

รายงานการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ 2568

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

รายงานผลงานการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

หลักเกณฑ์การให้คะแนนโอกาสที่จะเสี่ยงความรุนแรงของผลกระทบ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง กำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ซึ่งได้แก่ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) และระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) ดังนี้

๑.โอกาสที่จะเกิด (Likelihood : L) หมายถึงความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงซึ่งจำแนกเป็น ๕ ระดับ คือ

๑. ตารางการพิจารณากำหนดระดับคะแนนของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (L)

ตาราง ๑.๑ โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในเชิงปริมาณ (ร้อยละ)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	ไม่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้น หรือมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยกว่าละ ๒๐
๒	น้อย	มีโอกาสเกิดขึ้นร้อยละ ๒๑-๔๐
๓	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นร้อยละ ๔๑-๖๐
๔	สูง	มีโอกาสเกิดขึ้นร้อยละ ๖๔-๘๐
๕	สูงมาก	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่าร้อยละ ๘๐

ตาราง ๑.๒โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในเชิงปริมาณ (ร้อยละ)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	มีโอกาสเกิดขึ้น ๕ ปี ต่อครั้ง
๒	น้อย	มีโอกาสเกิดขึ้น ๒-๓ ปี ต่อครั้ง
๓	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้น ๑ ปี ต่อครั้ง
๔	สูง	มีโอกาสเกิดขึ้น ๑-๖ เดือน ต่อครั้ง
๕	สูงมาก	มีโอกาสเกิดขึ้น ๑ เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า

ตาราง ๑.๓ โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในเชิงคุณภาพ (ร้อยละ)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย
๒	น้อย	มีโอกาสเกิดขึ้น แต่นาน ๆ ครั้ง
๓	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นบางครั้ง
๔	สูง	มีโอกาสเกิดขึ้นค่อนข้างสูง หรือบ่อย ๆ
๕	สูงมาก	มีโอกาสเกิดขึ้นทุกครั้งหรือเกือบทุกครั้ง

๒. ตารางการพิจารณากำหนดระดับคะแนนของความรุนแรงของผลกระทบ (I)

ตาราง ๒.๑ ความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยงในเชิงปริมาณ (ร้อยละ)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	มีผลกระทบในการปฏิบัติงานหรือวัตถุประสงค์ร้อยกว่าร้อยละ ๒๐
๒	น้อย	มีผลกระทบในการปฏิบัติงานหรือวัตถุประสงค์ร้อยละ ๒๑-๔๐
๓	ปานกลาง	มีผลกระทบในการปฏิบัติงานหรือวัตถุประสงค์ร้อยละ ๔๑-๖๐
๔	สูง	มีผลกระทบในการปฏิบัติงานหรือวัตถุประสงค์ค่อนข้างรุนแรงร้อยละ ๖๑-๘๐
๕	สูงมาก	มีผลกระทบในการปฏิบัติงานหรือวัตถุประสงค์เป็นอย่างยิ่ง มากกว่าร้อยละ ๘๐

ตาราง ๒.๒ ความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยงในเชิงปริมาณ (มูลค่าความเสียหาย)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท
๒	น้อย	> ๑๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท
๓	ปานกลาง	>๕๐,๐๐๐ – ๕๐๐,๐๐๐ บาท
๔	สูง	>๕๐๐,๐๐๐ – ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท
๕	สูงมาก	>๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท

ตาราง ๒.๓ ความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยงในเชิงปริมาณ (การสูญเสียและบาดเจ็บ)

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	มีการสูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย ไม่มีการบาดเจ็บรุนแรง
๒	น้อย	มีการสูญเสียทรัพย์สิน การบาดเจ็บรุนแรง
๓	ปานกลาง	มีการสูญเสียทรัพย์สิน มีการบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นหยุดงาน
๔	สูง	มีการสูญเสียทรัพย์สิน มีการบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นพักงาน
๕	สูงมาก	มีการสูญเสียทรัพย์สิน มีการบาดเจ็บถึงเสียชีวิต

๒.ผลกระทบ (Impact : I) หมายถึงขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิด เหตุการณ์ความเสี่ยงจำแนก เป็น ๕ ระดับ คือ พิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงหรือมูลค่าความเสียหายจากความเสี่ยง ที่คาดว่าจะได้รับหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง การจัดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยง เป็น ๔ ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง น้อย แทนด้วยตัวเลข ๕ ๔ ๓ ๒ ๑ตามลำดับ ซึ่งการ กำหนดระดับของผลกระทบนั้น จะต้องพิจารณาถึงความเสียหาย หากความเสี่ยงนั้น เกิดขึ้นโดยอาจแบ่ง ผลกระทบออกเป็นผลกระทบด้านการเงิน/ทรัพย์สินการดำเนินงาน ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์บุคลากรฯลฯ เป็นต้น การวิเคราะห์ผลกระทบซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ ๕ ระดับ

การวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยง

ตาราการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยง

คะแนน	ระดับโอกาศที่จะเกิด	คำอธิบาย
๑	น้อยมาก	ส่งผลกระทบถึงประชาชน
๒	น้อย	ส่งผลกระทบถึงองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
๓	ปานกลาง	ส่งผลกระทบต่อ อบต
๔	สูง	ส่งผลกระทบต่อสำนัก/กอง
๕	สูงมาก	ส่งผลกระทบต่องานตนเอง

ระดับเสี่ยง (Degree of Risk) หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากการประเมินโอกาส และผลกระทบของแต่ละปัจจัยเสี่ยง แบ่งออกเป็น ๕ ระดับคือ สูงมาก สูง ปานกลาง น้อย น้อยมาก

ตารางระดับความเสี่ยง (Degree of Risk)

ผลกระทบ

๕	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕
๔	๘	๑๒	๑๖	๒๐
๓	๖	๙	๑๒	๑๕
๒	๔	๖	๘	๑๐
๑	๒	๓	๔	๕

โอกาสที่จะเกิด

สีแดง หมายถึง ระดับเสี่ยงสูงมากไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีแผนและมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงทันที

สีส้ม หมายถึง ระดับความเสี่ยงสูงมากไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีแผนและมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง

สีเหลือง หมายถึง ระดับเสี่ยงปานกลางอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการทบทวนมาตรการควบคุมที่มีอยู่

สีเขียว หมายถึง ระดับความเสี่ยงน้อยถึงน้อยที่สุดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ไม่ต้องมีการจัดทำแผนเพื่อลดความเสี่ยง

รายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๘

ประเด็นความเสี่ยง	เหตุการณ์เสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	วิธีการในบริหารจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการตามวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง
๑.ด้านการอนุมัติอนุญาตตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘	มีการเรียกรับสินบนเพื่อช่วยให้การพิจารณาอนุมัติ อนุญาตง่ายขึ้น หรือได้รับการยกเว้นหรือไม่เป็นไปตามกฎหมายระราชบัญญัติการ ๒. มีการเรียกรับเงินพิเศษจากผู้ขอรับบริการนอกเหนือ จากนวย ความค่าธรรมเนียมปกติ เพื่อแลกกับการให้บริการหรือ การพิจารณาอนุมัติดวกในการอนุญาตที่รวดเร็วกว่าปกติ เช่นการแชงคิว การข้ามขั้นตอน ๓. เจ้าหน้าที่ใช้ความสนิทส่วนตัวเอื้อประโยชน์หรือ อำนวยความสะดวกงทางราชการในการรับคำขอ การพิจารณาเพื่ออนุมัติหรืออนุญาต ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ใช้ เวลาให้บริการนานกว่าที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ ตรวจจสอบคำขอและรายการเอกสาร	๙ ความเสี่ยงระดับปานกลาง	๑. ประกาศนโยบาย No Gift Policy ๒. จัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎหมาย เผยแพร่ ณ จุดให้บริการ ๓. จัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนประกอบหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคาขอ ปิดประกาศ คู่มือประชาชนไว้ ณ สถานที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ เช่น เว็ปไซต์ , Facebook , Line ๔. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเท่า ๕. ส่งเสริมบุคคลต้นแบบด้านบริการเป็นเลิศ ๖. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ E-Service เพื่ออำนวยความ สะดวกและความรวดเร็ว ๗. จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงาน	จ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการรับของขวัญ ของฝาก ของที่ระลึกในเทศกาลหรือโอกาส ต่างๆ จากบุคคลที่มาติดต่อราชการ -ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ประเด็นความเสี่ยง	เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	วิธีการในบริหารจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการตามวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง
๒.ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๑. มีการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดเพื่อจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามtor/จัดทำร่างtor เอื้อประโยชน์ให้พวก พ้อง / กำหนด tor เฉพาะเพื่อกีดกันการบุคคลอื่นหรือ ห้างร้านอื่น ๒. การรับสินบน/รียกรับเงิน/ของขวัญ/สินน้ำใจ/การเลี้ยงรับรองซึ่งนำไปสู่การเอื้อประโยชน์ให้กับคู่สัญญา หรือคู่สัญญากับกิจการของญาติหรือพวกพ้อง ๓. มีการเรียกรับสินบนหรือเงินทอนในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง โดยร้านที่มีเงินทอนเยอะจะได้รับการพิจารณาก่อนเป็นอันดับแรก ทำให้ได้พัดดุที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ตรงตามคุณลักษณะหรือความต้องการใช้งาน ๔. มีการตรวจรับพัสดุไม่เป็นไปตามระเบียบ/เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับจ้างหรือห้างร้าน/เรียกรับเงินก่อนการตรวจรับ ๕. ผู้มีอำนาจอนุมัติหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกใช้วิธีเฉพาะเจาะจงกับร้านที่เป็นพวกพ้อง หรือร้านเดิมทุก ครั้งเพื่อการต่อรองเงินทอนหรือ ๖. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการขาดความรู้ความ เข้าใจในระเบียบใหม่ๆและการตีความ หนังสือสังการ/ขาดความรู้ในการ	๙ ความเสี่ยงระดับปานกลาง	๑. ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิดมีการสอบทานและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๒.มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง บนเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ๓. ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคณะกรรมการ ต่าง ๆที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เข้ารับการ ฝึกอบรม ให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติ ตามกฎหมาย/ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน ควบคุมและติดตามการทำงาน อย่างใกล้ชิดมีการสอบทานและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๔. จัดทำประกาศมาตรการป้องกันการเรียกรับสินบน , มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม , ส่งเสริม คุณธรรมให้พนักงานและผู้บริหารมีคุณธรรมและ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ๕. ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ประพฤติมิชอบให้ ประชาชนทราบเพื่อสร้างความเกรงกลัว	เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนามีความรู้ความเข้าใจในการจัดซื้อจัดจ้างตลอดจนให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และแก้ไขเพิ่มเติม -ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ประเด็นความเสี่ยง	เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	วิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการตามวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓. มีการเรียกรับสินบน รับของขวัญ ของฝากของที่ระลึกในเทศกาลหรือประโยชน์อื่นใดในโอกาสต่าง ๆ จากบุคคลที่มาติดต่อราชการเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับคู่ค้าหรือคู่สัญญาของหน่วยงาน	๙ ความเสี่ยงปานกลาง	๑ ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิดมีการสอบทานและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๒.มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ๓. จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยเฉพาะให้รับผิดชอบการเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporat Online	ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๗และที่แก้ไขเพิ่มเติม -ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๔. ด้านการบริหารงานบุคคล	๑. มีการรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นเพื่อให้ หรือ สัญญาว่าจะให้ หรือด้วยวิธีการอื่นใดโดยทุจริต ในการรับพนักงานจ้างพนักงานทั่วไป หรือลูกจ้างเข้าทำงาน ในหน่วยงาน ๒. ช่วยเหลือญาติหรือพวกพ้องในการสอบเข้าขั้นตอนการ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง รับโอน การให้ย้าย ๓. เรียกรับเงินจากบุคคลอื่นเพื่อเอื้อให้ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง หรือรับโอน/ย้าย ๔. การมอบหมายงานที่ไม่เป็นธรรม การ	๙ ความเสี่ยงระดับปานกลาง	๑ ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมและติดตามการทำงานทำงานอย่างใกล้ชิดมีการฮอบ ๒ มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างเบนเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ๓. ประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบ รับโอน/ย้าย การประกาศผลการสอบขอบของหน่วยงานผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์หลากหลาย เพื่อการกระจาย ข้อมูลข่าวสาวสาร	ดำเนินการตามประมวลจริยธรรมท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมาย และมีมาตรการแสดงเจตนารมณ์ในการนำหลักคุณธรรมมาจริยธรรม ในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน -ไม่มีเรื่องร้องเรียน

	ประเมินผลการ ปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนไม่เป็นธรรม ๕. การพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรม เน้นแต่ พวกพ้องตน ๖. ผู้มีอำนาจเรียกรับเงินก่อนการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับ หรือเพื่อต่อสัญญาจ้าง งาน/ผู้ควบคุมงานไม่ควบคุมงานให้เป็นไปตามแบบทำให้ เกิดการเอื้อประโยชน์แก่คู่สัญญา		๔. ประกาศเจตนารมณ์นโรบาย NO Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ จัดทาประกาศมาตรการ ป้องกันการทุจริตในการสรรหาและเลือกสรรรรรรธงาน ๕. กำชับ/กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาบุคลากลากร ให้ปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมาย มาตรการแสดงเจตนารมณ์ในการนำหลักคุณธรรรมมาจริยธรรม ในการบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ หากมีการม้าฝืนหรือกระทำผิดตามกฎหมายต้องดำเนินการพิจารณาโทษ ทางวินัยตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ๖. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคลที่ ชัดเจนและเป็นรูปธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ๗. เชิญบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วม เป็นคณะกรรมการสอบคัดเลือกด้วยทุกครั้ง การพิจารณาเลื่อน ชั้นเงินเดือน มาตรการนาผลการประเมินความพึงพอใจ	

ประเด็นความเสี่ยง	เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	วิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินการตามวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง
๕.ด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ	๑. เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สินของทางราชการ เช่นไฟฟ้า โทรศัพท์ รถยนต์ น้ำมันรถ วัสดุสำนักงาน เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น ๒. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาราชการเพื่อไปทำธุระส่วนตัว/งานภายนอก	๙ ความเสี่ยงระดับปานกลาง	๑. ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิดมีการสอบทานและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๒. การจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินของราชการ ๓. การตรวจสอบทรัพย์สิน (ส่วนกลาง) ของราชการเป็นประจำทุกวันการมอบหมายเจ้าหน้าที่ดูแลทรัพย์สินของราชการ ๕. การเสริมสร้างจิตสำนึกในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม	๑. มีพนักงานจ้างเหมาบริการดูแลรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินของทางราชการ (ยาม) ไม่เว้นวันหยุดราชการ ๒. จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินของราชการและทะเบียนการตรวจสอบพัสดุ ๓. ไม่มีเรื่องร้องเรียน