**ความหมายของการทุจริต สินบน และผลประโยชน์ทับซ้อน**

**1. การทุจริต**

 ทุจริตในภาครัฐ หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

 ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่เท่านั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีทุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ประเภทความเสี่ยงทางทุจริตแบ่งเป็น 3 ด้าน (Function Based)

 1. ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติอนุญาต ตาม พ.ร.บอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558(เฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจที่ให้บริการที่ให้ประชาชนอนุมัติ หรืออนุญาตตาม พ.ร.บ การอำนวย ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558)

 2. ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสในการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่

 3. ความเสี่ยงในการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายในงบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ

**2. สินบน**

 สินบน (Bribery) หมายถึง ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้
การยอมรับ การให้ หรือการร้องขอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันส่งผลต่อการตัดสินอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะจูงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการที่ขัดต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

 ทรัพย์สิน หมายถึง ทรัพย์และวัตถุไม่มีรูปร่างซึ่งอาจถือเอาได้ เช่น เงิน ที่ดิน รถ เป็นต้น

 ประโยชน์อื่นใด เช่น การสร้างบ้านหรือตกแต่งบ้านโดยไม่มีคิดราคา หรือคิดราคาต่ำ

**3. ผลประโยชน์ทับซ้อน**

 คำว่า Conflict of interest มีผู้ให้คำแปลเป็นภาษาไทยไว้หลากหลาย เช่น การขัดกันแห่งผลประโยชน์ส่วนบุคคลและผลประโยชน์ส่วนรวม” หรือ “การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและ ประโยชน์ส่วนรวม” หรือ “การขัดกันระหว่างผลประโยชน์สาธารณะและผลประโยชน์ส่วนบุคคล” หรือ “ประโยชน์ทับซ้อน” หรือ ประโยชน์ทับซ้อน” หรือ “ประโยชน์ขัดกัน” หรือบางท่านแปลว่า “ผลประโยชน์ขัดแย้ง” หรือ “ความขัดแย้งทางผลประโยชน์”

 คู่มือการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อมิให้ดำเนินกิจการที่เป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม ตามมาตรา 100 แห่งกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

 ประโยชน์ส่วนบุคคล (Private interests) คือ การที่บุคคลทั่วไปในสถานะส่วนเอกชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสถานะเอกชนได้ทำกิจกรรมหรือกระทำการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนตน ครอบครัว เครือญาติ พวกพ้องหรือของกลุ่มในสังคมที่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพ การทำธุรกิจ การค้า การลงทุนเพื่อหาประโยชน์ในทางการเงินหรือในทางธุรกิจ เป็นต้น

 ประโยชน์ส่วนรวมหรือประโยชน์สาธารณะ (Public interests) คือ การที่บุคคลใดๆ ในสถานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐ) ได้กระทำการใดๆ ตามหน้าที่หรือได้ปฏิบัติหน้าที่อันเป็นการดำเนินการในอีกส่วนหนึ่งที่แยกออกมาจากการดำเนินการตามหน้าที่ในสถานะของเอกชน การกระทำการใด ๆ ตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หรือการรักษาประโยชน์ส่วนรวม ที่เป็นเป็นประโยชน์ของรัฐ การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงมีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและจะมีรูปแบบของความสัมพันธ์หรือมีการกระทำในลักษณะต่าง ๆ กันที่เหมือนหรือคล้ายกับการกระทำของบุคคลในสถานะเอกชน เพียงแต่การกระทำในสถานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐกับการในสถานะเอกชน จะมีความแตกต่างกันที่วัตถุประสงค์เป้าหมายหรือประโยชน์สุดท้ายที่แตกต่างกัน

 การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมหรือผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) คือ การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ หรือดำเนินการในกิจการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบในกิจการของรัฐหรือองค์กรของรัฐ เพื่อประโยชน์ของรัฐหรือเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม แต่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้มีผลประโยชน์ส่วนตนเข้าไปแอบแฝง หรือเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆหรือนำประโยชน์ส่วนตนหรือความสัมพันธ์ส่วนตนเข้ามามีอิทธิพลหรือเกี่ยวข้องในการใช้อำนาจหน้าที่ดุยลพินิจ ในการพิจารณาตัดสินใจในการกระทำใดๆ หรือดำเนินการดังกล่าวนั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางการเงินหรือประโยชน์อื่น ๆ สำหรับตนเองหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

รูปแบบของการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

 การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม มีได้หลายรูปแบบไม่จำกัดอยู่ในรูปแบบตัวเงิน หรือทรัพย์สินเท่านั้น แต่รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือทรัพย์สินด้วย จำแนกรูปแบบของการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม ออกเป็น 7 รูปแบบ คือ

1. การรับผลประโยชน์ต่าง ๆ (Accepting benefits) หรือ สินบน ซึ่งผลประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สิน ของขวัญ การลดราคา การรับความบันเทิง การรับบริการ การรับการฝึกอบรม หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียวกันนี้ และผลจากการรับผลประโยชน์ต่างๆ นั้น ได้ส่งผลให้การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. การทำธุรกิจกับตัวเอง (Self-dealing) หรือเป็นคู่สัญญา ( Contracts) เป็นการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐโดยเฉพาะผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียในสัญญาที่ทำกับหน่วยงานที่ตนสังกัด โดยอาจจะเป็นเจ้าของบริษัททำสัญญาเอง หรือเป็นของเครือญาติ สถานการณ์เช่นนี้เกิดบทบาทที่ขัดแย้ง หรือเรียกได้ว่าเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในเวลาเดียวกัน

3. การทำงานหลังจากออกจากตำแหน่งหน้าที่สาธารณะหรือหลังเกษียณ (Post-employment) เป็นการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐลาออกจากหน่วยงานของรัฐ และไปทำงานในบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดิม โดยใช้อิทธิพลหรือความสัมพันธ์จากที่เคยดำรงตำแหน่งในหน่วยงานเดิมนั้น หาประโยชน์จากหน่วยงานให้กับบริษัทและตนเอง

4. การทำงานพิเศษ (Outside employment or moonlighting) ในรูปแบบนี้มีได้หลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจ ที่เป็นการแข่งขันกับหน่วยงานหรือองค์การสาธารณะที่ตนสังกัด หรือการรับจ้างพิเศษเป็นที่ปรึกษาโครงการโดยอาศัยตำแหน่งในราชการสร้างความน่าเชื่อถือว่าโครงการของผู้ว่าจ้างจะไม่มีปัญหาติดขัดในการพิจารณาจากหน่วยงานที่ปรึกษาสังกัดอยู่

5. การรู้ข้อมูลภายใน (Inside information) เป็นสถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรับ ใช้ประโยชน์จาการที่ตนเองรับรู้ข้อมูลภายในหน่วยงาน และนำข้อมูลนั้นไปหาผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง อาจจะไปหาประโยชน์โดยการขายข้อมูลหรือเข้าเอาประโยชน์เสียเอง

6. การใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ธุรกิจส่วนตัว (Using your employer’s property for private advantage) เป็นการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนำเอาทรัพย์สินของราชการซึ่งจะต้องใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้นไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้อง หรือการใช้ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปทำงานส่วนตัว

7. การนำโครงการสาธารณะลงในเขตเลือกตั้งเพื่อประโยชน์ในการเมือง (Pork-barreling) เป็นการที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหรือผู้บริหารระดับสูงอนุมัติโครงการไปลงพื้นที่หรือบ้านเกิดของตนเอง หรือ การใช้งบประมาณสาธารณะเพื่อหาเสียง

8. การใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์แก่เครือญาติหรือพวกพ้อง (Nepotism) หรืออาจจะเรียกว่าระบบอุปถัมภ์พิเศษ เป็นการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้อิทธิพลหรือใช้อำนาจหน้าที่ทำให้หน่วยงานของตนเข้าทำสัญญากับบริษัทพี่น้องของตน

9. การใช้อิทธิพลเข้าไปมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐอื่น (influence) เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ของรับใช้ตำแหน่งหน้าที่ข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้หยุดทำการตรวจสอบบริษัทของเครือญาติของตน

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง** | **ความถี่ที่เกิดขึ้น** | **ระดับคะแนน** |
| สูงมาก | มากกว่า 20 รายต่อปี | 5 |
| สูง | 15 - 20 รายต่อปี | 4 |
| ปานกลาง | 10-15 รายต่อปี | 3 |
| น้อย | 5-10 รายต่อปี | 2 |
| น้อยมาก | 1-5 รายต่อปี | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ผลกระทบต่อองค์กร** | **ความเสียหาย** | **ระดับคะแนน** |
| สูงมาก | มากกว่า 70,000 บาท | 5 |
|  สูง | 50,001 – 70,000 บาท | 4 |
| ปานกลาง | 30,001 – 50,000 บาท | 3 |
| น้อย | 10,001 – 30,000 บาท | 2 |
| น้อยมาก | น้อยกว่า 10,000 บาท | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ผลกระทบของความเสี่ยง** | สูงมาก |  | 5 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 |
| สูง |  | 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| ปานกลาง |  | 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 |
| น้อย |  | 2 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| น้อยมาก |  | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | สูง | สูงมาก |

**แผนผังประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment Matrix)**

 **โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง**

**ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk Profile)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ผลกระทบของความเสี่ยง** | สูงมาก |  | 5 |  |  |  |  |  |
| สูง |  | 4 |  | ความเสี่ยงที่ 1 |  |  |  |
| ปานกลาง |  | 3 |  |  |  |  |  |
| น้อย |  | 2 |  |  |  |  |  |
| น้อยมาก |  | 1 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | สูง | สูงมาก |

 **โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง**

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ฝ่ายที่รับผิดชอบ | กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน | ผลการประเมินความเสี่ยง | มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน | ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน |
| 1. | ฝ่ายปกครอง | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การออกหนังสือรับรองต่างๆ กลุ่มงานปกครอง**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**เจ้าหน้าที่อาจเรียกรับ หรือรับสินบนหรือประโยชน์ตอบแทนกับผู้มารับบริการเสนอให้ในการออกหนังสือรับรองต่าง ๆ กรณีหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือไม่เป็นไปตามระเบียบ | โอกาส = 2ผลกระทบ = 3**ระดับความเสี่ยง**ปานกลาง | 1. ผู้บังคับบัญชากำชับ กำกับ เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการให้ถูกต้องกับระเบียบ และไม่รับสินบนในการยื่นคำร้อง หรือออกหนังสือรับรองต่างๆ 2. ปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคน ให้มีจิตสำนึกในการทำงาน3. มีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมประชุมมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน | 1. จัดทำสมุดฐานข้อมูลการให้บริการประชาชนในแต่ละวันเป็นประจำ เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้2. ปลูกจิตสำนึก เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการทุจริตต่าง ๆ รวมถึงบทลงโทษทางวินัยที่เกิดจากการทุจริต3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด4. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแล ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 2. | ฝ่ายทะเบียน | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การเพิ่มชื่อบุคคลเข้าทะเบียนบ้านโดยอาศัยสูติบัตรใบแจ้งย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านแบบเดิมที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1. การใช้เอกสารปลอมในการยื่นขอเพิ่มชื่อบุคคลเข้าทะเบียนบ้านโดยการเสนอสิ่งตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง2. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียกรับผลประโยชน์ในการดำเนินการ | โอกาส = 1ผลกระทบ = 1**ระดับความเสี่ยง**ต่ำ | 1. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควบคุม ตรวจสอบ และติดตามงานอย่างใกล้ชิด2. ให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย คำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รวมถึงระบุโทษของการทำทุจริตให้อย่างชัดเจน | 1. อบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและกำชับให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน2. อบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการโต้แย้งหรือชี้แจงข้อเท็จจริงการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน พ.ศ. 2551 เป็นต้น |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 3. | ฝ่ายเทศกิจ | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การออกหนังสืออนุญาตให้ติดตั้ง ตาก วาง หรือแขวนสิ่งใดๆ ในที่สาธารณะ**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**-การยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาออกหนังสืออนุญาตให้ติดตั้ง ตาก วาง หรือแขวนสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะ มีขั้นตอนและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ซึ่งผู้ขออนุญาตอาจจะเตรียมเอกสารมาไม่ครบ แต่เจ้าหน้าที่อาจจะมีการรับไว้พิจารณา เนื่องจากผู้ขออนุญาต เสนอค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาการออกหนังสืออนุญาตให้แล้วเสร็จโดยเร็ว | โอกาส = 2ผลกระทบ = 4**ระดับความเสี่ยง**สูง | 1.ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 25352.หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน ควบคุม ตรวจสอบ และติดตามงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด3.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอนออกหนังสืออนุญาตให้ติดตั้ง ตาก วาง หรือแขวนสิ่งใดๆ ในที่สาธารณะ | 1. จัดทำคู่มือประชาชนในการออกหนังสืออนุญาตให้ติดตั้ง ตาก วางหรือแขวนสิ่งใดๆ ในที่สาธารณะ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานเขต2. ให้คำปรึกษาหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับการขออนุญาตออกหนังสืออนุญาตให้ติดตั้ง ตาก วาง หรือแขวนสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะ แก่ผู้ขออนุญาตฯ ผ่านทางโทรศัพท์ และประชาชนที่มาติดต่อโดยตรง ณ สำนักงานเขต |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 4. | โยธา | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร **ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1 แบบแปลนประกอบการขออนุญาตไม่ถูกต้องตามข้อกฎหมายเป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน2. การใช้ดุลพินิจให้ความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาแบบแปลนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน | โอกาส = 2ผลกระทบ = 3**ระดับความเสี่ยง**ปานกลาง | 1. ให้มีการประชาสัมพันธ์เอกสารหลักฐานและขั้นตอนในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน 2. มีคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด 3. มีรายการการตรวจในการพิจารณาออกใบอนุญาตเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบ 4. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้  | 1. มีการประชาสัมพันธ์เอกสารหลักฐานและขั้นตอนในการดำเนินการให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักงานเขต2. มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด 3. มีการรายงานการตรวจ (Checklist) ในการพิจารณาออกใบอนุญาตเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานเขต |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 5. | ฝ่ายรายได้ | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การยื่นแบบเพื่อประเมินภาษีป้าย**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1.เจ้าของป้ายรายใหม่แจ้งขนาดป้าย ประเภทป้าย ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง2.เจ้าของป้ายรายใหม่ แจ้งวันติดตั้งป้ายไม่ตรงกับข้อเท็จจริงเพื่อให้ค่าภาษีลดลง จึงทำให้มีโอกาสที่จะเสนอค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ | โอกาส = 2ผลกระทบ = 2**ระดับความเสี่ยง**น้อย | 1.หัวหน้าฝ่าย ควบคุมตรวจสอบ และติดตามงานอย่างใกล้ชิด2.กำชับเจ้าหน้าที่ให้ขอเอกสารหลักฐาน และตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ยื่นแบบเพื่อประเมินภาษีป้ายรายใหม่ทุกครั้ง  | 1.ให้เจ้าของป้ายยื่นเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารติดตั้งป้าย ขนาดของป้าย พร้อมแนบรูปถ่ายป้าย และหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งป้าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำตรวจสอบเบื้องต้น 2.ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกตรวจป้าย วัดขนาดป้าย ที่เจ้าของป้ายยื่นแบบเพื่อประเมินภาษีป้าย พร้อมเอกสารหลักฐานที่แนบให้ถูกต้อง3.กำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ยื่นแบบเพื่อประเมินภาษีป้าย ว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 6. | ฝ่ายการคลัง | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การจัดหาพัสดุ**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้าดึงเวลาเพื่อหาช่องทางเรียกรับสินบนจากผู้ประกอบการ2. เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจและไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | โอกาส = 2ผลกระทบ = 2**ระดับความเสี่ยง**น้อย | 1. กำหนดแผนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ละรายการ โดยกำหนดวันที่ดำเนินการ ตามขั้นตอนให้ชัดเจน และกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด2. เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง | 1. จัดทำแผนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง2. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง3. จัดอบรมถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 7. | ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (รายใหม่)**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1. การปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอนในการรับเอกสารประกอบการขออนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (รายใหม่) อาจนำมาซึ่งข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน แต่มีการรับเรื่องไว้ ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจมีการเรียกรับผลประโยชน์เพื่อความรวดเร็ว2. การใช้ดุลพินิจให้ความเห็นชอบเพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน | โอกาส = 2ผลกระทบ = 2**ระดับความเสี่ยง**น้อย | 1.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารพร้อมระบุชื่อผู้ตรวจเอกสารประกอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ2.หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้อง ลงลายมือชื่อรับรองรายละเอียดเอกสารประกอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จากนั้นจึงนำเสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณา3.แสดงคู่มือหรือแนวทางรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ ของสำนักงานเขต | 1. มีการประชาสัมพันธ์เอกสารหลักฐานและขั้นตอนในการดำเนินการให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ ของสำนักงานเขต2.มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด3.มีการรายงานการตรวจ (Checklist) ในการพิจารณาออกใบอนุญาตเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานเขต4.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารพร้อมระบุชื่อผู้ตรวจเอกสารประกอบคำขอรับใบอนุญาต (รายใหม่) ตามบัญชีแบบฟอร์มรายการเอกสารฯ และปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน5.หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้องและลงลายมือชื่อรับรองรายละเอียดเอกสารประกอบคำขอรับใบอนุญาต (รายใหม่) จากนั้นจึงนำเสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณา |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 8. | ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1. จำนวนลูกจ้างชั่วคราวที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีจำนวนมากกว่าจำนวนโควตาที่ได้รับการจัดสรร จึงมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องเรียกรับสินบนเพื่อให้ลูกจ้างชั่วคราวบางรายได้รับการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ | โอกาส = 1ผลกระทบ = 4**ระดับความเสี่ยง**ปานกลาง | 1. จัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่หัวหน้าผู้ควบคุมงานและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับระเบียบฯ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ รวมทั้งนโยบายผู้บริหาร กทม. ที่กำหนดให้พิจารณาจากผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานให้กับ กทม. ประกอบกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือให้ลูกจ้างชั่วคราวบางรายได้บรรจุเป็นลูกจ้างประจำ  | 1. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง หัวหน้าผู้ควบคุมงานและผู้เกี่ยวข้อง2. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ (ระดับส่วนราชการ/ระดับหน่วยงาน)3. คณะกรรมการดำเนินตามข้อบังคับของกรุงเทพมหานครโดยเคร่งครัด4. ผู้บังคับบัญชาติดตามและรับทราบกระบวนการคัดเลือกลูกจ้างอยู่อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความโปร่งใส |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 9. | ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การขึ้นทะเบียนขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ผู้สูงอายุตามประเพณี**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**1. การจัดลำดับความสำคัญของการรับเงินที่ขึ้นทะเบียน เช่น ลำดับที่ขึ้นทะเบียนก่อนอาจได้รับเงินทีหลัง เนื่องจากมีการติดสินบนเจ้าหน้าที่ที่รับลงทะเบียน และเจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบข้อมูลว่าผู้เสียชีวิตมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือไม่ 2. เจ้าหน้าที่จ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการงานศพ ไม่ครบถ้วน | โอกาส = 2ผลกระทบ = 3**ระดับความเสี่ยง**ปานกลาง | 1. หัวหน้าฝ่ายฯกำชับให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบการลงทะเบียนและการจ่ายเงินตามลำดับของ การขึ้นทะเบียน หากไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลจากประธานชุมชน และลงเยี่ยมบ้าน 2. เมื่อผู้รับเงินสงเคราะห์ได้รับเงิน มีการลงนามรับจำนวนเงินครบถ้วนและมีการบันทึกภาพขณะรับเงิน | 1. เมื่อมีผู้มายื่นคำขอรับเงินค่า จัดการงานศพแล้วต้องเรียงลำดับ การขึ้นทะเบียน 2. ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน 3. ตรวจสอบว่าผู้มายื่นคำขอเป็น ผู้รับผิดชอบในการจัดการศพของ ผู้สูงอายุหรือไม่ 4. เมื่อได้รับจัดสรรเงินแล้ว มอบเงินให้ผู้ยื่นคำขอเท่านั้น และบันทึกภาพขณะรับเงิน |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 10. | ฝ่ายการศึกษา | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**การขอใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าอัตราที่กรุงเทพมหานครกำหนด ซึ่งอาจเป็นส่วนต่างในการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ | โอกาส = 1ผลกระทบ = 1**ระดับความเสี่ยง**น้อยมาก | 1. ผู้บังคับบัญชากำชับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ (ฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้เก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและออกหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง2. ฝ่ายการศึกษา และโรงเรียนในสังกัด ประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้อาคารสถานที่3. โรงเรียนในสังกัด รายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้รับทราบการขอใช้อาคารสถานที่ทุกครั้ง | 1. ผู้บังคับบัญชากำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าบริการ (ฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๖๕ อย่างเคร่งครัดและออกหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง2. ฝ่ายการศึกษา และโรงเรียนดำเนินการประชุมชี้แจงเพื่อกำชับมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตในการขอใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษา ทุก ๑ ปีงบประมาณ3. โรงเรียนในสังกัด รายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้รับทราบการขอใช้อาคารสถานที่ทุกครั้ง |

**การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบนของสำนักงานเขตดินแดง
ประจำปีงบประมาณ 2567**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ฝ่ายที่รับผิดชอบ** | **กระบวนงานฯ ที่พิจารณาคัดเลือกประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ผลการประเมินความเสี่ยง** | **มาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** | **ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่อการรับสินบน** |
| 11. | โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร | **กระบวนงาน/งาน/โครงการ**โครงการอาหารกลางวันนักเรียน**ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน**เรื่อง คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร อาจมีช่องว่างในการเรียกรับผลประโยชน์อันมิควรได้จากร้านค้าที่เป็นผู้รับจ้างเหมาประกอบอาหารกลางวันของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร | โอกาส = 2ผลกระทบ = 4**ระดับความเสี่ยง**ปานกลาง | 1. ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นเป็นข้าราชการครูฯ ของแต่ละโรงเรียน ให้ตรวจสอบวัตถุดิบในการประกอบอาหาร ให้ถูกต้องทั้งประเภทน้ำหนักจำนวน และคุณภาพ และต้องตรวจตามเอกสารที่ร้านค้าแจ้ง2. ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นเป็นนักเรียนอาสาสมัครของแต่ละโรงเรียน (อสร.) ให้ตรวจสอบวัตถุดิบในการประกอบอาหาร ให้ถูกต้องทั้งประเภทน้ำหนักจำนวน และคุณภาพ 3. กำชับโรงเรียนในประกอบอาหารตามแนวทางของสำนักกาศึกษาโดยยึดตามระบบ Thai School lunch for BMA เพื่อให้อาหารมีคุณภาพและมาตรฐาน | ๑. ฝ่ายการศึกษา ตรวจสอบยอดจำนวนนักเรียนของแต่ละโรงเรียนให้เป็นปัจจุบัน และกำชับให้โรงเรียนจำหน่ายนักเรียนที่พ้นจากระบบการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเบิกจ่ายค่าอาหารกลางวันโดยที่ไม่มีนักเรียนอยู่จริง๒. ฝ่ายการศึกษา ประสานความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร (สปสช.) เพื่อครูและนักเรียนได้มีความรู้ในการตรวจสอบและเฝ้าระวังคุณภาพอาหารในโรงเรียนของตนเอง๓. กำชับโรงเรียนในประกอบอาหารตามแนวทางของสำนักการศึกษาโดยยึดตามระบบ Thai School lunch for BMA เพื่อให้อาหารมีคุณภาพและมาตรฐาน |