



แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  
องค์การเภสัชกรรม  
ประจำปีงบประมาณ 2563

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงการทุจริต

#### 3.1 ข้อมูลด้านการทุจริตในองค์การเภสัชกรรม

จากการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ไม่พบว่ามีข้อมูลความผิดในการทุจริต การรับสินบน ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในองค์การเภสัชกรรม

#### 3.2 ระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

องค์การเภสัชกรรม มีระบบการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง มีการจัดทำรายงานตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ทุกปี โดยนำความเสี่ยงที่เหลืออยู่มาจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีหน่วยงานประจำดูแล ได้แก่ กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความเสี่ยงประจำหน่วยงาน และแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ควบคุม ติดตาม การบริหารความเสี่ยงภายในองค์การเภสัชกรรม รายงานต่อคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง และสรุปผลการดำเนินการรายงานต่อคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงขององค์การเภสัชกรรมจะถูกบริหารจนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

#### 3.3 ระบบตรวจสอบภายใน

องค์การเภสัชกรรม มีระบบการตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซงจากฝ่ายบริหาร รายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน และสรุปผลการดำเนินการรายงานต่อคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมทุกเดือน

#### 3.4 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลการประเมิน ITA

โดยในปีงบประมาณ 2562 องค์การเภสัชกรรมได้คะแนน ITA 85.07 ซึ่งลดลงจากปีงบประมาณ 2561 จำนวน 2.86% คณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในการประชุมครั้งที่ 8/2562 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 จึงได้มีมติให้แจ้งรายละเอียดผลการประเมิน ITA กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ประเด็นคำถาม	คะแนน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน / ผู้ปฏิบัติงานของ อภ.	1.การปฏิบัติหน้าที่	1.1 การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้ติดต่อตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	76.35	ฝ.การตลาด, ฝ.บริหารพัสดุ, ฝ.บัญชี
		1.2 การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียม	68.10	
		1.3 มุ่งผลสำเร็จของงาน/ให้ความสำคัญกับงาน และพร้อมรับผิดชอบ	73.50	
		1.4 ไม่มีการเรียกรับสินบน	94.18	-
		1.5 ไม่มีการรับสินบน	93.39	
		1.6 ไม่มีการให้สินบน	93.12	
	2. การใช้งบประมาณ	2.1 การรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	42.78	ฝ.บัญชีฯ, สำนักยุทธฯ, ผอฝ.ทุกฝ่าย
		2.2 คำนึงความคุ้มค่า ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์	70.74	
		2.3 ไม่มีใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง	86.57	-
		2.4 ไม่มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ	84.98	ผอฝ.ทุกฝ่าย
		2.5 การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับพัสดุมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	79.97	ฝ.บริหารพัสดุฯ, ผอฝ.ทุกฝ่าย
		2.6 เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณ	50.30	ฝ.บัญชีฯ
	3. การใช้อำนาจ	3.1 มอบหมายงานอย่างความเป็นธรรม	70.52	ฝ.ทรัพยากร, ผู้บริหารระดับสูง, ผอฝ.ทุกฝ่าย
		3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงาน	68.69	
		3.3 คัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม	65.19	
		3.4 ไม่มีการสั่งการเพื่อธุระส่วนตัว	90.00	-
		3.5 ไม่มีการสั่งการทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต	94.75	-
		3.6 การบริหารงานบุคคลอย่างเป็นธรรม (ไม่ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ ไม่มีการซื้อขายตำแหน่ง และไม่เอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง)	82.84	ผู้บริหารระดับสูง, ผอฝ.ทุกฝ่าย
	4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	4.1 ไม่มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือพวกพ้อง	87.63	-
		4.2 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินไปใช้ในหน่วยงานมีความสะดวก	48.67	ฝ.บริหารพัสดุฯ, ผอฝ.ทุกฝ่าย
		4.3 มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้อง	73.93	
		4.4 บุคคลภายนอกไม่มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	92.37	-
		4.5 รับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้อง	61.98	ฝ.บริหารพัสดุฯ, ผอฝ.ทุกฝ่าย
		4.6 มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ	72.09	
	5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	5.1 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญ กับการต่อต้านการทุจริต	82.14	ผอ., ผู้บริหารระดับสูง, ผช.วีระมล, กอง CG&CSR
		5.2 มีการทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริต และจัดทำแผนป้องกันฯ	82.54	
		5.3 การแก้ไขปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน	69.96	สำนักตรวจสอบภายใน, ผอฝ.ทุกฝ่าย
5.4 มีการดำเนินการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ลงโทษทางวินัยต่อการทุจริตในหน่วยงาน		73.56		
5.5 มีการนำผลการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกมาปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต		68.09		
5.6 ความเชื่อมั่นต่อการร้องเรียน (สามารถร้องเรียน/ส่งหลักฐานได้สะดวก สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ มีความมั่นใจในการดำเนินการ และมั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อนอง)		67.88		

กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ประเด็นคำถาม	คะแนน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
EIT การรับรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียภายนอก	6. คุณภาพการ ดำเนินงาน	6.1 การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	83.25	ฝ.การตลาดฯ, ฝ.บริหารพัสดุ, ฝ.บัญชี	
		6.2 การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเท่าเทียม	83.26		
		6.3 ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา	84.88		
		6.4 ไม่เคยถูกเรียก รับ ให้ สิ้นบนจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	100.00		
		6.5 หน่วยงานคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนป็นหลัก	81.62		
	7. ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	7.1 ช่องทางหลากหลาย/การเข้าถึงง่ายข้อมูลของหน่วยงาน	70.44	ฝ.การตลาดฯ, สำนักอำนวยการ	
		7.2 มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบอย่างชัดเจน	68.77		
		7.3 มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน	77.78		
		7.4 มีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้ชัดเจน	73.36		
		7.5 มีช่องทางร้องเรียนการทุจริตสำหรับบุคคลภายนอก	46.91		
	8. การ ปรับปรุง ระบบการ ทำงาน	8.1 มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น	68.85	ฝ.การตลาดฯ, ฝ.บริหารพัสดุ, ฝ.บัญชี	
		8.2 มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น	68.86		
		8.3 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	74.07		
		8.4 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการมากขึ้น	65.57		
		8.5 มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	73.44		
	OIT ระบบการ เปิดเผยข้อมูล ต่อสาธารณะ	9. การ เปิดเผย ข้อมูล	9.1 ข้อมูลพื้นฐาน	100.00	-
			9.2 การบริหารงาน	100.00	
			9.3 การบริหารเงินงบประมาณ	100.00	
			9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100.00	
			9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส	100.00	
10. การ ป้องกันการ ทุจริต		10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต	100.00	-	
		10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	100.00		
ผลคะแนน ITA			85.07		

### 3.5 การวิเคราะห์ความเสี่ยงการทุจริตในองค์การเภสัชกรรม

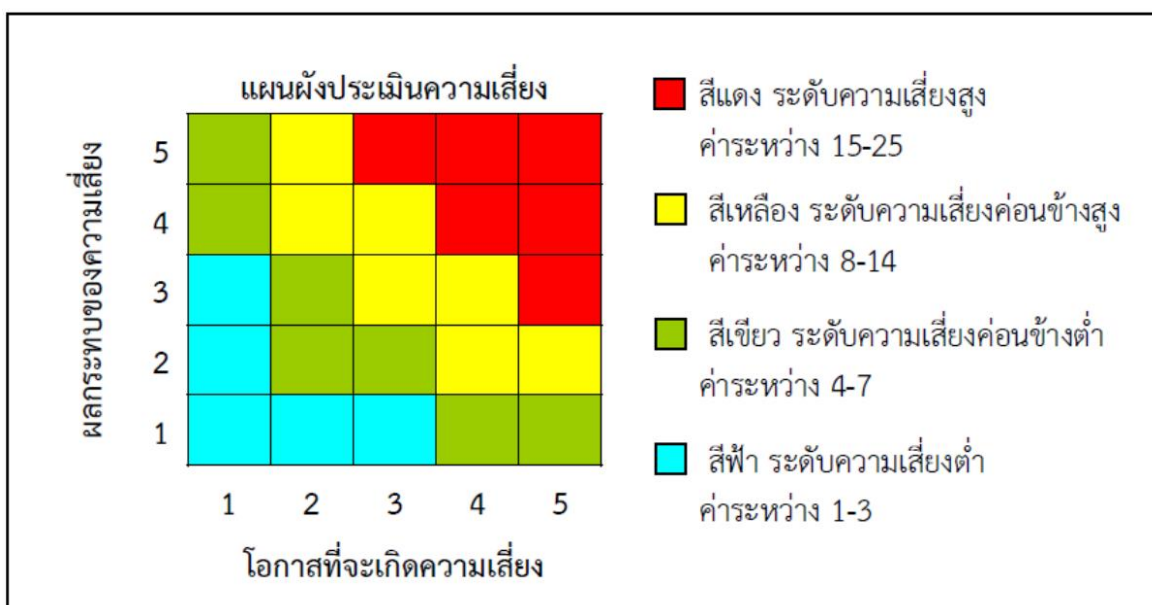
การประเมินความเสี่ยงการทุจริตขององค์การเภสัชกรรม ประจำปี 2563 มีการนำข้อมูลความเสี่ยงการทุจริตตั้งแต่ในปี 2562 และข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแนวทางการลดหรือปิดความเสี่ยงไม่ให้เกิดความเสียหายนั้น ๆ

**ระดับความเสี่ยง (Degree of risk)** แสดงถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงโดยพิจารณาจากผลคูณของระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) กับระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของความเสี่ยงแต่ละสาเหตุ

**ตารางที่ 1** เกณฑ์ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบ (Impact)

ระดับ	Likelihood	Impact
5	มีโอกาสเกิดขึ้นเป็นประจำ	มีผลกระทบสูงมาก
4	มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยครั้ง	มีผลกระทบสูง
3	มีโอกาสเกิดขึ้นบ้าง	มีผลกระทบปานกลาง
2	มีโอกาสเกิดขึ้นน้อย	มีผลกระทบน้อย
1	มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยมาก	มีผลกระทบน้อยมาก

**ตารางที่ 2** ระดับความเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยง	Current			Preferred		Additional Risk Response	แผนงาน/โครงการที่ใช้ปิดความเสี่ยง
	Likelihood	Impact	Risk Response	Likelihood	Impact		
1. เจ้าหน้าที่ อภ.เห็นว่ายังไม่มีการปฏิบัติงาน/การให้บริการ อย่างเท่าเทียม เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด มุ่งผลสำเร็จของงาน ให้มีความสำคัญกับงาน และพร้อมรับผิดชอบอย่างเพียงพอ	3	5	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ work flow หรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ อภ. ปฏิบัติงาน/ให้บริการ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 2. หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจง หรือสื่อสารเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ และการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน/ การให้บริการตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด 3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทางช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์	2	5	เพิ่มการอบรม สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทาง ช่องทางต่างๆ โดยเน้นย้ำ เพิ่มขึ้นในหัวข้อที่พนักงาน ยังไม่รู้/ไม่เชื่อมั่น	1.แต่ละหน่วยงานดำเนินการตาม แผนพัฒนาตามผล ITA ที่ได้จัดทำไว้ของ แต่ละหน่วยงาน เช่น การทบทวน workflow และการอบรมเรื่องการ ให้บริการ เป็นต้น 2. โครงการอบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการ บริการที่ดี มุ่งผลสำเร็จของงาน และ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ผ่าน โครงการอบรมต่าง ๆ เช่น โครงการ GPO Young Blood, อบรม GPO Strong, และการอบรม CG & CSR Agent
2. เจ้าหน้าที่ อภ.ไม่ทราบ เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของ อภ	4	4	1. เจ้าหน้าที่ อภ. ระดับบริหารต้น-สูง รับทราบข้อมูลด้านการใช้จ่ายประจำปี ผ่านการประชุมและสรุปติดตามผล 2. หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจง หรือสื่อสารเรื่องการใช้งบประมาณ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ 3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทางช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์	1	4	สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ อภ. ทั้งหมดทราบถึงแผนการใช้ งบประมาณประจำปี ผ่านผู้บริหารทุกระดับ และ สื่อต่างๆ และเปิดเผยข้อมูล ด้านงบประมาณทาง อินเทอร์เน็ต	แต่ละหน่วยงานดำเนินการตาม แผนพัฒนาตามผล ITA ที่ได้จัดทำไว้ ของแต่ละหน่วยงาน เช่น - การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน - การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ แผนการใช้งบประมาณของแต่ละ หน่วยงาน - การเผยแพร่บนแผนการใช้ งบประมาณ intranet

ปัจจัยเสี่ยง	Current			Preferred		Additional Risk Response	แผนงาน/โครงการที่ใช้ปิดความเสี่ยง
	Likelihood	Impact	Risk Response	Likelihood	Impact		
3.เจ้าหน้าที่ อภ.เห็นว่า อภ. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยการสอบถาม ทักท้วง และร้องเรียน ไม่เพียงพอ	4	4	1. เจ้าหน้าที่ อภ.ระดับบริหาร ต้น-สูง สามารถสอบถามและทักท้วงได้ในการร่วมประชุม 2.มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เป็นช่องทางสำหรับเจ้าหน้าที่ให้ร้องเรียนได้ 3.เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยการสอบถาม ทักท้วง และร้องเรียน (สื่อสารทางช่องทางต่างๆและในโอกาสผู้อำนวยการและผู้บริหารพบพนักงาน)	1	4	เพิ่มเติมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	1. การประชุมต่าง ๆ ในผู้อำนวยการพบผู้บริหาร หรือผู้บริหารพบพนักงาน 2.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ทบทวนช่องทางการร้องเรียน และวิธีการร้องเรียนที่ถูกต้อง
4. เจ้าหน้าที่ของ อภ. ไม่มี ความเชื่อมั่นต่อการร้องเรียน (ความสะดวกในการ ร้องเรียน/ส่งหลักฐาน การติดตามผลการร้องเรียน ความมั่นใจในการดำเนินการ และความมั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบ ต่อตนเอง)	3	4	1. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่ อภ. ทราบทางช่องทางการร้องเรียน ของ อภ. 2. จัดทำมาตรการ/ระบบการร้องเรียน 3. มีระบบการเก็บความลับชื่อและหน่วยงานของผู้ร้องเรียนและพยาน	1	4	เพิ่มเติมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึง มาตรการ/ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่ อภ.	1. กิจกรรมทบทวนช่องทางการร้องเรียน , วิธีการร้องเรียนที่ถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน 2. กิจกรรมรณรงค์และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบการร้องเรียน 3. เผยแพร่ข้อมูลช่องทางการร้องเรียน ผ่านโครงการอบรมต่าง ๆ เช่น โครงการ GPO Young Blood, อบรม GPO Strong, การอบรม CG & CSR Agent 4. เผยแพร่ข้อมูลผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น CG&CSR Day และกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการทุจริตต่าง ๆ 5. คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปัจจัยเสี่ยง	Current			Preferred		Additional Risk Response	แผนงาน/โครงการที่ใช้ปิดความเสี่ยง
	Likelihood	Impact	Risk Response	Likelihood	Impact		
5. เจ้าหน้าที่ของ อภ. ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ อภ. อย่างเคร่งครัด	4	4	อบรม สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิดให้กับเจ้าหน้าที่ อภ. ระดับปฏิบัติการ	1	4	ดำเนินการทางวินัยกับผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง และสื่อสารป้องปรามการกระทำผิด	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดการอบรม สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิดให้กับเจ้าหน้าที่ อภ. ระดับปฏิบัติการ
6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกบางส่วนยังไม่มี ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ดำเนินงานของหน่วยงานมากนัก (การปฏิบัติงาน/การ บริการอย่างเท่าเทียม ตาม ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด)	3	5	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ work flow หรือแนวปฏิบัติแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน 2. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทางช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบ	2	5	เพิ่มการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทาง ช่องทางต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ เว็บไซต์ ของหน่วยงาน (www.gpo.or.th)	แต่ละหน่วยงานดำเนินการตามแผนพัฒนา ตามผล ITA ที่ได้จัดทำไว้ของแต่ละ หน่วยงาน เช่น การทบทวน workflow และการอบรมเรื่องการให้บริการ เป็นต้น
7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า อภ. มีช่องทางการร้องเรียน การทุจริตสำหรับ บุคคลภายนอก	4	5	แจ้งช่องทางการร้องเรียนใน Supplier Meeting	2	5	เพิ่มเติมการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทาง ช่องทางต่างๆ อย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอกได้ รับทราบ เช่น แจกแผ่นพับ ให้กับผู้ที่มาร่วมเปิดซอง สื่อสารผ่าน E-mail หนังสือเวียน ข่าวสาร เป็นต้น	1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ทบทวน ช่องทางการร้องเรียน และวิธีการร้องเรียน ที่ถูกต้อง 2. กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน จัดทำแผ่นพับข้อมูลช่องทางการร้องเรียน หลังจากที่มีการทบทวนแล้ว 3. แจ้งช่องทางการร้องเรียนใน Supplier Meeting 4. แจกแผ่นพับให้กับผู้ที่มาร่วมเปิดซอง / สื่อสารถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น E-mail หนังสือเวียน ข่าวสาร เป็นต้น



ปัจจัยเสี่ยง	Current			Preferred		Additional Risk Response	แผนงาน/โครงการที่ใช้ปิดความเสี่ยง
	Likelihood	Impact	Risk Response	Likelihood	Impact		
8. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วนเห็นว่า อภ. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การบริการ ไม่เพียงพอ	4	4	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงระบบและช่องทางการแสดงความคิดเห็น คำติชม สำหรับผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1	4	เพิ่มเติมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการแสดงความคิดเห็น คำติชม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งภายใน และ Internet	แต่ละหน่วยงานดำเนินการตามแผนพัฒนาตามผล ITA ที่ได้จัดทำไว้ของแต่ละหน่วยงาน เช่น การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพัฒนาช่องทางการติดต่อของลูกค้า เป็นต้น