



รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการ
ตามแผนบริหารความเสี่ยง

ของ

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

ตุลาคม 2566

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้เห็นชอบโครงการที่ต้องดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (สป.ดศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

โครงการ	หน่วยรับผิดชอบ
1. โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)	กก.
2. โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือประชาชนด้านคดีและภัยออนไลน์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	ปท.
3. โครงการการจ้างเหมาเฝ้าระวังเว็บไซต์ผิดกฎหมาย	ปท.
4. ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti-Fake News Center: AFNC)	ปท.
5. โครงการพัฒนาศูนย์ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล(Digital Forensic Center) เพื่อบริการภายใต้มาตรฐาน	ปอท.

ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานบริหารความเสี่ยงฯ ได้ติดตามรายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ในการนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ ได้ดำเนินการรายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงฯ เรียบร้อยแล้วโดยสรุปได้ ดังนี้

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) หน่วยงานรับผิดชอบ กก.							
01.กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในขอบเขตการดำเนินการ (TOR) จำเป็นต้องส่งให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการทำสัญญาว่าจ้าง	หากมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในขอบเขตการดำเนินการ (TOR) ให้จัดส่งร่างขอบเขตการดำเนินการ (TOR) ให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนดำเนินการทำสัญญาว่าจ้าง โดยเร็ว เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน	สัญญาว่าจ้างดำเนินการมีความโปร่งใส เนื่องจากผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากอัยการแล้ว	ได้จัดส่งร่างขอบเขตการดำเนินการ (TOR) ให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว	-	-	-	-
02.1 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมากเกินกว่า 95 คู่สาย ทำให้คู่สายไม่ว่าง	จัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการได้ตามความจำเป็นในการใช้งาน นอกจากนี้ปัจจุบัน ยังได้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านทางสื่อออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Pantip Facebook twitter Instagram website	ผู้ใช้บริการสามารถถือสายรอขณะที่ พนักงานรับสายกำลังให้บริการผู้ให้บริการอื่นอยู่ และเมื่อพนักงานรับสายให้บริการข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะเรียกสายของผู้ใช้บริการที่ถือสายรออยู่ตามลำดับ รวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลได้จากช่องทางสื่อออนไลน์ และสื่อโซเชียลมีเดียด้วย	ปัจจุบันได้ดำเนินการควบคุมความเสี่ยงแล้ว ค่าเฉลี่ยในการรอสาย 3 วินาทีต่อสาย และได้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านทางสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Pantip Facebook twitter Instagram website.	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
<p>๐2.2 เนื่องจากเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีงบประมาณ อาจมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นผู้ประสานงานข้อมูล ทำให้เกิดรอยต่อในการสนับสนุนข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ</p>	<p>- จัดทำแบบฟอร์มรายชื่อผู้ประสานงาน จัดส่งให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ทั้ง 254 แห่ง เพื่อให้กรอกข้อมูลและส่งคืน สป.ดศ. เพื่อนำไปรวบรวมเป็นฐานข้อมูลผู้ประสานงานต่อไป</p> <p>- จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานภาครัฐให้แจ้งยืนยันข้อมูลผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเปิดเผยข้อมูล</p>	<p>-ฐานข้อมูลผู้ประสานงานและสนับสนุนข้อมูลให้ GCC 1111 ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน</p> <p>- ได้รับข้อมูลผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเปิดเผยข้อมูล</p>	<p>-ฐานข้อมูลผู้ประสานงานและสนับสนุนข้อมูลให้ GCC 1111 มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน</p> <p>- ข้อมูลผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเป็นปัจจุบัน</p>	-	-	-	-
<p>๐2.2.1 พนักงานรับสาย ไม่สามารถตอบคำถามได้ หรือตอบไม่ถูกต้อง</p>	<p>จัดให้มีการประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เพื่อรายงานสถานการณ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้แก่พนักงานรับสาย เป็นประจำทุกวัน</p>	<p>พนักงานรับสายสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งโอนสายไปยังผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้กรณีเป็นข้อมูลเชิงลึก</p>	<p>ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ถูกต้องครบถ้วน</p>	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
02.2.2 คุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย	จัดฝึกอบรมด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Mind) แก่พนักงานรับสาย เดือนละ 1 ครั้ง	คุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสายมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มี ประสิทธิภาพ	1	1	1	-
02.2.3 ปัญหาด้านการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC1111	จัดการประชุม สัมมนาเครือข่ายผู้ประสานงานข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC 1111 จำนวน 1 ครั้ง	มีการทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย รวมทั้งการประสานงานและการสนับสนุนข้อมูล มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2566 ได้มีการจัดงานเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2566	-	-	-	-
02.3 จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่ครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	โทรศัพท์ประสานงานไปยังหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือให้จัดส่งบุคลากรเข้าร่วม และชี้แจงทำความเข้าใจถึงความสำคัญของการสัมมนา	จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	มีผู้เข้าร่วมสัมมนาครบตามจำนวนที่กำหนดไว้	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
02.4 ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการยกระดับการให้บริการ (GCC 1111 อัจฉริยะ)	ควบคุมกำกับการทำงาน ของ บมจ.ทีโอที อย่างใกล้ชิด และรายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ทราบเป็นประจำทุกเดือน	การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการยกระดับการให้บริการ (GCC 1111 อัจฉริยะ)	ได้พัฒนารูปแบบระบบเว็บแชท (Web Chat) บนเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยประชาชนสามารถพิมพ์ข้อความสอบถามข้อมูล/แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบแบบเรียลไทม์ สำหรับการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ www.gcc.go.th พัฒนาเป็นแบบ Responsive Website โดยเว็บไซต์จะสามารถตรวจจับขนาดของหน้าจอ ปรับขนาดและเลย์เอาต์ ให้เหมาะสมตามขนาดหน้าจอของแต่ละอุปกรณ์โดยอัตโนมัติ ทำให้สามารถแสดงผลได้อย่างสวยงามเหมาะสมบนขนาดหน้าจออุปกรณ์ที่	1	1	1	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
			แตกต่างกันนอกจากนั้นแล้ว ขณะนี้ได้นำระบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยใช้ เทคโนโลยี Voice bot และ Chatbot รวมถึงใช้เทคโนโลยี Virtual Agent Call Center มา ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการ ให้บริการแก่ประชาชน เรียบร้อยแล้ว				
O3.1 คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุการจ้างฯ ติตราชการอื่น ไม่ สามารถเข้าร่วม ประชุมได้ ทำให้ไม่ ครบองค์ประชุม	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ การจ้างฯ มีจำนวนเกินกึ่งหนึ่ง สามารถประชุมตรวจรับได้	ดำเนินการประชุมตรวจรับพัสดุ การจ้างฯ รายงานผลการตรวจ รับงาน และขอเบิกจ่ายค่า ดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด	การประชุมตรวจรับพัสดุ การจ้างฯ รายงานผลการ ตรวจรับงาน และขอ เบิกจ่ายค่าดำเนินงานได้ ตามสัญญากำหนด	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
03.2 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้ เนื่องจาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่งมอบเอกสารหลักฐานและรายละเอียดต่างๆ ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ มีหนังสือแจ้งให้ปรับปรุง/ขอข้อมูล/ทวงถาม ไปยัง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้จัดส่งเอกสารให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	การตรวจรับพัสดุดังงานจ้างฯ เป็นไปตามระเบียบการบริหารพัสดุภาครัฐฯ	การตรวจรับพัสดุดังงานจ้างฯ ทุกงวดงาน เป็นไปตามระเบียบการบริหารพัสดุภาครัฐฯ	1	1	1	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
๐4.เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสล่าช้า (รับผิดชอบ)	เร่งรัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	รายงานผลการดำเนินงานโครงการ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-	-
F1 ไม่ได้รับงบประมาณตามจำนวนเงินที่จัดทำคำขอ	สามารถดำเนินงานตามภารกิจหลักได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในส่วนการดำเนินงานด้านอื่นที่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ อาทิ การประชาสัมพันธ์โครงการ นั้น บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดำเนินการโดยใช้สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) สามารถให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประชาชนรับทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ 1111 และข้อมูลต่างๆ ของ GCC 1111	ประชาชนได้รับรู้หมายเลข 1111 และได้รับบริการจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111 รวมทั้งสื่อออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Pantip Facebook Twitter Instagram Website	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
C1 พนักงานรับสาย (Agent) ให้ข้อมูลหรือสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ	จัดฝึกอบรมพนักงานรับสาย (Agent) ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	พนักงานรับสาย (Agent) ให้บริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	พนักงานรับสาย (Agent) มีความรู้ ความเข้าใจและความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล	1	2	2	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
<p>โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือประชาชนด้านคดีและภัยออนไลน์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หน่วยงานรับผิดชอบ ปท.</p>							
S1 กำหนดขอบเขตรายละเอียดของงานไม่ครบถ้วน	ระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตงานโครงการให้ครบถ้วน บรรลุวัตถุประสงค์	โครงการบรรลุวัตถุประสงค์	สามารถจัดทำขอบเขตงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบาย	-	-	-	-
O1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า	ศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและเร่งรัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้างเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โปร่งใส และรวดเร็วขึ้น	-	-	-	-
O2 คุณภาพการบริการให้คำปรึกษาประชาชนจากภัยและคดีออนไลน์	ให้ความรู้/อบรม/ทบทวนแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ขอบเขตงานมีความครบถ้วนชัดเจน และมีราคากลางตามหลักเกณฑ์ของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ขอบเขตงานมีความครบถ้วนชัดเจน และมีราคากลางตามหลักเกณฑ์	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
03 จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้	- ศี ก ษา ก ฎ ระเบี ย บ ที่ เกี่ยว ข้อง เฝิ ม เติ ม - คณะกรรมการตรวจรับ การ จ้าง ต่ อ ง ประ สาน งาน ทำ ความ เข้า ใจ กับ ผู้ รับ จ้าง ให้ ส่ง มอ บ งาน ส่ง ไ บ แจ้ ง ห นี้ ให้ ทั้น กำหนด เวลา	การส่งมอบงานตาม กำหนด ครบ ตาม ขอบ เขต ที่ กำหนด ไว้	มีผู้เข้าอบรมครบตามจำนวนที่ กำหนด ไว้	-	-	-	-
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	มีคู่มือการปฏิบัติงาน/Work Flow	ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ซับซ้อน/ ลดข้อผิดพลาดจาก การปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง	1	1	1	-
C1 เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจกฎหมาย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	เผยแพร่และเสริมสร้าง ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ใช้ กฎหมาย	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และ สามารถปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง	1	2	2	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนิน กิจกรรมจัดการความ เสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง คงเหลือ	ปัญหา/ อุปสรรค
โครงการการจ้างเหมาเฝ้าระวังเว็บไซต์ผิดกฎหมาย หน่วยรับผิดชอบ ปท.							
S1 กำหนดขอบเขต รายละเอียดของงาน ไม่ครบถ้วน	การกำหนดขอบเขตของงาน	ระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด ขอบเขตงานโครงการให้ ครบถ้วน บรรลุวัตถุประสงค์	สามารถจัดทำขอบเขตงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบาย	-	-	-	-
O1 การเห็นชอบร่าง พ.ร.บ. งบประมาณ และข้อสั่งการที่ล่าช้า	ติดตามข้อมูลข่าวสารร่าง พ.ร.บ.งบประมาณ รายจ่ายประจำปีและข้อสั่ง การของผู้บริหาร	ลงนามในสัญญาให้ทันทุก วันเริ่มต้นของปีงบประมาณ	ลงนามในสัญญาได้ตาม กำหนด	-	-	-	-
O2 บุคลากรใน หน่วยงานอาจไม่ แตกฉานใน กฎระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	ให้ความรู้/อบรม/ทบทวน แก่บุคลากรในหน่วยงาน	การดำเนินการจัดซื้อหรือจัด จ้าง เป็นไปตามระเบียบฯ	บุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจใน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพียงพอที่จะดำเนินการ ตามขั้นตอนการจัดซื้อจัด จ้างโดยไม่เกิดความ เสียหายต่อทางราชการ	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ดศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม – ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	คณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้างต้องประสานงานทำความเข้าใจกับผู้รับจ้างให้ส่งมอบงาน ส่งใบแจ้งหนี้ให้ทันกำหนดเวลา	ประสานงานผู้รับจ้างให้ส่งงานและใบแจ้งหนี้ตามกำหนด	ผู้รับจ้างส่งงานและใบแจ้งหนี้ตามกำหนด	-	-	-	-
C1 การตรวจรับงานล่าช้า	คณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้างต้องประสานงานทำความเข้าใจกับผู้รับจ้างให้ส่งมอบงาน ให้ทันกำหนดเวลา	การทำงานของผู้รับจ้างเป็นไปตามสัญญา และวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ	ผู้รับจ้างทำงานตามสัญญา และวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง คงเหลือ	ปัญหา/ อุปสรรค
ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center: AFNC) หน่วยรับผิดชอบ ปท.							
S1 กำหนดขอบเขต รายละเอียดของงาน ไม่ครบถ้วน	ระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด ขอบเขตงานโครงการให้ ครบถ้วน บรรลุวัตถุประสงค์	โครงการบรรลุตาม วัตถุประสงค์	สามารถจัดทำขอบเขตงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและ ความต้องการของผู้บริหาร	-	-	-	-
S2 ได้รับความ เห็นชอบจาก กรรมการจัดหาระบบ คอมพิวเตอร์ฯ ล่าช้า เนื่องจากข้อเสนอ โครงการไม่ครบถ้วน	ระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดทำข้อเสนอ โครงการฯ ให้มีความ ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อให้ ได้รับข้อสังเกตจากคณะ กรรมการฯ น้อยที่สุด	การขอความเห็นชอบจาก กรรมการจัดหาระบบ คอมพิวเตอร์ฯ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย ทันตาม กำหนดเวลา	ขอความเห็นชอบจาก กรรมการจัดหาระบบ คอมพิวเตอร์ฯ ทันตาม กำหนดเวลา	-	-	-	-
O1 การดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างล่าช้า	ศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเร่งรัดเจ้าหน้าที่ ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไป ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง โปร่งใส และ รวดเร็วขึ้น	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยง	โอกาสคงเหลือ	ผลกระทบคงเหลือ	ระดับความเสี่ยงคงเหลือ	ปัญหา/อุปสรรค
O2 ปัญหาด้านการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข่าวปลอม	จัดการประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ เครือข่ายผู้ประสานงานข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน	การประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข่าวปลอม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยทัน่วงที่	การประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข่าวปลอม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	-	-	-	-
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	คณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้างต้องประสานงานทำความเข้าใจกับผู้รับจ้างให้ส่งใบแจ้งหนี้ให้ทันกำหนดเวลา	การเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา และถูกต้องตามระเบียบพัสดุฯ	การเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามที่กำหนดในสัญญาและถูกต้อง	-	-	-	-
C1 การตรวจรับงานล่าช้า	คณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้างต้องประสานงานทำความเข้าใจกับผู้รับจ้างให้ส่งมอบงาน ให้ทันกำหนดเวลา	มีการตรวจรับงานตามกำหนดเวลา	ผู้รับจ้างส่งมอบงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้การตรวจรับงานทันตามสัญญา	-	-	-	-

รายงานความก้าวหน้าในการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 2 ระหว่างกรกฎาคม - ตุลาคม 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	กิจกรรมจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของ การจัดการความเสี่ยง	ผลจากการดำเนินกิจกรรม จัดการความเสี่ยง	โอกาส คงเหลือ	ผลกระทบ คงเหลือ	ระดับ ความเสี่ยง คงเหลือ	ปัญหา/ อุปสรรค
โครงการพัฒนาศูนย์ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล(Digital Forensic Center) เพื่อบริการภายใต้มาตรฐาน หน่วยรับผิดชอบ ปอท.							
<p>โครงการพัฒนาศูนย์ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล(Digital Forensic Center) เพื่อบริการภายใต้มาตรฐาน ได้ลงนามในสัญญา กับ บริษัท ไชเบอร์ อีลิท จำกัด เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2566 แต่ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ เนื่องจากเกิดความผิดพลาดในการบันทึกใบสั่งซื้อสั่งจ้างในระบบ New GFMS Thai ระหว่าง วันที่ 28 - 29 กันยายน 2566 ซึ่งเป็นช่วงก่อนสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แต่เนื่องจากเกิดความขัดข้องในการบันทึกหลายครั้ง ทำให้ดำเนินการบันทึกไม่ทันภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้เงินงบประมาณโครงการดังกล่าวถูกพับไปโดยผลของกฎหมาย อย่างไรก็ตาม บก.ปอท. ได้ดำเนินการขอเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2567 เพื่อทดแทนเงินงบประมาณที่ถูกพับไป จำนวน 12,195,000 บาท</p>							

ตารางสรุประดับความเสี่ยงของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สป.ตศ. ประจำปีงบประมาณ 2566

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 2 (กรกฎาคม - ตุลาคม 2566)
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)		
O1 กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในขอบเขตการดำเนินการ (TOR) จำเป็นต้องส่งให้อัยการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการทำสัญญาว่าจ้าง	4	-
O2.1 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมากเกินกว่า 95 คู่สาย ทำให้คู่สายไม่ว่าง	2	-
O2.2 เนื่องจากเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีงบประมาณ อาจมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นผู้ประสานงานข้อมูล ทำให้เกิดรอยต่อในการสนับสนุนข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ	4	-
O2.2.1 พนักงานรับสาย ไม่สามารถตอบคำถามได้ หรือ ตอบไม่ถูกต้อง	3	1
O2.2.2 คุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย	2	-
O2.2.3 ปัญหาด้านการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC1111	2	-
O2.3 จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่ครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	-
O2.4 ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการยกระดับการให้บริการ อัจฉริยะ (GCC 1111)	4	-
O3.1 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุการจ้างฯ ตัดราชการอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ทำให้ไม่ครบองค์ประชุม	1	-
O3.2 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้ เนื่องจาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่งมอบเอกสารหลักฐาน และรายละเอียดต่างๆ ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	4	1
O4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสล่าช้า (รับผิดชอบ)	2	-
F 1 ไม่ได้รับงบประมาณตามจำนวนเงินที่จัดทำคำขอ	2	-

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 2 (กรกฎาคม – ตุลาคม 2566)
C1 พนักงานรับสาย (Agent) ให้ข้อมูลหรือสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ	2	2
โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือประชาชนด้านคดีและภัยออนไลน์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์		
S1 กำหนดขอบเขตรายละเอียดของงานไม่ครบถ้วน	5	-
O1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า	5	-
O2 คุณภาพการบริการให้คำปรึกษาประชาชนจากภัยและคดีออนไลน์	3	-
O3 จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้	1	-
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	5	1
C1 การตรวจรับงานล่าช้า	10	2
โครงการการจ้างเหมาเฝ้าระวังเว็บไซต์ผิดกฎหมาย		
S1 กำหนดขอบเขตรายละเอียดของงานไม่ครบถ้วน	5	-
O1 การเห็นชอบร่าง พ.ร.บงบประมาณและข้อสั่งการที่ล่าช้า .	4	-
O2 บุคลากรในหน่วยงานอาจไม่แตกฉานในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5	-
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	5	-
C1 การตรวจรับงานล่าช้า	6	-
ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti-Fake News Center: AFNC)		
S1 กำหนดขอบเขตรายละเอียดของงานไม่ครบถ้วน	10	-
S2 ได้รับความเห็นชอบจากกรมการจัดการระบบคอมพิวเตอร์ฯ ล่าช้า เนื่องจากข้อเสนอโครงการไม่ครบถ้วน	5	-
O1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า	5	-
O2 ปัญหาด้านการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงข่าวปลอม	5	-

ปัจจัยความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	
	ตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ	รายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 2 (กรกฎาคม – ตุลาคม 2566)
F1 อาจมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	5	-
C1 การตรวจรับงานล่าช้า	10	-
โครงการพัฒนาศูนย์ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล(Digital Forensic Center) เพื่อบริการภายใต้มาตรฐาน ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ (งบประมาณถูกพับ)		

หมายเหตุ: - หมายถึง บรรลุผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ, ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คือ ระดับความเสี่ยงต่ำ (1-3) ระดับความเสี่ยงปานกลาง (4-9), ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ คือ ระดับความเสี่ยงสูง (10-16) ระดับความเสี่ยงสูงมาก (17-25)

จากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาจากระดับความเสี่ยงของโครงการสรุปได้ ดังนี้

โครงการ (หน่วยงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความเสี่ยง
1. โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)	ระดับต่ำ
2. โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือประชาชนด้านคดีและภัยออนไลน์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	ระดับต่ำ
3. โครงการการจ้างเหมาเฝ้าระวังเว็บไซต์ผิดกฎหมาย	ไม่มีความเสี่ยง
4. ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti-Fake News Center: AFNC)	ไม่มีความเสี่ยง
5. โครงการพัฒนาศูนย์ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล(Digital Forensic Center) เพื่อบริการ ภายใต้มาตรฐาน	ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ (งบประมาณถูกพับ)