



การประเมินความเสี่ยงการทุจริต
และประพฤตินิชอบประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ความเสี่ยงด้านการทุจริตเมื่อเกิดแล้วจะมีผลกระทบทางลบ ซึ่งปัญหามาจากสาเหตุต่าง ๆ ที่ค้นหาต้นตอที่แท้จริงได้ยาก ความเสี่ยงจึงจำเป็นต้องคิดล่วงหน้าเสนอ การป้องกันการทุจริต คือ การแก้ปัญหาการทุจริตที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการ และเป็นเจตจำนงของทุกองค์กรที่ร่วมต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ อันเป็นวาระเร่งด่วนของรัฐบาล การนำเครื่องมือประเมินความเสี่ยงการทุจริตมาใช้ในองค์กร จะช่วยให้เป็นหลักประกันในระดับหนึ่งได้ว่าการดำเนินการขององค์กรจะไม่มีการทุจริต หรือในกรณีที่พบกับการทุจริตที่ไม่คาดคิด โอกาสที่จะประสบกับปัญหาน้อยกว่าองค์กรอื่น หรือหากเกิดความเสียหายขึ้นก็จะเป็นความเสียหายที่น้อยกว่าองค์กรที่ไม่มีการนำเครื่องมือประเมินความเสี่ยงการทุจริตมาใช้ เพราะได้มีการเตรียมการ ป้องกันล่วงหน้าไว้โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งไม่ใช่การเพิ่มภาระงานแต่อย่างใด เทศบาล ตำบลบ้านยางเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้บริหารงาน ภายใต้กรอบธรรมาภิบาล โดยการประเมินความเสี่ยงการทุจริตจะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล เพื่อลดปัญหาการทุจริตภาครัฐที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการ ทุจริตประพฤติมิชอบได้ เทศบาลตำบลบ้านยางจึงได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงในองค์กรขึ้น เพื่อให้ หน่วยงานมีมาตรการ ระบบ หรือแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดการ ทุจริตซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพต่อไป เทศบาลตำบลบ้านยางจึงได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในสำนักงาน โดยคัดเลือก กระบวนงาน ๒ กระบวนงาน ตามกรอบการประเมินความเสี่ยงการทุจริตใน

๑ ด้าน คือ ความเสี่ยงการทุจริตใน ความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งกำหนด มาตรการ/กิจกรรม/ แนวทางในการป้องกัน

๒. ความเสี่ยงของการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่มี ประสิทธิภาพ ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต	๑
๒. การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความแตกต่างจากการตรวจสอบภายในอย่างไร	๑
๓. องค์ประกอบที่ทําให้เกิดการทุจริต	๑
๔. ประเภทความเสี่ยงการทุจริต	๒
๕. ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงการทุจริต	๒
- วิธีวิเคราะห์ความเสี่ยง	๒
- การระบุความ	๒
- การประเมินสถานะความเสี่ยง	๓
- เมทริกส์ระดับความเสี่ยง	๔
- การประเมินการควบคุมความเสี่ยง	๕
- แผนบริหารความเสี่ยง	๖
- การจัดทํารายงานผลการเฝ้าระวังและจัดทําระบบบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม	๗

ประเมินความเสี่ยงการทุจริต

๑. วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความเสี่ยงการทุจริต

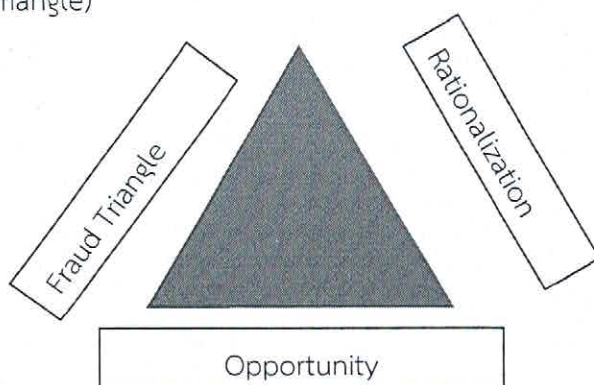
มาตรการป้องกันการทุจริตสามารถจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตในองค์กรได้ ดังนั้น การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต การออกแบบและการปฏิบัติงานตามมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสม จะช่วยลดความเสี่ยงด้านการทุจริต ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตให้แก่บุคลากร ขององค์กรถือเป็นการป้องกันการเกิดการทุจริตในองค์กร ทั้งนี้ การนำเครื่องมือประเมินความเสี่ยงมาใช้ในองค์กร จะช่วยให้เป็นหลักประกันในระดับหนึ่งว่า การดำเนินงานขององค์กรจะไม่มีทุจริต หรือในกรณีที่พบกับการ ทุจริตที่ไม่คาดคิด โอกาสที่จะประสบปัญหาน้อยกว่าองค์กรอื่นหรือหากเกิดความเสียหายขึ้น ก็จะเป็นความเสียหายที่น้อยกว่าองค์กรที่ไม่มี การนำเครื่องมือประเมินความเสี่ยงมาใช้ เพราะได้มีการเตรียมการป้องกันล่วงหน้า ไว้โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำ ๆ ซึ่งไม่ใช่การเพิ่มภาระงานแต่อย่างใด การประเมินความเสี่ยงการ ทุจริต เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาหรือระบุจุดอ่อนของระบบต่าง ๆ ภายในองค์กรที่อาจเป็นช่องให้เกิดการ ทุจริต และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาหรือระบุจุดอ่อนของระบบต่าง ๆ ภายใน อนาคต วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความเสี่ยงการทุจริต เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการ ระบบ หรือ แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการ ทุจริตเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพต่อไป

๒. การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความแตกต่างจากการตรวจสอบภายในอย่างไร

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นการท างานในลักษณะที่ทุกภาระงานต้องประเมินความเสี่ยง ก่อน ปฏิบัติงานทุกครั้ง และแทรกกิจกรรมการตอบโต้ความเสี่ยงไว้ก่อนเริ่มปฏิบัติงานหลักตามภาระงานปกติของ การ เฝ้าระวังความเสี่ยงล่วงหน้าจากทุกภาระงานร่วมกันโดยเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบปกติที่มีการรับรู้ และ ยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง(ผู้รับ ส่งงานให้) เป็นลักษณะ Pre-Decision ส่วนการตรวจสอบภายในจะเป็น ลักษณะ ก ากับติดตามความเสี่ยงเป็นการสอบทานเป็นลักษณะ Post-Decision

๓. องค์ประกอบที่ท าให้เกิดการทุจริต

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่นำไปสู่การทุจริต ประกอบด้วย Pressure/Incentive หรือแรงกดดันหรือแรงจูงใจ Opportunity หรือ โอกาสซึ่งเกิดจากช่องโหว่ของระบบต่าง ๆ คุณภาพการควบคุม ก ากับควบคุมภายใน ขององค์กรมีจุดอ่อน และ Rationalization หรือ การหาเหตุผลสนับสนุนการกระทำ ตามทฤษฎี สามเหลี่ยมการ ทุจริต (Fraud Triangle)



๔. ประเภทความเสี่ยงการทุจริต แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต (เฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการประชาชนอนุมัติ หรืออนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)

๒. ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่(ทุกหน่วยงาน)

๓. ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ

๕. ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงการทุจริต มี ๙ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การระบุความเสี่ยง

๒. การวิเคราะห์สถานะความเสี่ยง

๓. เมทริกส์ระดับความเสี่ยง

๔. การประเมินการควบคุมความเสี่ยง

๕. แผนบริหารความเสี่ยง

๖. การจัดท ารายงานผลการเฝ้าระวังความเสี่ยง

๗. จัดท าระบบการบริหารความเสี่ยง

๘. การจัดท ารายงานการบริหารความเสี่ยง

๙. การรายงานผลการด าเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยง

วิธีการวิเคราะห์ความเสี่ยง

เป็นการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการระบุความเสี่ยงจากกระบวนการต่าง ๆ อธิบายรูปแบบ พฤติการณ์ เหตุการณ์ความเสี่ยงต่อการทุจริต การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของผลกระทบ กับระดับความจำเป็นของการ เฝ้าระวัง และการกำหนดมาตรการ/กิจกรรม/แนวทางในการป้องกันความเสี่ยงของการดำเนินงานที่อาจ ก่อให้เกิด การทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านยางที่มีประสิทธิภาพ

๑. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

๑. ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต

๒. ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่

๓. ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการ

ทรัพยากรภาครัฐ

ขั้นตอนที่ ๑ กระตุ้นความเสี่ยง			
	โอกาส/ความเสี่ยงการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงการทุจริต	
		Know Factor (เคยเกิดขึ้นแล้ว)	Unknow Factor (ยังไม่เคยเกิดขึ้น)
ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต			
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่			
๑	การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับฝากลูกหลาน หรือบุคคลที่ตนเองได้รับ ผลประโยชน์เข้ามาทำงาน		/
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ			
๑	การนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ส่วนตัว ๑) นำวัสดุ/ครุภัณฑ์ ไปใช้โดยไม่มีการยืม	/	

๒. การประเมินสถานะความเสี่ยง

สถานะสีเขียว : ความเสี่ยงระดับต่ำ

สถานะสีเหลือง : ความเสี่ยงระดับปานกลาง และสามารถให้ความรอบคอบระมัดระวังในระหว่างปฏิบัติงาน ตามปกติควบคุมดูแลได้

สถานะสีส้ม : ความเสี่ยงระดับสูง เป็นกระบวนการที่มีเกี่ยวข้องกับหลายคน หลายหน่วยงานภายในองค์กร มีหลายขั้นตอน จนยากต่อการควบคุม หรือไม่มีอำนาจควบคุมข้าม หน่วยงานตามหน้าที่ปกติ

สถานะสีแดง : ความเสี่ยงระดับสูงมาก เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก คนที่ไม่รู้จัก ไม่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจน ไม่สามารถกำกับติดตามได้อย่างใกล้ชิดหรืออย่างสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ ๒ การประเมินสถานะความเสี่ยง					
ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โอกาส/ความเสี่ยง รูปแบบพฤติกรรมความเสี่ยง การทุจริต	เขียน	เหลือง	ส้ม	แดง
ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต					
	-				
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่					
๑	การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับฝาก ลูกหลาน หรือบุคคลที่ตนเองได้รับ ผลประโยชน์เข้ามาทำงาน			/	
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ					
๑	การนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ส่วนตัว ๑) นำวัสดุ/ครุภัณฑ์ ไปใช้โดย ไม่มีการยืม			/	

๓. เมทริกส์ระดับความเสี่ยง (Risk level matrix)

๓.๑ ระดับความจําเป็นของการเฝ้าระวัง ระดับ ๓ หมายถึง เป็นขั้นตอนหลักของกระบวนการ และมีความเสี่ยงในการทุจริตสูง ระดับ ๒ หมายถึง เป็นขั้นตอนหลักของกระบวนการ และมีความเสี่ยงในการทุจริตที่ไม่สูงมาก ระดับ ๑ หมายถึง เป็นขั้นตอนรองของกระบวนการ

๓.๒ ระดับความรุนแรงของผลกระทบ ระดับ ๓ หมายถึง มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย/หน่วยงานกำกับดูแล/พันธมิตร/ เครือข่าย/ทางการเงิน ในระดับรุนแรง ระดับ ๒ หมายถึง มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย /หน่วยงานกำกับดูแล/พันธมิตร/ เครือข่าย/ทางการเงิน ในระดับไม่รุนแรง ระดับ ๑ หมายถึง มีผลกระทบต่อกระบวนการภายใน/การเรียนรู้/องค์ความรู้

ขั้นตอนที่ ๓ เมทริกส์ระดับความเสี่ยง (Risk level matrix)							
โอกาส/ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความจ าเป็นของ การเฝ้า ระวัง		ระดับความ รุนแรง ของ ผลกระทบ			ค่าความ เสี่ยง รวม (จ าเป็น X รุนแรง)	
	ขั้นตอน หลัก MUST (สูง)	ขั้นตอน รอง SHOULD (ต่ำ)	๑	๒	๓		
ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต							
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อานาจและตำแหน่งหน้าที่							
๑	การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับ ฝากลูกหลาน หรือบุคคลที่ ตนเอง ได้รับผลประโยชน์เข้ามาท างาน	๒		๒			๔
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ							
๑	การน าทรัพย์สินของทางราชการ ไปใช้ ส่วนตัว ๑) นาวีสฤ/ครุภัณฑ์ ไปใช้โดยไม่มีกรยืม	๒				๓	๖

๔. การประเมินการควบคุมความเสี่ยง (Risk – Control Matrix Assessment)

ระดับการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ดี : จัดการได้ทันที ทุกครั้งที่เกิดความเสี่ยง ไม่กระทบถึงผู้ให้บริการ/ผู้รับมอบผลงาน องค์กร ไม่มี ผลเสียหาย
การเงิน ไม่มีรายจ่ายเพิ่ม

พอใช้ : จัดการได้โดยส่วนใหญ่ มีบางครั้งยังจัดการไม่ได้ กระทบถึงผู้ให้บริการ/ผู้รับมอบ ผลงานองค์กร แต่
ยอมรับได้ มีความเข้าใจ

อ่อน : จัดการไม่ได้ หรือได้เพียงส่วนน้อย การจัดการเพิ่มเกิดจากรายจ่าย มีผลกระทบต่อ ผู้ให้บริการ/ ผู้รับ
มอบผลงานและยอมรับไม่ได้ ไม่มี ความเข้าใจ

ขั้นตอนที่ ๔ การประเมินการควบคุมความเสี่ยง (Risk – Control Matrix Assessment)					
ที่	โอกาส/ความเสี่ยงการ ทุจริต	คุณภาพ การ จัดการ	ค่าประเมินการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต		
			ค่าความเสี่ยง ระดับต่ำ	ค่าความเสี่ยง ระดับ ปานกลาง	ค่าความเสี่ยง ระดับสูง
ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต					
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่					
	การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับฝาก ลูกหลาน หรือบุคคลที่ ตนเองได้รับ ผลประโยชน์เข้ามาท างาน	พอใช้		/	
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ					
๑	การน าทรัพย์สินของ ทางราชการไปใช้ ส่วนตัว ๑) นำวัสดุ/ ครุภัณฑ์ ไปใช้โดยไม่มี การยืม	พอใช้		/	

๕.แผนบริหารความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ ๕ ตารางแผนบริหารความเสี่ยง		
-	รูปแบบ พฤติการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	มาตรการป้องกันการทุจริต
ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต		
-		-
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่		
การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับฝากลูกหลาน หรือบุคคล ที่ตนเองได้รับ ผลประโยชน์เข้ามาท างาน	กำหนดนโยบาย มาตรการ หรือแนวทางการปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต	
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ		
๑	การนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ส่วนตัว ๑) นำวัสดุ/ครุภัณฑ์ ไปใช้โดยไม่มี การยืม	ดำเนินการออกประกาศเทศบาลตำบลบ้านยางใน การ ขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ และแนวทางปฏิบัติ ให้ทราบโดยทั่วกัน กำหนดนโยบาย มาตรการ หรือ แนวทางการปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต

๖. การจัดท ารายงานผลการเฝ้าระวังความเสี่ยงเพื่อติดตามเฝ้าระวังและขั้นตอนที่ ๗ จัดท าระบบ บริหาร ความเสี่ยงเพิ่มเติม เป็นการประเมินมาตรการป้องกันตามแผนบริหารความเสี่ยงของขั้นตอนที่ ๕ ซึ่ง เปรียบเสมือนเป็นการสร้างตะแกรงดัก เพื่อเป็นการยืนยันผลการป้องกันหรือแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมาก น้อย เพียงใด โดยการแยกสถานะของการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริตต่อไป ออกเป็น ๓ สี ได้แก่ สีเขียว : ไม่ เกิดกรณีที่อยู่ในข่ายความเสี่ยง ยังไม่ต้องทำกิจกรรมเพิ่ม (ยังไม่เกิดแต่เฝ้าระวังต่อเนื่อง) สีเหลือง : กรณีที่ อยู่ในการเฝ้าระวังความเสี่ยง แต่แก้ไขได้ทันท่วงที ตามมาตรการ/นโยบาย/โครงการ/ กิจกรรมที่เตรียมไว้แผนใช้ได้ผล ความเสี่ยงการทุจริตลดลงระดับความรุนแรง < ๓ (เกิดขึ้นแล้วแต่ยอมรับได้) สีแดง : กรณีที่อยู่ในข่ายที่ยัง แก้ไขไม่ได้ ควรมีมาตรการ/นโยบาย/โครงการ/กิจกรรมเพิ่มขึ้น แผนใช้ ไม่ได้ผล ความเสี่ยงการทุจริตไม่ลดลง ระดับความรุนแรง > ๓ (เกินกว่าการยอมรับ)

ขั้นตอนที่ ๖ การจัดท ารายงานผลการเฝ้าระวังความเสี่ยงเพื่อติดตามเฝ้าระวังและขั้นตอนที่ ๗ จัดท าระบบ บริหาร ความเสี่ยงเพิ่มเติม					
- มาตรการป้องกัน การทุจริต	โอกาส/ความเสี่ยงการ ทุจริต	สถานะความเสี่ยง			มาตรการ/ความเห็น เพิ่มเติม
		เขียว	เหลือง	แดง	
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่					
กำหนดนโยบาย มาตรการ หรือ แนว ทิศทางการปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นการ ป้องกัน การทุจริต	การบริหารงานบุคคล ๑) มีการรับฝาก ลูกหลาน หรือบุคคลที่ ตนเองได้รับ ผลประโยชน์เข้ามา ทำงาน	/			
ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ					
ดำเนินการออก ประกาศ เทศบาล ตำบลบ้านยาง ใน การ ขอยืม ทรัพย์สินของ ราชการไปใช้ และ แนวทางปฏิบัติให้ ทราบโดยทั่ว กัน กำหนดนโยบาย มาตรการ หรือ แนวทางการปฏิบัติ ที่ดีเพื่อเป็นการ ป้องกันการทุจริต	การน าทรัพย์สินของ ทาง ราชการไปใช้ ส่วนตัว ๑) นำวัสดุ/ ครุภัณฑ์ ไปใช้ โดยไม่ มีการยืม		/		จัดทำมาตรการ รับเรื่อง ร้องเรียน และช่องทางรับ เรื่องร้องเรียนให้ ทุกคน สามารถ เข้าถึงได้