มีอำนาจการอนุมัติดำเนินการต่างๆทำให้ขั้นตอนมีความซ้ำซ้อนในการขออนุมัติบุคคล/โครงการ/ ค่าใช้จ่ายถูกควบ รวมในกระบวนงานของการเงินอยู่ฝ่ายเดียว	ปรับปรุง/ลดกระบวนงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงินเพื่อแยกออกจากกันให้ชัดเจนมากขึ้น	๑. หน่วยงานสามารถลดขั้นตอนการเสนอขออนุมัติดำเนินการที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้เองก่อนส่งเรื่องให้การเงินต่อไป ๒. การเงินควบรวมขออนุมัติดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเสนอขอ	การเสนอขออนุมัติดำเนินการและค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา	๑	๑	๑	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
		อนุมัติต่อหัวหน้าส่วน ราชการในคราวเดียว					
ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial)							
การขอเบิกเงินไม่ เป็นไปตามอัตราที่ กระทรวงการคลัง กำหนด ซึ่งผู้ปฏิบัติ ศึกษาระเบียบไม่เพียงต่อความเข้าใจเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ผลกระทบต่อความเสี่ยง (ทำให้เบิกจ่ายผิดพลาดหรือล่าช้า ต่อกระบวนการปฏิบัติงาน)	เผยแพร่ความรู้/ให้คำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจและดำเนินการเพิ่มความเข้มข้นในการสอบทานใบสำคัญมากยิ่งขึ้น	๑. หน่วยงานมีความเข้าใจในระเบียบที่เกี่ยวข้องการการเงินมากยิ่งขึ้น ๒. ใบสำคัญหรือหรือหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายมีความครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์	๑. หน่วยงานสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายและหลักฐานเอกสารประกอบการเบิกจ่ายได้เองในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนมากขึ้น ๒. มีการจัดทำคู่มือการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๒	๒	๔	
ความเสี่ยงด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance)							
กรณีมีหนังสือแจ้งให้ ISP ดำเนินการระงับตามคำสั่งศาล แต่ ISP ไม่ดำเนินการตามหนังสือที่แจ้ง	การติดตามและตรวจสอบผลการปิดกั้นเว็บไซต์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP)	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ดำเนินการปิดกั้นเว็บไซต์ตามคำสั่งศาลทั้งหมดตามระยะเวลาที่กำหนด	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ดำเนินการปิดกั้นเว็บไซต์ตามคำสั่งศาลทั้งหมดตามระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่ล่าช้า	๒	๒	๔	ด้วยข้อจำกัดทางเทคนิคในการปิดกั้นการเข้าถึงเว็บไซต์บางประการอาจส่งผลให้การระงับเว็บไซต์ตามคำสั่งศาล

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
							ทั้งหมด สามารถทำได้โดยยาก
	กรณีเมื่อตรวจสอบพบว่า ISP รายใดยังไม่ทำการปิดกั้นเว็บไซต์ โดยจะมีการดำเนินการปรับเป็นพินัยตามมาตรา ๒๗ แห่ง พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยไม่ล่าช้า				
ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)							
การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์รูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สป.ดศ. ไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ศท. ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงเฉพาะระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบ/ดูแล ได้แก่ ระบบ e-office เป็นหลัก ซึ่งจะไม่ครอบคลุมระบบ	๑. มีการจัดทำแผนสำรองและกู้คืนระบบและข้อมูล (Backup and Recovery) เพื่อรองรับกรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ ๒. มีการจัดทำและทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และแผนกู้คืน	ดำเนินการได้ตามแผน	๑. ผู้ให้บริการระบบ e-office (สดช.) มีการสำรองและกู้คืนระบบและข้อมูล (Backup and Recovery) เพื่อรองรับกรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ ๒. ผู้ให้บริการระบบ e-office (สดช.) มีการจัดทำและทดสอบความพร้อมใช้/ความต่อเนื่องในการบริการ	๒	๓	๖	ปัจจุบันระบบ e-office อยู่ในความรับผิดชอบและดูแลของ สดช. ในฐานะผู้ให้บริการระบบโดย สป.ดศ. เป็นหน่วยงานผู้ใช้งานระบบดังกล่าว (ดำเนินการตามนโยบาย

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
สารสนเทศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ/ดูแลหรือมีพัฒนาขึ้นใช้งานของ กอง/ศูนย์/กลุ่ม ใน สป.ดศ.)	ระบบ (Disaster Recovery Plan: DRP) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ๓. มีการจัดเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์		ระบบตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ๓. ผู้ให้บริการระบบ e-office (สดช.) มีการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทั้งนี้จากสถิติการให้บริการระบบ e-office ในรอบปียังไม่พบสถิติการเกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบมากกว่าระดับความเสี่ยงที่ได้มีการประเมินค่าโอกาสและผลกระทบเดิม ดังนั้นค่าโอกาสและระดับผลกระทบยังคงเดิม และความเสี่ยงยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้				ผู้บริหาร) ดังนั้นการปรับปรุงแผนสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบสารสนเทศ การจัดทำแผนแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และแผนกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan: DRP) รวมถึงการจัดตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จะอยู่ในความรับผิดชอบ

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
							ของ สดช. เป็นหลัก

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยง
ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙)

“ รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงโครงการ ”

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงโครงการ
ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
กองกลาง							
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)							
กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในขอบเขตการดำเนินการ (TOR) จำเป็นต้องส่งให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการทำสัญญาจ้าง	หากมีการเปลี่ยนแปลง TOR ให้จัดส่งร่าง TOR ให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยเร็วก่อนทำสัญญาจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานโปร่งใสและถูกต้องตามกฎหมาย	สัญญาจ้างดำเนินการมีความโปร่งใส ถูกต้องและสามารถเริ่มดำเนินโครงการได้ตามกรอบเวลา	กระบวนการจัดทำสัญญาแล้วเสร็จ โดยลงนามสัญญาเลขที่ ๑๔/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ และกำหนดระยะเวลาดำเนินโครงการครอบคลุมปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ซึ่งทำให้การจัดทำสัญญาหรือการดำเนินงานโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก	๑	๑	๑	ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค หากมีการแก้ไขสัญญาหรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตงานในระยะที่เหลือต้องเสนอฝ่ายกฎหมาย/อัยการตามขั้นตอนก่อนดำเนินการ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมากเกินกว่า ๙๕ คู่สาย ทำให้คู่สายไม่ว่าง	ใช้ระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) และระบบ IVR ที่รองรับผู้รอสายพร้อมกันได้ ไม่น้อยกว่า ๙๕ คู่สาย และบริหารกำลังคน	ผู้ใช้บริการสามารถถือสายรอตามลำดับหรือเลือกใช้ช่องทางดิจิทัลอื่นได้ค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ตลอด ๙ เดือน มีปริมาณสายเรียกเข้าทั้งหมด ๖๗๔,๓๘๙ ครั้ง และให้บริการสำเร็จ ๖๔๐,๘๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒	๑	๒	๒	ยังมีโอกาสเกิดปริมาณสายพุ่งสูงจากนโยบายรัฐหรือสถานการณ์เร่งด่วน

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	ให้สอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลา และกระจายการบริการผ่านทางสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ได้แก่ LINE, Facebook, X, Instagram, TikTok, Pantip, Website และ Chatbot		ค่าเฉลี่ยการรอสายในแต่ละเดือนอยู่ระหว่าง ๔ - ๙ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๐.๐๙ - ๙๘.๑๖ ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกเดือน ทางโครงการได้นำระบบ Trunk Support และขยายการบริการผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย				ควรติดตามปริมาณสายรายช่วงเวลาและปรับตารางกำลังคน/บริการเชิงรุก
เนื่องจากเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปีงบประมาณ อาจมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นผู้ประสานงานข้อมูล ทำให้เกิดรอยต่อในการสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานนั้น ๆ	จัดทำและส่งแบบฟอร์มรายชื่อผู้ประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ ๒๕๐ แห่ง ติดตาม ยืนยัน และปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงาน รวมถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีฐานข้อมูลผู้ประสานงานและผู้สนับสนุนข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และใช้ตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ดำเนินการขอความอนุเคราะห์รายชื่อผู้ประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ ๒๕๐ แห่ง โดยเดือนมิถุนายนได้รวบรวมและส่งมอบรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ให้คณะกรรมการตรวจรับตามหนังสือเลขที่ เอ็นทีอธ./๒๔๖ ลงวันที่ ๒๙	๑	๒	๒	การตอบกลับของบางหน่วยงานล่าช้าและการเปลี่ยนแปลงบุคลากรอาจเกิดได้ตลอดปี ควรกำหนดรอบทบทวนฐานข้อมูลและช่องทางสำรอง

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
			มิถุนายน ๒๕๖๙ ทำให้มีฐานข้อมูลสำหรับการประสานงานในรอบปีงบประมาณปัจจุบัน				ของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
พนักงานรับสายไม่สามารถตอบคำถามได้ หรือ ตอบไม่ถูกต้อง	ประชุม/สรุปข้อควรรู้ก่อนปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการเป็นประจำ ปรับปรุงฐานข้อมูล CMS ให้ทันสมัย และมีขั้นตอนการประสานงานขอข้อมูลเพื่อกลับมาให้บริการประชาชนสำหรับคำถามเชิงลึกหรือข้อมูลใหม่	พนักงานรับสายตอบคำถามได้ถูกต้องครบถ้วน	รอบ ๙ เดือน มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสาย รวม ๕๕,๖๘๔ รายการ และมีการประชุมสรุปข้อควรรู้/ทบทวนงานอย่างต่อเนื่องทุกเดือน มีการ Monitor การให้บริการรวม ๑๐,๒๖๑ สาย ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๗.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ และความพึงพอใจหลังรับบริการเฉลี่ยประมาณ ๔.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๕ มีขั้นตอนการประสานงานขอข้อมูลและนำกลับมาให้บริการประชาชน เพื่อควบคุมความถูกต้อง เมื่อพนักงาน	๑	๒	๒	ข้อมูลนโยบายรัฐเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและคำถามเชิงลึกมีความหลากหลาย ต้องคงรอบอัปเดตข้อมูลรายวัน/รายสัปดาห์ และกำกับการใช้แหล่งข้อมูลทางการ ก่อนตอบประชาชน

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
			ไม่พบข้อมูลหรือเป็น คำถามเชิงลึก				
คุณภาพการให้บริการของ พนักงานรับสาย	จัดฝึกอบรมพัฒนา คุณภาพการให้บริการ แก่พนักงานรับสาย รวมถึงอบรมพนักงาน ใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ประเมินผลด้วยการ Monitor และ Coaching รายบุคคล เมื่อพบข้อบกพร่อง	คุณภาพการให้บริการของ พนักงานรับสายมี ประสิทธิภาพ และ สม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่สุภาพ ถูกต้อง และเป็น มาตรฐาน	ดำเนินการฝึกอบรมอย่าง ต่อเนื่องในรอบ ๙ เดือน ครอบคลุมมาตรฐาน Call Center การรับข้อ ร้องเรียน ความรู้ภาครัฐ การใช้ระบบ และทักษะ ดิจิทัลผล Monitor ราย เดือนอยู่ระหว่าง ๘๗.๐๐ - ๘๗.๖๗ คะแนน และความ พึงพอใจอยู่ระหว่าง ๔.๘๘ - ๔.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ แสดงถึงคุณภาพบริการที่ อยู่ในระดับสูงและค่อนข้าง สม่ำเสมอ	๑	๑	๑	ต้องรักษา มาตรฐาน ระหว่าง พนักงานเดิม และพนักงาน ใหม่ รวมถึง รองรับองค์ ความรู้ที่ เปลี่ยนแปลง ควรใช้ผล Monitor รายบุคคล วางแผนอบรม และ Coaching แบบเจาะจง อย่างต่อเนื่อง
ปัญหาในการประสานงาน ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐและ GCC 1111	จัดการประชุมสัมมนา เชิงปฏิบัติการเครือข่าย ผู้ประสานงานข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	เกิดเครือข่ายการทำงาน ร่วมกัน และการ ประสานงาน	ฐานข้อมูลผู้ประสานงาน ได้รับการรวบรวมและส่ง มอบให้คณะกรรมการ ตรวจรับแล้ว	๒	๑	๒	กิจกรรม สัมมนากำหนด จัดหลังสิ้นรอบ รายงาน ๙

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	ในการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ และ GCC 1111	/สนับสนุนข้อมูลมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	ได้กำหนดจัดสัมมนา “สาน สัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC ๑๑๑๑ ประจำปี ๒๕๖๙” วันที่ ๒๓ - ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ จังหวัดเพชรบุรี พร้อม กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิทยากร และ รูปแบบกิจกรรมการเตรียม งานเป็นไปตามแผน				เดือน จึงยัง ประเมินผล สำเร็จเชิง เครือข่ายได้ไม่ ครบถ้วน การประสาน ผู้แทนจาก หลาย หน่วยงานต้อง ติดตามอย่าง ใกล้ชิด
จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่ ครบตามเป้าหมายที่กำหนด ไว้	ประสานหน่วยงานทาง โทรศัพท์และหนังสือ เชิญ ชี้แจงความสำคัญ ของกิจกรรม และ ติดตามการตอบรับใช้ ระบบลงทะเบียน อิเล็กทรอนิกส์และ ติดตามรายชื่อจนถึง กำหนดจัดงาน	มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ น้อยกว่า ๑๐๐ คน และมี ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ของ ผู้ว่าจ้างหรือผู้ได้รับ มอบหมายร่วม สังเกตการณ์อย่างน้อย ๑๐ คน	มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อย กว่า ๑๐๐ คน และมี ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ของ ผู้ว่าจ้างหรือผู้ได้รับ มอบหมายร่วมสังเกตการณ์ อย่างน้อย ๑๐ คน	๑	๑	๑	จำนวน ผู้เข้าร่วมขึ้นอยู่ กับการอนุมัติ และภารกิจ ประจำของแต่ ละหน่วยงาน ควรติดตาม ผู้ตอบรับเป็น รายหน่วยงาน จัดทำรายชื่อ สำรอง และ

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
							ยืนยันเข้าร่วม ก่อนวันจัดงาน
ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการยกระดับการให้บริการ (GCC 1111 อัจฉริยะ)	กำกับการดำเนินงานของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างใกล้ชิด และรายงานความคืบหน้าเป็นประจำทุกเดือน	การพัฒนา GCC ๑๑๑๑ อัจฉริยะเป็นไปตามแผน มีระบบ Chatbot/Generative AI ที่เชื่อมโยงช่องทางบริการ และตอบคำถามได้ถูกต้องมากขึ้น	ยกระดับ Chatbot จาก Intent-Based เป็น Generative AI บน LINE @GCC๑๑๑๑ โดย Phase ๑ ข้อมูลภาษีของกรมสรรพากรเปิดให้บริการ และ Phase ๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนสนใจอยู่ระหว่างทดสอบใช้งานจริง ผลทดสอบ Phase ๒.๑ จำนวน ๘ รอบ มีความถูกต้องเพิ่มจากร้อยละ ๗๘.๔๘ เป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และความถูกต้องของข้อมูลภาษีในเดือนมิถุนายนอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๓๕ สะท้อนแนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	๑	๒	๒	ปริมาณผู้ใช้งาน Chatbot ยังไม่สูง และระบบยังมีข้อจำกัดในการเข้าใจภาษาธรรมชาติ คำเฉพาะ และข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบัน ต้องวิเคราะห์ Log ปรับปรุง Knowledge Base/Fine-tune และสร้างความเชื่อมั่นก่อนขยายการใช้งาน

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ติดราชการอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ทำให้ไม่ครบองค์ประชุม	กำหนดองค์ประกอบคณะกรรมการให้มีจำนวนเกินกึ่งหนึ่ง และวางแผนนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้สามารถประชุมตรวจรับได้	ประชุมตรวจรับงาน รายงานผลการตรวจรับ และดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานครบทั้ง ๙ งวด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงมิถุนายน ๒๕๖๙ เพื่อใช้ประกอบการตรวจรับรายเดือน และสามารถประชุมตรวจรับงานได้ครบถ้วน ตามกำหนดทั้ง ๙ งวด	๑	๑	๑	ยังไม่พบปัญหาในการประชุมตรวจรับ ควรกำหนดวันประชุมตรวจรับล่วงหน้า และยืนยันองค์ประชุมก่อนวันประชุมทุกงวด
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้ เนื่องจาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่งมอบเอกสารหลักฐาน และรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ มีหนังสือแจ้งให้ปรับปรุง/ขอข้อมูล/ทวงถาม ไปยัง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้จัดส่งเอกสารให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	การตรวจรับพัสดุงานจ้างเป็นไปตามระเบียบการบริหารพัสดุภาครัฐ และมีหลักฐานครบถ้วน ตรวจสอบย้อนกลับได้	ผู้รับจ้างจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ครบ ๙ งวด โดยจัดโครงสร้างตามขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑ - ๔.๗ และมีภาคผนวก/หลักฐานประกอบ มีการส่งมอบเอกสารสำคัญ เช่น รายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน เอกสาร NDA และรายชื่อผู้ประสานงานให้คณะกรรมการตรวจรับ	๑	๒	๒	เอกสารมีปริมาณมาก และหลายส่วนอ้างอิงผ่าน QR code จึงมีความเสี่ยงด้านความครบถ้วน และเวอร์ชัน ควรใช้ Checklist กลาง ตรวจสอบลิงก์/ไฟล์แนบ และจัดเก็บ

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
							หลักฐานเป็นระบบก่อนเสนอทุกงวด
เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสล่าช้า	เร่งรัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	รายงานผลการดำเนินงานโครงการแล้วเสร็จและนำเสนอได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีรายงานประจำเดือนครบ ๙ งวด ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงมิถุนายน ๒๕๖๙ ครอบคลุมผลการให้บริการข้อมูล บุคลากร GCC 1111 อัจฉริยะการประสานงาน คุณภาพและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้ประกอบการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส ครบถ้วน และไม่พบหลักฐานว่าการจัดทำรายงานรอบดังกล่าวล่าช้า	๑	๑	๑	การรวบรวมข้อมูลจากหลายส่วนและเอกสารจำนวนมากอาจทำให้กระบวนการสรุปล่าช้า ควรกำหนดวันตัดข้อมูล ผู้รับผิดชอบรายหัวข้อ และตรวจทานก่อนกำหนดส่ง เพื่อความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล
ไม่ได้รับงบประมาณตามจำนวนที่จัดทำคำขอ	บริหารงบประมาณตามวงเงินที่ได้รับ โดยจัดลำดับความสำคัญของภารกิจ	GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลภาครัฐและรับเรื่องร้องเรียนได้	สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ลงนามสัญญาจ้าง เลขที่ ๑๔/๒๕๖๙ ลงวันที่	๑	๑	๑	ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคสำคัญ

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	หลักให้ดำเนินได้ ต่อเนื่อง และใช้ ช่องทางดิจิทัลและสื่อ สังคมออนไลน์ในการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ บริการ	อย่างเพียงพอ ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ประชาชนยังคงเข้าถึง หมายเลข ๑๑๑๑ และ ช่องทางบริการต่าง ๆ ได้	๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ วงเงิน ๘๘,๒๘๐,๐๐๐ บาท ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ รอบ ๙ เดือน โครงการ ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวัน และมีปริมาณการ ติดต่อผ่านทุกช่องทางรวม ๗๒๙,๒๘๓ ครั้ง สะท้อนว่า ภารกิจหลักสามารถดำเนิน ได้ต่อเนื่อง โดยไม่พบ ผลกระทบจากข้อจำกัด ด้านงบประมาณ				ที่กระทบ ภารกิจหลัก ควรติดตาม การใช้จ่ายและ การส่งมอบงวด ที่เหลือให้ เป็นไปตาม วงเงินและ เงื่อนไขสัญญา อย่างต่อเนื่อง
กองการสื่อสารโทรคมนาคม							
โครงการศูนย์ประสานการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารในภาวะวิกฤต							
การแสดงผลข้อมูลไม่ตรง ตามความต้องการและไม่ ตอบสนองต่อการนำข้อมูล ไปใช้ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรในภาวะวิกฤต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กำหนดให้ผู้ใช้งานผู้มี ประสบการณ์ และ/ หรือ ผู้บริหารมีการ ประชุมร่วมกัน เพื่อให้ ความเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อผู้ รับจ้างในการออกแบบ	การแสดงผลข้อมูลตรง ตามความต้องการและ ตอบสนองต่อการนำ ข้อมูลไปใช้ในการบริหาร จัดการทรัพยากรในภาวะ วิกฤตได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	เจ้าหน้าที่ กส. (ผู้ใช้งาน) และผู้เกี่ยวข้องได้มีการ ประชุมเพื่อให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่อผู้ รับจ้างในการออกแบบชุด ข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูล	๑	๓	๓	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	ชุดข้อมูลการจัดทำฐานข้อมูลและการแสดงผลข้อมูล		และการแสดงผลข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และได้มีการเก็บความต้องการและความเห็นจากหน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกปัญหาที่บังคับการ (CPX) การฝึกการระดมสรรพกำลังเพื่อการทหาร เพื่อให้การออกแบบชุดข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูลรวมถึงการแสดงผลข้อมูลเป็นไปตามความต้องการและตอบสนองต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
การกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมไม่ครบถ้วนและการจัดทำคู่มือไม่มีข้อควรปฏิบัติหรือข้อห้ามที่ชัดเจน	กำหนดให้ผู้ใช้งานผู้มีประสบการณ์ และ/หรือ ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกัน เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้	สามารถจัดฝึกอบรมที่มีหัวข้อการอบรมครบถ้วน และมีการจัดทำคู่มือที่มีข้อควรปฏิบัติหรือข้อห้ามที่ชัดเจน	ผู้รับจ้างได้มีการจัดทำหัวข้อและรายละเอียดการฝึกอบรม รวมถึงจัดทำ (ร่าง) คู่มือฯ ส่งให้ กส. ตรวจสอบและเห็นชอบก่อนดำเนินการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือดังกล่าว และผู้รับจ้างได้จัดฝึกอบรม	๒	๑	๒	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	รับจ้างในการออกแบบ ชุดข้อมูลการจัดทำ ข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล		การใช้งานอุปกรณ์ภายใน ศูนย์ฯ ให้แก่บุคลากร สป.ดศ. จำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน ตามที่ กำหนดในข้อ ๔.๖ ของ TOR ในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๙ พร้อมจัดทำ รายงานผลการฝึกอบรม และคู่มือการใช้งานที่มีบท ข้อควรปฏิบัติและข้อห้าม ปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตาม วัตถุประสงค์การ ดำเนินการแล้ว				
การออกแบบระบบไฟฟ้า ของศูนย์ประสานการ บริหารฯ ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด/มาตรฐานของ วิศวกรรมสถาน แห่งประเทศไทย	กำหนดให้มีวิศวกร ไฟฟ้าที่ได้รับ ใบอนุญาตประกอบ วิชา ชีพวิศวกรรมที่ เกี่ยวข้อง ทำการออกแบบและลง นามรับรอง	การออกแบบระบบไฟฟ้า ของศูนย์ประสานการ บริหารฯ เป็นไปตามข้อกำหนด/ มาตรฐานของวิศวกรรม สถาน แห่งประเทศไทย	การออกแบบระบบไฟฟ้า ของศูนย์ประสานการ บริหารฯ ได้มีการออกแบบ โดยวิศวกรไฟฟ้าที่ได้รับ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ วิศวกรรมที่เกี่ยวข้อง ลงนามรับรองแล้ว ซึ่ง เป็นไปตามข้อกำหนด/ มาตรฐานของ	-	-	-	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
			วิศวกรรมสถานแห่ง ประเทศไทย				
การทำงานของอุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ ภายใต้ศูนย์อาจ ทำงานได้ ไม่ตรงกับข้อกำหนด และ/หรือไม่สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	กำหนดให้มีการทดสอบอุปกรณ์และการทำงานของระบบต่าง ๆ และกำหนดให้มีการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบเพื่อเป็นเอกสารหลักฐาน ประกอบการตรวจรับงานจ้างฯ	การทำงานของอุปกรณ์และระบบต่างๆ ภายใต้ศูนย์ทำงาน ได้ตรงกับข้อกำหนด และ/ หรือสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	ผู้รับจ้างได้ดำเนินการทดสอบระบบไฟฟ้า ระบบเครือข่าย และระบบอุปกรณ์ภายในห้องวิทยุโทรคมนาคมทั้งหมดของศูนย์ประสานการบริหารฯ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการทดสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสัญญาจ้างฯ	๑	๓	๓	-
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี							
ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC							
การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีความซับซ้อนของขั้นตอนทางกฎหมายและการบังคับใช้มาตรการอาจกระทบสิทธิประชาชน	จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องผ่านกระบวนการพิจารณาที่ละเอียดรอบคอบและการบังคับใช้กำไม่กระทบสิทธิประชาชน	มีบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายไม่กระทบสิทธิประชาชน	การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีความซับซ้อนของขั้นตอนทางกฎหมาย และการบังคับใช้มาตรการอาจกระทบสิทธิประชาชน	๑	๓	๓	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
มีปริมาณสายโทรเข้าต่อวันในประมาณมาก ทำให้ไม่สามารถรับสายที่โทรเข้าศูนย์ AOC ได้ทุกสาย	๑. เพิ่มจุดให้บริการ ณ ศูนย์ AOC อีกอย่างน้อย ๒๐ จุดบริการ ๒. เพิ่มกำลังคนปฏิบัติงาน โดยจัดสรรเจ้าหน้าที่รับสายเพิ่มขึ้นอีก ๔๐ อัตรา เพื่อให้สอดคล้องกับสถิติสายโทรเข้าจริง และรองรับช่วงเวลาที่มีการติดต่อหนาแน่น	สามารถรับสายที่โทรเข้าศูนย์ AOC ได้ไม่น้อยร้อยละ ๙๐	ได้ดำเนินการขยายสถานี/จุดให้บริการ ณ ศูนย์ AOC เพิ่มเติมครบ ๒๐ จุด และจัดจ้างพร้อมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รับสาย (Call Center) รายใหม่เพิ่มเข้าสู่ระบบอีก ๔๐ อัตราเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้ศักยภาพในการรองรับสายเพิ่มขึ้น สามารถทำสถิติตอบรับสายประชาชนได้เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๒๐ ของสายที่โทรเข้างหมด (ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้)	๒	๓	๖	-
การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้ากว่าแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	เลขานุการคณะกรรมการตรวจรับฯ ดำเนินการประสานงาน/ติดตาม/ให้คำแนะนำกับผู้รับจ้างในการทำงานและการส่งมอบงานให้มีคุณภาพ และทันตามกำหนดเวลา	การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้ากว่าแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	๒	๒	๔	เนื่องจากลงนามสัญญาวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ จึงส่งผลให้การเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนในช่วงไตรมาสที่ ๑

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
กระบวนการจัดซื้อหรือจัดจ้าง มีความล่าช้า หรือไม่โปร่งใส	๑. กำหนดให้คณะกรรมการ TOR และคณะกรรมการจัดจ้างไม่เป็นคนเดียวกัน ๒. ติดตามการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง	กระบวนการจัดซื้อหรือจัดจ้างเป็นไปตามกำหนดที่วางไว้ และมีความโปร่งใส	มีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ TOR และคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง โดยแยกรายชื่อบุคคลออกจากกันอย่างเด็ดขาด พร้อมทั้งกำกับดูแลให้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบ e-GP ทุกขั้นตอน กระบวนการแล้วเสร็จตามกรอบเวลาและไม่มีการอุทธรณ์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	๒	๒	๔	-
ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ไม่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	ใช้โปรแกรมสำรองหรือระบบแมนนวล (Manual System) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สามารถใช้งานได้ไปพลางก่อน	มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานใช้งานได้ต่อเนื่อง	ได้ทำการซักซ้อมการปฏิบัติงานด้วยระบบสำรอง (Manual System /ตารางบันทึกข้อมูลกลาง) ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ AOC ทุกผลัด หากเกิดเหตุระบบขัดข้อง สามารถสลับไปใช้ระบบสำรองเพื่อรับเรื่องและบันทึกข้อมูล	๑	๓	๓	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
			ผู้เสียหายได้ทันที ทำให้การบริการประชาชนไม่หยุดชะงัก (ในรอบ ๙ เดือนมีการเปิดใช้ระบบสำรอง ๒ ครั้งในช่วงปิดปรับปรุงระบบสารสนเทศหลัก)				
กองป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ							
ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)							
หน่วยงานภายนอกต้องการปรับรูปแบบการทำงานข่าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ข่าวปัจจุบัน ซึ่งไม่เข้าข่ายแนวทางการทำงานของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม	จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบสำหรับประสานงานการตรวจสอบข่าวปลอมและสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข่าวปลอม ทั้ง ๕ กลุ่มข่าว และกลุ่มนิติกร เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างภาครัฐทุกหน่วยงาน	ภาครัฐทุกหน่วยงาน ทั้งในระดับกระทรวง และระดับกรม ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาชน มีความรู้ความเข้าใจร่วมกันในกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข่าวสารของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม	ผู้ประสานงานตรวจสอบข่าวปลอม จำนวน ๙๓๖ คน ได้ทบทวนความรู้ความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการทดลองใช้ระบบร่วมกัน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ เพื่อมุ่งเน้นในการแก้ไขและป้องกันปัญหาข่าวปลอม สร้างความเข้าใจร่วมกันในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างภาครัฐ	๒	๑	๒	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงระบบสำหรับประสานงานการตรวจสอบข่าวปลอมให้ง่ายต่อการใช้งาน และควรให้ระบบมีความครอบคลุม

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
			ทุกหน่วยงาน ทั้งในระดับกระทรวง และระดับกรม ภาคเอกชน รวมถึง ภาคประชาชน				สามารถดำเนินการได้ทุกขั้นตอน
ระดับความสำเร็จของผลการตรวจสอบและเผยแพร่ข่าวปลอมแล้ว (ภายใน ๒ ชั่วโมง) นับแต่วันเวลาที่ได้รับการยืนยันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	การกำกับ/ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	สามารถจัดทำอินโฟกราฟิก เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการตรวจสอบยืนยันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ภายใน ๒ ชั่วโมง	ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม สามารถจัดทำอินโฟกราฟิก (Infographic) และดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลหลังจากที่ได้รับผลการตรวจสอบจากหน่วยงาน (เฉพาะข้อมูลในส่วนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการให้เผยแพร่) จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๘๒ เรื่อง และได้เผยแพร่ภายใน ๒ ชั่วโมง จำนวน ๑,๙๖๖ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๙)	๒	๒	๔	กรณีที่มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมสอบถามมานอกเวลาราชการ อาจเกิดความไม่สะดวกในการตอบข้อมูลลงแบบฟอร์ม
อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ต้องประสานทำความเข้าใจกับผู้รับจ้าง ให้ส่งมอบ	สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	โครงการฯ ดำเนินงานได้ตามแผน และเบิกจ่ายงบประมาณได้เรียบร้อยตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่ล่าช้า	๒	๑	๒	มีการลงนามในสัญญาภายหลังจากเริ่มต้น

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
	ผลงานให้ทันตาม กำหนดเวลา						การดำเนิน โครงการฯ ไปแล้วระยะ หนึ่ง เนื่องจาก รอผลการ วินิจฉัยของ กรมบัญชีกลาง เกี่ยวกับ ระยะเวลา ดำเนินการตาม สัญญา ส่งผล ให้การเบิกจ่าย งบประมาณ ล่าช้าไปจาก แผนการใช้จ่าย งบประมาณ ที่กำหนดไว้
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมี ความล่าช้า หรือไม่โปร่งใส	ติดตามการดำเนินงาน	กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างดำเนินไป อย่างถูกต้องตามระเบียบ ไม่ล่าช้า สามารถ ตรวจสอบได้ และมีความโปร่งใส	หน่วยงานสามารถ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตามขั้นตอนอย่างโปร่งใส และเป็นไปตามระเบียบฯ ที่กำหนด โดยสามารถ ดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง	๑	๑	๑	-

ประเด็นเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางจัดการ ความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง	ปัญหา/ อุปสรรค
ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเกิดความขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	การติดตั้งหรือใช้งานบนระบบคลาวด์ที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัย ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลมีการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย และจัดให้มีระบบไฟฟ้าสำรอง	ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	๒	๓	๖	-

ตารางสรุประดับความเสี่ยง ๕ ด้าน

ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙)

ตารางสรุประดับความเสี่ยง ๕ ด้าน ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๙)
ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic)		
การพัฒนาทุนมนุษย์ digital literacy/human capital		
S๑. ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายและทิศทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล	๙	๖
S๒. ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล	๙	๖
ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational)		
กระบวนงานขออนุมัติ		
O๑. กระบวนการเสนอขออนุมัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายผู้บริหาร ให้มีอำนาจการอนุมัติดำเนินการต่างๆทำให้ขั้นตอนมีความซ้ำซ้อนในการขออนุมัติบุคคล/โครงการ/ ค่าใช้จ่ายถูกควบ รวมในกระบวนงานของการเงินอยู่ฝ่ายเดียว	๖	๑
ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial)		
การตรวจสอบใบสำคัญ		
F๑. การขอเบิกเงินไม่เป็นไปตามอัตราที่กระทรวงการคลัง กำหนดซึ่งผู้ปฏิบัติศึกษาระเบียบไม่เพียงต่อความเข้าใจ เรื่องการเบิกจ่ายเงิน ผลกระทบต่อความเสี่ยง (ทำให้เบิกจ่าย ผิดพลาดหรือล่าช้า ต่อกระบวนการปฏิบัติงาน)	๖	๔
ความเสี่ยงด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance)		
การระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
C๑. การระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๖	๔

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๙)
ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)		
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำการใหม่ (อาคารซี)		
IT๑. การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์รูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สป.ดศ. ไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ศท. ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงเฉพาะระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบ/ดูแล ได้แก่ ระบบ e-office เป็นหลัก ซึ่งจะไม่ครอบคลุมระบบสารสนเทศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ/ดูแลหรือมีพัฒนาขึ้นใช้งานของ กอง/ศูนย์/กลุ่ม ใน สป.ดศ.)	๖	๖

หมายเหตุ: - หมายถึง บรรลุผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ, ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คือ ระดับความเสี่ยงต่ำ (๑ – ๔), ระดับความเสี่ยงปานกลาง (๕ – ๙), ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ คือ ระดับความเสี่ยงสูง (๑๐ – ๑๕), ระดับความเสี่ยงสูงมาก (๑๖ – ๒๕)

ตารางสรุประดับความเสี่ยงของโครงการ

ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙)

ตารางสรุประดับความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๙)
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลรองรับการให้บริการทุกภาคส่วน		
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)		
O๑. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในขอบเขตการดำเนินการ (TOR) จำเป็นต้องส่งให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการทำสัญญาจ้าง	๔	๑
O๒. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมากเกินกว่า ๙๕ คู่สาย ทำให้คู่สายไม่ว่าง	๒	๒
O๓. เนื่องจากเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปีงบประมาณ อาจมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นผู้ประสานงานข้อมูล ทำให้เกิดรอยต่อในการสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานนั้น ๆ	๔	๒
O๔. พนักงานรับสายไม่สามารถตอบคำถามได้ หรือ ตอบไม่ถูกต้อง	๓	๒
O๕. คุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย	๒	๑
O๖. ปัญหาในการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111	๒	๒
O๗. จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่ครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	๑	๑
O๘. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการยกระดับการให้บริการ (GCC 1111 อัจฉริยะ)	๔	๒
O๙. คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ติดราชการอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ทำให้ไม่ครบองค์ประชุม	๑	๑
O๑๐. คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้ เนื่องจากบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่งมอบเอกสารหลักฐาน และรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	๔	๒
O๑๑. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสล่าช้า	๒	๑

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๙)
F๑. ไม่ได้รับงบประมาณตามจำนวนเงินที่จัดทำคำขอ	๒	๑
โครงการศูนย์ประสานการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารในภาวะวิกฤติ		
S๑. การแสดงผลข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการและไม่ตอบสนองต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๖	๓
O๑. การกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมไม่ครบถ้วนและการจัดทำคู่มือไม่มีข้อควรปฏิบัติหรือข้อห้ามที่ชัดเจน	๓	๒
C๑. การออกแบบระบบไฟฟ้าของศูนย์ประสานการบริหารฯ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/มาตรฐานของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย	๘	๐
IT๑. การทำงานของอุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ ภายใต้ศูนย์อาจทำงานได้ไม่ตรงกับข้อกำหนด และ/หรือไม่สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	๖	๓
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล		
โครงการศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC)		
S๑. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีความซับซ้อนของขั้นตอนทางกฎหมาย และการบังคับใช้มาตรการอาจกระทบสิทธิประชาชน	๑๕	๓
O๑. มีปริมาณสายโทรเข้าต่อวันในประมาณมาก ทำให้ไม่สามารถรับสายที่โทรเข้าศูนย์ AOC ได้ทุกสาย	๑๕	๖
F๑. การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้ากว่าแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	๙	๔
C๑. กระบวนการจัดซื้อหรือจัดจ้าง มีความล่าช้า หรือ ไม่โปร่งใส	๙	๔
IT๑. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ไม่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	๔	๓
โครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)		
S๑. หน่วยงานภายนอกต้องการปรับรูปแบบการทำงานข่าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ข่าวปัจจุบันซึ่งไม่เข้าข่ายแนวทางการทำงานของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม	๖	๒

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ	**รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฯ ครั้งที่ ๑ รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๙)**
O๑. ระดับความสำเร็จของผลการตรวจสอบและเผยแพร่ข่าวปลอมแล้ว (ภายใน ๒ ชั่วโมง) นับแต่วันเวลาที่ได้รับการยืนยันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	๙	๔
F๑. อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	๙	๒
C๑. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความล่าช้า หรือไม่โปร่งใส	๘	๑
IT๑. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเกิดความขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	๑๐	๖

หมายเหตุ: - หมายถึง บรรลุผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ, ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คือ ระดับความเสี่ยงต่ำ (๑ – ๔), ระดับความเสี่ยงปานกลาง (๕ – ๙), ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ คือ ระดับความเสี่ยงสูง (๑๐ – ๑๕), ระดับความเสี่ยงสูงมาก (๑๖ – ๒๕)

จากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาจากระดับความเสี่ยงคงเหลือของความเสี่ยง ๕ ด้าน และความเสี่ยงของโครงการ สรุปได้ ดังนี้

ความเสี่ยง ๕ ด้าน			
ประเภทความเสี่ยง	**กิจกรรม**	**หน่วยงานรับผิดชอบ**	**ระดับความเสี่ยงคงเหลือ**
๑) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic)	การพัฒนาทุนมนุษย์ digital literacy/human capital	บค.	ระดับปานกลาง
๒) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational)	กระบวนงานขออนุมัติ	กก.	ระดับต่ำ
๓) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial)	การตรวจสอบใบสำคัญ	กก.	ระดับต่ำ
๔) ความเสี่ยงด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance)	การระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ปท.	ระดับต่ำ
๕) ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำการใหม่ (อาคารซี)	ศท.	ระดับปานกลาง

ความเสี่ยงของโครงการ			
ลำดับ	**โครงการ**	**หน่วยงานรับผิดชอบ**	**ระดับความเสี่ยงคงเหลือ**
๑.	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)	กก.	ระดับต่ำ
๒.	โครงการศูนย์ประสานการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารในภาวะวิกฤติ	กส.	ระดับต่ำ
๓.	โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC)	ศปอท.	ระดับปานกลาง
๔.	โครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center: AFNC)	ปท.	ระดับปานกลาง

