

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐  
 รอบ ๖ เดือน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – มีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงที่ดำเนินการแล้ว (๑๗ มาตรการ)	ผลผลิต/ ผลลัพธ์	ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่
๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	๑. การประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ที่ทันต่อเหตุการณ์ ๒. กำหนดทีมโฆษกเพื่อทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว เป็นจริงและทันต่อเหตุการณ์	- ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ. - องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี	-
๒. ความเสี่ยงด้านดำเนินงาน	๓. เมื่อระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จไม่สามารถใช้งานได้ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร e-mail Line เป็นต้น	- สามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทัน ท่วงทีใน การวางแผนและตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายได้	- การโทรศัพท์ประสานผู้ร้อง ในบางครั้งผู้ร้องไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ทันที จะต้องโทรศัพท์อยู่เรื่อยๆ - ส่วนการแจ้งผลทาง e-mail เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ร้องได้ทราบข้อมูลที่แจ้งทางอีเมลหรือไม่เพราะไม่มีการตอบกลับ - ระบบการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูลยังไม่สมบูรณ์
	๔. ควรตรวจสอบข้อมูลในระบบให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ๕. จัดเรียงข้อมูลให้ง่ายต่อการค้นหา กำหนดรูปแบบการจัดวางข้อมูลให้เหมาะสม ๖. ให้มีหน่วยตรวจสอบค้นหาตามสื่อและเข้าไปตรวจสอบ เมื่อมีกรณีสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย หลังจากการตรวจสอบให้ชี้แจงข้อมูลให้สังคมได้รับทราบ ๗. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบ	- สามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทัน ท่วงทีในการวางแผนและตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายได้ - ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการ - ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ. - ประชาชนได้รับความปลอดภัย	- ข้อมูลยังไม่มีปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน - การถ่ายโอนข้อมูลจากโครงสร้างระบบสารสนเทศเดิม สู่อโครงสร้างระบบสารสนเทศใหม่ ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

ประเภทความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยง ที่ดำเนินการแล้ว (๑๗ มาตรการ)	ผลผลิต/ ผลลัพธ์	ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่
๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน	<p>๘. กำหนดติดตามและเร่งรัด การใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำรายเดือน/รายไตรมาส ตามความเหมาะสม</p> <p>๙. เร่งรัดให้สำนัก/กอง/กลุ่มส่งหลักฐานการเบิกจ่ายเงินภายใน ๑๕ วัน หลังดำเนินการเสร็จ</p>	<p>- ผลการเบิกจ่ายงบประมาณเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามแผนการเบิกจ่ายที่กำหนด</p>	<p>- การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า</p> <p>- ในกรณีการเร่งรัดให้ส่งหลักฐานการเบิกจ่ายเงินภายใน ๑๕ วัน หลังดำเนินการเสร็จสิ้นนั้น ในบางครั้งจะมีการส่งหลักฐานคืนเงินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด เนื่องจากจะต้องประสานหน่วยงานบุคคลภายนอก (วิทยากรภายนอก) ให้จัดส่งเอกสารเพื่อใช้ประกอบการคืนเงิน เช่น หนังสือแต่งตั้งจากหน่วยงาน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนตัววิทยากรโดยไม่ได้แจ้งให้ กองฯ ทราบล่วงหน้า</p> <p>- การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ครบถ้วนตามแนวทางที่กำหนด</p> <p>- เจ้าหน้าที่ไม่ศึกษาหนังสือเวียนในส่วนที่นอกเหนือหน้าที่ของตน ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในระเบียบการเบิกจ่าย</p>
	<p>๑๐. กำหนดติดตามและเร่งรัด การจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำรายเดือน/รายไตรมาส ตามความเหมาะสม</p> <p>๑๑. กำหนดกระบวนการระยะเวลาการเบิกจ่ายงบประมาณแต่ละประเภทให้ชัดเจน</p>	<p>- การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามกระบวนการ</p> <p>- ผลตัวชี้วัดในการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด</p>	<p>- ไม่สามารถควบคุมผู้วิจารณ์ TOR ได้ ทำให้ต้องมีการวิจารณ์หลายครั้งจึงไม่เป็นไปตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง</p>
	<p>๑๒. พัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความชำนาญในงานโดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- บุคลากรเกิดความรู้ความชำนาญในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ</p>	<p>-</p>

ประเภทความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยง ที่ดำเนินการแล้ว (๑๗ มาตรการ)	ผลผลิต/ ผลลัพธ์	ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่
๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ	<p>๑๓. การเรียนรู้การทำงานแบบพี่สอนน้อง (Coaching)</p> <p>๑๔. พัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความชำนาญในงาน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๑๕. มอบหมายงาน/ภารกิจ และแต่งตั้งให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร</p> <p>๑๖. จัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัย</p>	<p>- บุคลากรเกิดทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค</p> <p>- การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุงาน หรือการลาออกจากงาน</p>	<p>- ระยะเวลาการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นวันทำงานซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนอาจจะติดนัดเจรจาไกล่เกลี่ย จึงทำให้ไม่ได้เข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้องกับกระบวนการ</p> <p>- ขาดการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่จะอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ</p>
	๑๗. จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายของ สคบ. โดยมีการทบทวนติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	<p>- กฎหมายมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์</p> <p>- ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค</p>	- กิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายของ สคบ. ยังดำเนินการไม่ครบตามเป้าหมาย

\*\*\*\*\*

มาตรการเพื่อจัดการความเสี่ยงที่ยังคงเหลือ ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๐

ความเสี่ยง		ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่	ผู้รับผิดชอบ	มาตรการที่จะจัดการความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่นั้น
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง			
๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	<p>๑.๑ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ.</li> <li>- องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี</li> </ul>	-	-	-
๒. ความเสี่ยงด้านดำเนินงาน	<p>๒.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนมีปัญหาขัดข้องทำให้การใช้งานระบบขาดความต่อเนื่อง</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</li> <li>- ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในการทำงานของ สคบ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การโทรศัพท์ประสานผู้ร้องในบางครั้งผู้ร้องไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ทันที จะต้องโทรศัพท์อยู่เรื่อยๆ</li> <li>- ส่วนการแจ้งผลทาง e-mail เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ร้องได้ทราบข้อมูลที่แจ้งทางอีเมลหรือไม่เพราะไม่มีการตอบกลับ</li> <li>- ระบบการบันทึกข้อมูลสืบค้นข้อมูลยังไม่สมบูรณ์</li> </ul>	<p>สผพ.</p> <p>กคฆ.</p> <p>กคส.</p> <p>กคฉ.</p> <p>กคต.</p> <p>กคค.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้วิธีการส่งข้อความแจ้งเตือน (sms) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้</li> <li>- การตั้งค่าระบบ email ให้มีการแจ้งเตือน กรณีมีการเปิดอ่านข้อความ</li> <li>- มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (สผพ.) เร่งดำเนินการแก้ไขระบบและติดตามปัญหาจากการใช้ระบบอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งรายงานให้ CIO ทราบเป็นระยะ</li> </ul>
	<p>๒.๒ ข้อมูลในระบบสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน รูปแบบข้อมูลใช้งานยาก</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลยังไม่มีมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>- การถ่ายโอนข้อมูลจากโครงสร้างระบบสารสนเทศเดิม สู่โครงสร้างระบบสารสนเทศใหม่ ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์</li> </ul>	<p>สผพ.</p> <p>กคฉ.</p> <p>กคฆ.</p> <p>กคส.</p> <p>กคต.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (สผพ.) เร่งดำเนินการแก้ไขระบบและติดตามปัญหาจากการใช้ระบบอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้ง</li> </ul>

ความเสี่ยง		ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่	ผู้รับผิดชอบ	มาตรการที่จะจัดการความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่นั้น
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง			
	<p>ทันที่วางที่ในการวางแผนและตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายได้</p> <p>๒.๓ การตรวจสอบสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ</li> <li>- ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ.</li> <li>- ประชาชนได้รับความปลอดภัย</li> </ul>	<p>- การเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารในทุกช่องทางให้เป็นปัจจุบัน</p>	<p>ทุกสำนัก กอง/กลุ่ม</p>	<p>รายงานให้ CIO ทราบเป็นระยะ</p> <p>- มอบหมายให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงข้อมูลทุกช่องทางให้เป็นปัจจุบัน</p>
<p>๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน</p>	<p>๓.๑ การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า ไม่ทันตามกำหนดเวลา</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <p>- ผลการเบิกจ่ายงบประมาณเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามแผนการเบิกจ่ายที่กำหนด</p>	<p>- การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า</p> <p>- ในกรณีการเร่งรัดให้ส่งหลักฐานการเบิกจ่ายเงินภายใน ๑๕ วัน หลังดำเนินการเสร็จสิ้นนั้น ในบางครั้งจะมีการส่งหลักฐานคืนเงินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด เนื่องจากจะต้องประสานหน่วยงานบุคคลภายนอก (วิทยากรภายนอก) ให้จัดส่งเอกสารเพื่อใช้ประกอบการคืนเงิน เช่น หนังสือแต่งตั้งจากหน่วยงาน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนตัววิทยากรโดยไม่ได้แจ้งให้ กองฯ ทราบล่วงหน้า</p>	<p>ทุกหน่วยงาน</p>	<p>- มอบหมายผู้บังคับบัญชาสำนัก/กอง/กลุ่ม ชี้แจงทำความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติในส่วนของ การดำเนินโครงการและเร่งรัดการเบิกจ่าย</p> <p>- ดำเนินการการอบรมความรู้ความเข้าใจการเบิกจ่าย (สลก. ผู้รับผิดชอบหลัก)</p>

ความเสี่ยง		ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่	ผู้รับผิดชอบ	มาตรการที่จะจัดการความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่นั้น
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ครบถ้วนตามแนวทางที่กำหนด</li> <li>- เจ้าหน้าที่ที่ไม่ศึกษาหนังสือเวียนในส่วนที่นอกเหนือหน้าที่ของตน ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในระเบียบการเบิกจ่าย</li> </ul>		
	<p>๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้าไม่เป็นไปตามกระบวนการงาน</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามกระบวนการงาน</li> <li>- ผลตัวชี้วัดในการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถควบคุมผู้วิจารณ์ TOR ได้ ทำให้ต้องมีการวิจารณ์หลายครั้งจึงไม่เป็นไปตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>	สลก.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เร่งรัดการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้แล้วเสร็จตั้งแต่ต้นปี และประมาณการเพื่อระยะเวลาเหมาะสม</li> </ul>
	<p>๓.๓ บุคลากรขาดทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรเกิดความรู้ความชำนาญในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ</li> </ul>	-	-	-
๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ	<p>๔.๑ บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์การทำงาน</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรเกิดทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีความ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระยะเวลาการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นวันทำงาน ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนอาจจะติดนัดเจรจาใกล้</li> </ul>	สลก. กพบ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการอบรมความรู้ความเข้าใจการเบิกจ่าย</li> <li>- สรรวจความต้องการของบุคลากรในหลักสูตรที่จะอบรม</li> </ul>

ความเสี่ยง		ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่	ผู้รับผิดชอบ	มาตรการที่จะจัดการความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่นั้น
ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง			
	<p>รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค</p> <p>- การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจางาน</p>	<p>เฉลี่ย จึงทำให้ไม่ได้เข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้องกับกระบวนการ</p> <p>- ขาดการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่จะอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ</p>		<p>- จัดทำคู่มือให้สอดคล้องกับกระบวนการ</p>
	<p>๔.๒ กฎหมายไม่ทันต่อสถานการณ์</p> <p><b>ผลผลิต/ผลลัพธ์</b></p> <p>- กฎหมายมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์</p> <p>- ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค</p>	<p>- กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายยังดำเนินการไม่ครบทุกกิจกรรม</p>	กกค.	<p>- ติดตามเร่งรัดและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมายของ สคบ.อย่างต่อเนื่อง</p>

\*\*\*\*\*