



การประเมินความเสี่ยงการทุจริต
ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน

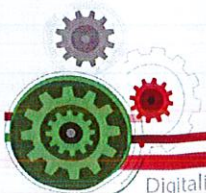
ประจำปี 2567

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (บสอ.)

คำนำ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (บสอ.) บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบตามหลักมาตรฐานสากล (COSO-ERM) โดยนำการประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตและลดผลกระทบจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้นและผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร รวมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันและกำหนดกิจกรรมการตลอดจนการกำกับติดตามและรายงานผลอย่างเป็นระบบ เป็นการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและลดโอกาสการเกิดการทุจริต มุ่งเน้นให้มีการควบคุมภายในเชิงป้องกันมิให้มีการเกิดการทุจริตเกิดขึ้น บสอ.จึงจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงทุจริตขึ้น โดยดำเนินการตามแนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบนของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงานในประเด็นการให้บริการตามภารกิจ การบริหารงานบุคคล และการจัดซื้อจัดจ้าง มาทำการประเมินความเสี่ยงทุจริตอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง (COSO-ERM)



สารบัญ

	หน้า
1.หลักการและเหตุผล.....	1
2.กรอบแนวคิด.....	2
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุการทุจริต	2
2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต	3
3.แนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริต.....	5
3.1 การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	5
3.2 การกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทุจริต (Risk Assessment).....	5
3.3 การตอบสนองความเสี่ยง	8
3.4 การติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต	8
4. การประเมินความเสี่ยงทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบนของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปี งบประมาณ 2567	8
5.การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน	9
6.มาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง	11



การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2567

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (บสอ.) ได้นำระบบบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากล (COSO-ERM) มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สามารถระบุและค้นหาเหตุการณ์ที่หากเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายและการดำเนินงาน รวมทั้งเหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การกระทำที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการทุจริตประพฤติมิชอบได้ โดยมีการประเมินโอกาสและผลกระทบเพื่อวิเคราะห์ระดับความรุนแรง และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตให้ลดลง ตลอดจนมีการติดตามอย่างต่อเนื่องจนกว่าความเสี่ยงจะลดลงมาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การประเมินความเสี่ยงทุจริต เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ บสอ.นำมาใช้ในการป้องกันการทุจริตในเชิงรุกที่มุ่งเน้นการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ทุจริต รวมถึงนำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ท. มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงทุจริต ประยุกต์มีกระบวนการที่สามารถระบุและค้นหาเหตุการณ์ ที่อาจนำไปสู่การทุจริตเพื่อกำหนดกิจกรรมควบคุมหรือหาแนวทางป้องกันเพื่อลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรจากการกระทำทุจริต และเพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส โดยมุ่งให้มีการดำเนินการตามแนวทางของ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงทุจริตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประกอบกับปี 2567 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริตให้หน่วยงานระดับกรม/เทียบเท่า และรัฐวิสาหกิจ ให้ทำการประเมินความเสี่ยงการทุจริต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบนของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงาน ในประเด็น ได้แก่ 1) การอนุมัติ อนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 2) การใช้อำนาจตามกฎหมาย การให้บริการตามภารกิจ 3) การบริหารงานบุคคล และ 4) การจัดซื้อจัดจ้าง โครงการจัดซื้อจัดจ้างงบประมาณปี พ.ศ.2567 ที่มีวงเงินสูงสุด จำนวน 1 โครงการ ซึ่งจัดเป็นเครื่องมือหนึ่งในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการระบบ หรือแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงไม่ให้เกิดการทุจริตกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ บริษัทได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายภาครัฐ จึงได้จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงการทุจริต



2. กรอบแนวคิด

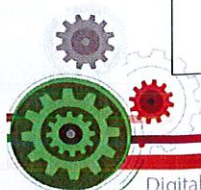
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุการทุจริต

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่นำไปสู่การทุจริต ประกอบด้วย Pressure/Incentive หรือแรงกดดัน หรือแรงจูงใจ Opportunity หรือ โอกาสซึ่งเกิดจากช่องโหว่ของระบบต่าง ๆ คุณภาพการควบคุมกำกับ การควบคุมภายในขององค์กรมีจุดอ่อน และ Rationalization หรือการหาเหตุผลสนับสนุนการกระทำตาม ทฤษฎีสามเหลี่ยมการทุจริต (Fraud Triangle) ตามหลักการและทฤษฎี Triangle Fraud ของ Dr. Ronald R. Cressey (1940) ซึ่งเป็นนักสังคมวิทยาและอาชญาวิทยา ชาวอเมริกัน ได้ให้สมมติฐานไว้ในหนังสือชื่อ Other's People Money

นอกจากหลักการและทฤษฎี Triangle Fraud ของ Dr. Ronald R. Cressey (1940) ยังมีทฤษฎี Four-Sided Diamond Fraud ของ David T. Wolfe and Dana R. Hermanson (2004) และทฤษฎี GONE Theory ของ Leonard J. Brook (2004) โดยหลักทฤษฎีทั้งสามได้กล่าวถึงสาเหตุจูงใจของพฤติกรรมผู้กระทำผิดหรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดการทุจริต ตามตารางดังนี้

Triangle Fraud	Four-sided Diamond	Gone Theory
1. Opportunity	1. Capability 2. Opportunity	1. G-Greed 2. O-Opportunity
2. Pressure	3. Incentive / Motive	3. N-Need
3. Rationalization	4. Rationalization	4. E-Expectation

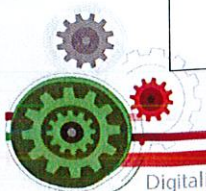
ความหมายของคำศัพท์	
Opportunity	โอกาส เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เอื้ออำนวย มีสิ่งล่อตาล่อใจ เปิดโอกาสที่จะฉกฉวยผลประโยชน์ เนื่องจากความบกพร่องหรือจุดอ่อนของระบบงาน หรือช่องว่างของกฎระเบียบที่เปิดโอกาสให้ทำได้
Pressure	ความกดดัน ความกดดัน และแรงกดดันเมื่อเกิดเหตุการณ์คับขันจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ มีความจำเป็นต้องการเงิน
Incentive / Motive	แรงจูงใจ แรงบันดาลใจ มีสิ่งจูงใจ
Capability	ความสามารถ มีความสามารถที่ทำได้ที่เกิดจากอุปนิสัย ความสามารถเฉพาะตัวของ ผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะงานเอื้อประโยชน์ที่จะประพฤติมิชอบและทำการทุจริตได้



ความหมายของคำศัพท์	
Rationalization	มีเหตุผล มีเหตุผลเข้าข้างตนเองว่าสามารถทำได้ คนอื่นยังสามารถทำได้โดยไม่คิดว่าผิด มีความสามารถ และโอกาสที่เกิดจากตำแหน่งหน้าที่
Greed	ความโลภ เกิดความละโมภโลภมาก เห็นคนอื่นทำผิดแล้วไม่ได้รับการลงโทษ จับไม่ได้ จึงหลงผิดอยากทำบ้าง ไม่พึงพอใจในสิ่งที่ตนมี
Need	ความต้องการอยากได้ ความต้องการหรือความจำเป็นที่ต้องการใช้เงิน จึงเป็นแรงกดดัน ให้ทำทุกสิ่งทำได้เพื่อให้ได้เงินมา
Expectation	ความคาดหวัง คาดหวังว่าสิ่งที่ตนกระทำไม่มีผู้อื่นล่วงรู้ และเอาผิดได้ หรือโอกาสที่จะถูกค้นพบการกระทำที่ผิด ถูกจับได้และรับการลงโทษน้อยมาก

2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

นิยามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต	
ศัพท์เฉพาะ	คำอธิบาย
ความเสี่ยงการทุจริต (Corruption Risk)	ความเสี่ยง : เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอนและมีความเป็นไปได้ที่อาจเกิดขึ้น
	<p>ทุจริต : การใช้อำนาจรัฐในทางที่ผิด : การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบและการรับสินบน หรืออาจการก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานในอนาคต</p> <p>ปัญหา หรือความต้องการ : ของผู้รับบริการ หรือธุรกิจตัวกลาง” หรือ Third Party หรือ Customs Broke หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น สำหรับด้าน การอนุมัติ อนุญาต ให้ถือว่า เป็นความเสี่ยงการทุจริตเนื่องจากความยุ่งยาก (Pain point) อุปสรรคหรือความต้องการของผู้ขอรับบริการ ในแต่ละจุดสัมผัสของการให้บริการเป็นจุดเสี่ยง หรือเป็นสื่อการเรียกร้องผลประโยชน์ที่ไม่สมควร ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์เท่าใด นำสู่การจ่ายเงินและค่าธรรมเนียมระบบ หรืออาจมีการเอื้อประโยชน์ หรือการตอบแทนบุญคุณในรูปแบบต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม</p>
สินบน Bribery	ISO 37001 : ได้ให้ความหมายสินบน หมายถึง การเสนอการสัญญา การให้ การรับ การเรียกร้องผลประโยชน์ที่ไม่สมควร ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์เท่าใด (ผลประโยชน์นั้นเป็นได้ทั้งในรูปตัวเงินและ ไม่ใช่ตัวเงิน) ทั้งทางตรงและทางอ้อม และไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใด ๆ ก็ตาม โดยเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการโน้มน้าว หรือ ตอบแทน เพื่อให้บุคคลกระทำหรือละเว้นการกระทำอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามหน้าที่ของบุคคลนั้น



นิยามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต	
ศัพท์เฉพาะ	คำอธิบาย
ของขวัญ (ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วย การให้หรือรับของขวัญ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2565)	เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่กันเพื่ออัยยาศัยไมตรี ให้เป็นรางวัล ให้ โดยเสนาหา ให้เพื่อการสงเคราะห์ หรือให้เป็นสินน้ำใจ และให้หมายความรวมถึง ประโยชน์อื่นใด อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การให้สิทธิพิเศษซึ่งมิใช่เป็นสิทธิที่ จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไปในการได้รับการลดราคาทรัพย์สินหรือการได้รับบริการหรือ การรับการฝึกอบรม หรือการรับความบันเทิง ตลอดจนการออกค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง หรือท่องเที่ยว ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียว และไม่ว่า จะให้เป็นการรับสินบน หรือหลักฐานอื่นใด การชำระเงินให้ล่วงหน้า หรือการคืนเงินหรือ สิ่งของให้ในภายหลัง
การรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด ตามธรรมจรรยา	มาตรา 128 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต พ.ศ.2561 ประกอบประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ.2543 ข้อ 3 ให้นิยาม “การรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ใดตามธรรมจรรยา” หมายความว่า การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากญาติ หรือ บุคคลที่ให้แก่กันในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือ วัฒนธรรม หรือให้กันตามมารยาทที่ปฏิบัติกัน
ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	เป็นขั้นตอนในการค้นหาว่ามีรูปแบบ หรือเหตุการณ์ที่อาจจะความเสี่ยงการทุจริต ในอนาคต
โอกาส (Likelihood)	โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
ผลกระทบ (Impact)	ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน
ระดับความรุนแรง ของความเสี่ยงการ ทุจริต (Risk Score)	คะแนนรวมที่แสดงให้เห็นถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต ที่เป็นผล จากการประเมินความเสี่ยงการทุจริต จาก ๒ ปัจจัย คือ โอกาสเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact)
ผู้รับผิดชอบความ เสี่ยงการทุจริต (Risk Owner)	ผู้ปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบ กระบวนการหรือโครงการ



3.แนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริต

3.1 การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

บสอ. มีแนวทางในการระบุเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงจากหลายช่องทาง เช่น มาจากการตรวจพบในระหว่างการทำงานในการสุ่มสอบทานของ ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงานหรือจากสำนักตรวจสอบภายใน หรืออาจมาจากรายงานความเสียหายจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) หรือความเห็นของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท เช่น สตง., สคร., ธปท. รวมทั้งการระดมความคิดจากส่วนงานต่าง ๆ (Brainstorming) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการทุจริตขึ้นได้ สำหรับการประเมินความเสี่ยงการทุจริต บสอ.จะมุ่งเน้นการป้องกันในเชิงรุก โดยกระบวนการทำงานที่มีโอกาสเกิดการทุจริตจะถูกนำมาประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดแนวทางป้องกันความเสี่ยงต่อไป

3.2 การกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต (Risk Assessment)

เมื่อได้กระบวนการ/โครงการที่นำมาประเมินความเสี่ยงแล้ว บสอ. จะทำการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและทำการประเมินความเสี่ยง โดยมีการประเมินโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) และผลกระทบที่เกิดขึ้น (Impact) และนำองค์ประกอบทั้งสองมาพิจารณาร่วมกันกำหนดเป็นระดับความเสี่ยง เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของแต่ละเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ต้องดำเนินการจัดการกับความเสี่ยง โดยระดับความเสี่ยง (Level of Risk) ระดับสูงจะต้องดำเนินการหรือหามาตรการจัดการความเสี่ยงก่อน สำหรับการประเมินความเสี่ยงทั้งสององค์ประกอบ มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

3.2.1 โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่นำไปสู่การทุจริต โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- เกณฑ์การประเมินโอกาส (Likelihood)

ระดับ	1	2	3	4	5
โอกาสเกิด	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
เชิงคุณภาพ	ยากที่จะเกิดขึ้น	เกิดขึ้นได้น้อย	มีโอกาสเกิดแต่นาน ๆ ครั้ง	มีโอกาสเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย	มีโอกาสเกิดสูงและเกือบทุกครั้ง
การทุจริต	1 ครั้งต่อปี	ไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี	ไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี	ไม่เกิน 4 ครั้งต่อปี	มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

3.2.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้น (Impact) หมายถึง

- เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact) ด้านการเงิน

ระดับ	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
ด้านการเงิน	เกิดความเสียหายไม่เกิน 10,000 บาท	เกิดความเสียหาย 10,001-50,000 บาท	เกิดความเสียหาย 50,001-100,000 บาท	เกิดความเสียหาย 100,001-200,000 บาท	เกิดความเสียหายมากกว่า 200,000บาท



•เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact) ด้านการจัดทำงบประมาณ

ระดับ	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
ด้านการจัดทำงบประมาณ	การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบเกณฑ์และกฎหมาย	การจัดทำงบประมาณด้วยความรอบคอบ คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท	การจัดทำงบประมาณโครงการสูงเกินความเป็นจริงมีการดำเนินการบางอย่างไม่โปร่งใส อาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร	การจัดทำงบประมาณมีลักษณะเอื้อประโยชน์ให้ต่อผู้รับจากรายใดรายหนึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและภาพลักษณ์องค์กร	ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมาย และแสดงถึงเจตนาต่อไปในทางทุจริต

•เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact) ด้านปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร

ระดับ	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
ด้านการดำเนินงาน	การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย	การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย แต่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน	การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย แต่มีการดำเนินการบางอย่างไม่โปร่งใส	การดำเนินการไม่เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระเบียบหลักเกณฑ์กฎหมาย	ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมาย และแสดงถึงเจตนาต่อไปในทางทุจริต

• เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact) ด้านการตรวจรับงาน

ระดับ	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
ด้านการตรวจรับงาน	การตรวจรับงานเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย	การตรวจรับงานเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ TOR	การตรวจรับงานเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย แต่มีการดำเนินการบางอย่างอาจไม่โปร่งใส	การดำเนินการไม่เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระเบียบหลักเกณฑ์กฎหมาย มีการเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับจ้างรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจน	ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมาย และแสดงถึงเจตนาต่อไปในทางทุจริต



• เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact) ที่มีใช้ทางการเงิน

ระดับ	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
ที่มีใช้การเงิน	น้อยมาก/แทบจะไม่มี	มีข่าวที่อาจพาดพิงคนในองค์กร มีคนร้องเรียน แจ้งเบาะแส	หน่วยตรวจสอบจากภายนอก เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและสังคมให้ความสนใจ	ภาพลักษณ์ขององค์กรติดลบเรื่องความโปร่งใส และมีข่าวอย่างต่อเนื่อง	เกิดความเสียหายต่อองค์กร คนในองค์กร ถูกลงโทษข้อมูลความผิดเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย

3.2.3 ระดับความเสี่ยง (Level of Risk) หมายถึง ตัวชี้วัดที่ใช้ในการกำหนดความสำคัญของความเสี่ยง โดยค่าระดับความเสี่ยงได้มาจากการนำโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบของความเสี่ยงมาพิจารณาร่วมกัน ดังนี้

$$\text{ระดับความเสี่ยง (R)} = \text{ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (L)} \times \text{ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้น (I)}$$

โดยระดับการให้คะแนนจากต่ำมากไปสูงมาก ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลกระทบของความเสี่ยง (Impact)					สูงมาก
โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้น (Likelihood)	ต่ำมาก				สูงมาก

3.2.4 การวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง

หลังจากที่มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงแล้วบริษัทจะทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงว่าแต่ละปัจจัยเสี่ยงมีระดับความเสี่ยงเป็นอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลตัดสินใจว่าความเสี่ยงใดเป็นความเสี่ยงที่ต้องจัดการเป็นลำดับแรก และความเสี่ยงใดควรจัดการเป็นลำดับต่อไปตามระดับความเสี่ยง

3.2.5 การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง

หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจะพิจารณาจากคะแนนระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลคูณของระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) กับระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของความเสี่ยงแต่ละสาเหตุ (โอกาสxผลกระทบ) ซึ่งระดับความเสี่ยง แบ่งตามความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้



ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ความหมาย
สูงมาก	17-25	จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
สูง	10-16	ต้องจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
ปานกลาง	5-9	ระดับที่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงสูงขึ้น
ค่อนข้างต่ำ	3-4	ระดับที่ยอมรับได้ โดยใช้วิธีควบคุมปกติในขั้นตอนการปฏิบัติงานกำหนด
ต่ำ	1-2	ระดับที่ยอมรับได้ โดยใช้วิธีการติดตามระดับความเสี่ยงตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

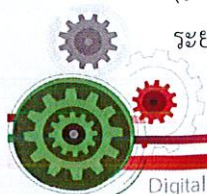
3.3 การตอบสนองความเสี่ยง

เมื่อประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงทุจริตรแล้ว จึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งสามารถปรับใช้กลยุทธ์ได้ตามความเหมาะสม โดยใช้หลักเกณฑ์ 4T ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate), การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer), การควบคุมความเสี่ยง (Treat) และการยอมรับความเสี่ยง (Take)

3.4 การติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

บสอ. มีการติดตามและประเมินผลการทุจริตอย่างสม่ำเสมอโดยจากการสุ่มสอบทาน (Compliance Testing) ในกระบวนการที่มีความเสี่ยงทุจริตเช่นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้บริษัทใช้วิธีการรายงานความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน(Loss data) มีการประเมินความเสี่ยงทุจริตด้วยตนเองของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งมีการรายงานการติดตามความเสี่ยงสำคัญต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (RMC) อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และพิจารณาความพอเพียงของมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ รวมทั้งบูรณาการความเสี่ยงทุจริตร่วมกับสำนักตรวจสอบภายในและคณะกรรมการตรวจสอบ

4. การประเมินความเสี่ยงทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบนของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ประจำปี งบประมาณ 2567 ได้แก่ 1) ความเสี่ยงทุจริต ด้านการอนุมัติ อนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 2) การใช้อำนาจตามกฎหมายการให้บริการตามภารกิจ 3) การจัดซื้อจัดจ้าง โดยเป็นการประเมินโครงการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่มีวงเงินสูงสุด ได้แก่ โครงการจัดจ้างบำรุงรักษา ระบบงานหลัก (ระยะที่ 1) และระบบงานรอง (ระยะที่ 2) ของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ 8,000,000 บาท วิธีจัดซื้อจัดจ้าง วิธีการเฉพาะเจาะจง ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2567 และ 4)การบริหารงานบุคคล




5.การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน

ลำดับ	ชื่อความเสี่ยง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เหตุการณ์/ประเด็นความเสี่ยงทุจริต	Risk Score (L X I)		Risk Score	ระดับความเสี่ยง
				Likelihood	Impact		
1	การอนุมัติ อนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	บสอ. ไม่มีความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการรับสินบนในกระบวนการอนุมัติ อนุญาต เนื่องจาก บสอ. ไม่มีภารกิจการอนุมัติ อนุญาตตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558					
2	การใช้อำนาจตามกฎหมาย/การให้บริการตามภารกิจ	การปรับโครงสร้างหนี้	- พนักงานเข้าไปสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เรียกรับผลประโยชน์ เพื่ออนุมัติรับแผนปรับโครงสร้างหนี้ โดยอนุมัติด้วยการละเว้นหรือผ่อนปรนหลักเกณฑ์	1	3	3	ค่อนข้างต่ำ
3	การจัดซื้อจัดจ้าง	การจัดทำร่างขอบเขตงาน	-ผู้รับผิดชอบโครงการ อาจมีเรียกรับผลประโยชน์/รับสินบนจากผู้รับจ้างในการกำหนดขอบเขตงานคุณลักษณะเฉพาะ คุณสมบัติด้านเทคนิคไม่เหมาะสม เกินความจำเป็น ทำให้ต้นทุนสูงขึ้น	1	2	2	ต่ำ
		การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	- คณะกรรมการจัดซื้อหรือจัดจ้าง เรียกรับผลประโยชน์/ รับสินบนจากผู้รับจ้าง เพื่อให้มีการใช้ดุลพินิจในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	1	2	2	ต่ำ

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เหตุการณ์/ประเด็นความเสี่ยงทุจริต	Risk Score (L X I)		Risk Score	ระดับความเสี่ยง
				Likelihood	Impact		
		การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจรับงานไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ตาม TOR โดยมีการรับเงินหรือผลประโยชน์จากผู้รับจ้าง	1	2	2	ต่ำ
4.	การบริหารงานบุคคล	การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	การสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้สมัครที่มีความใกล้ชิด ทำให้เกิดการสร้างความได้เปรียบและโอกาสมากกว่าผู้สมัครรายอื่น	1	2	2	ต่ำ
		การเลื่อนตำแหน่ง	การเลื่อนตำแหน่ง ในลักษณะที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับพนักงานบางรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน	1	2	2	ต่ำ
		การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี	การให้ผลตอบแทน/ผลประโยชน์ประจำปี ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับพนักงานบางรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน	1	2	2	ต่ำ


6.มาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง

ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและ ขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับ ความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การใช้อำนาจตามกฎหมาย/ การให้บริการตามภารกิจ					
	1.พนักงานเข้าไปสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า เรียกรับผลประโยชน์ เพื่อ อนุมัติรับแผนปรับโครงสร้างหนี้ โดยอนุมัติด้วยการละเว้นหรือผ่อน ปรนหลักเกณฑ์	ค่อนข้างต่ำ  1X3 =3	1.จัดทำระเบียบ ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยกำหนดกรอบและแนวทาง ปฏิบัติงานในการปรับโครงสร้างหนี้ให้ชัดเจน	ภายในไตรมาส 1/2567 ดำเนินการแล้ว (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567)	ไม่ใช้ งบประมาณ	ส่วนบริหารความเสี่ยง และกำกับดูแลการ ปฏิบัติงาน/ส่วนนิติการ
			2. ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องการปรับโครงสร้าง หนี้ เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการปรับโครงสร้าง หนี้ที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้	ภายในไตรมาส 2/2567	ไม่ใช้ งบประมาณ	ส่วนบริหารความเสี่ยง และกำกับดูแลการ ปฏิบัติงาน/ฝ่ายบริหาร หนี้รายใหญ่และราย ย่อย/ส่วนนิติการ

ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			3.จัดทำคู่มือการให้บริการ การปรับโครงสร้างหนี้ที่มีข้อมูล เอกสาร และขั้นตอนที่ใช้ในการปรับโครงสร้างหนี้ ประกาศไว้บน Website ของบสอ. ให้ผู้มาติดต่อ ผู้ใช้บริหารทราบ	ภายในไตรมาส 2/2567 (ดำเนินการแล้วเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2567)	ไม่ใช้งบประมาณ	ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
			4.ปรับปรุงช่องทางรับข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งเบาะแสหรือสิ่งผิดปกติ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ	ภายในไตรมาส 3/2567	20,000	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล / ส่วนเลขานุการบริษัทและสื่อสารองค์กร



มาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง




ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
2	การจัดซื้อจัดจ้าง					
	1.การจัดทำร่างขอบเขตงาน ผู้รับผิดชอบโครงการ อาจมีเรียกรับผลประโยชน์/รับสินบนจากผู้รับจ้างในการกำหนดขอบเขตงาน คุณลักษณะเฉพาะ คุณสมบัติด้านเทคนิคไม่เหมาะสม/ เกินความจำเป็น ทำให้ต้นทุนสูงขึ้น	ต่ำ  1x2 = 2	1.กำหนดให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยจัดทำแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้าง ในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่ตรวจรับพัสดุและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ให้ทุกคนลงนาม	ทุกโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่ใช้งบประมาณ	ส่วนจัดซื้อจัดจ้าง/ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>2 จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการป้องกัน และต่อต้านการทุจริต ตามนโยบาย “No Gift Policy” ไม่รับของขวัญ ของกำนัล เพื่อเป็นการสร้างความตระหนัก และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และเพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจ อันอาจจะนำไปสู่การเลือกปฏิบัติหรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน โดยจัดทำเป็น infographic เพื่อประชาสัมพันธ์นโยบาย No Gift Policy ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้บริหารและพนักงาน หรือจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในของหน่วยงาน เป็น</p>	<p>ภายในไตรมาสที่ 3/2567</p>	<p>ไม่ใช้งบประมาณ</p>	<p>ส่วนเลขานุการ บริษัทและ สื่อสารองค์กร/ ส่วนบริหาร ความเสี่ยงและ กำกับดูแลการ ปฏิบัติงาน</p>



ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
	2.การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการจัดซื้อหรือจัดจ้าง เรียกรับผลประโยชน์/ รับสินบนจากผู้รับจ้าง เพื่อให้มีการใช้ดุลพินิจในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้รับจ้าง	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; background-color: #92d050; margin: 0 auto;"></div> ต่ำ $1 \times 2 = 2$	1.จัดอบรมคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและความผิดที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ภายในไตรมาส 1/2567 ดำเนินการแล้ว (จัดอบรมเมื่อวันที่ 25และ 27 มีนาคม 2567)	10,000	ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล
			2. ผู้บริหารมอบนโยบายและกำกับให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้มีการดำเนินการตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 อย่างเคร่งครัด	ภายในไตรมาส 2/2567	ไม่ใช้งบประมาณ	ส่วนจัดซื้อจัด จ้าง
	3.การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจรับงานไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องตาม TOR โดยมีการรับเงินหรือผลประโยชน์จากผู้รับจ้าง	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; background-color: #92d050; margin: 0 auto;"></div> ต่ำ $1 \times 2 = 2$	1. จัดทำแบบรายงานข้อมูล Checklist ที่รวบรวมข้อควรระวัง และข้อมูลที่สำคัญในการตรวจรับพัสดุ เพื่อสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต และมีการสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างทราบ	ภายในไตรมาส 4/2567	ไม่ใช้งบประมาณ	ส่วนจัดซื้อจัด จ้าง

ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
3	<p>การบริหารงานบุคคล</p> <p>3.1 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน</p> <p>การสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้สมัครที่มีความใกล้ชิด ทำให้เกิดการสร้างความได้เปรียบและโอกาสมากกว่าผู้สมัครรายอื่น</p>	<p>ต่ำ</p>  <p>1X2 =2</p>	<p>- ปรับปรุงระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในกำหนดหลักเกณฑ์ คุณสมบัติของตำแหน่งที่ชัดเจน วิธีการสรรหา และคัดเลือกพนักงาน ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ดำเนินการโปร่งใสและตรวจสอบได้</p>	<p>ภายในไตรมาส 1/2567</p> <p>ดำเนินการแล้ว (ประกาศใช้เมื่อ 8 มีนาคม 2567)</p>	<p>ไม่ใช้งบประมาณ</p>	<p>ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล</p>
	<p>3.2 การแต่งตั้ง /เลื่อนตำแหน่ง</p> <p>การเลื่อนตำแหน่ง ในลักษณะที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับพนักงานบางรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน</p>	<p>ต่ำ</p>  <p>1X2 =2</p>	<p>- จัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาแต่งตั้ง/ เลื่อนตำแหน่ง โดยกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของพนักงานที่จะได้รับการแต่งตั้งไว้เป็นลายลักษณ์อักษร</p>	<p>ภายในไตรมาส 1/2567</p> <p>ดำเนินการแล้ว (ประกาศใช้เมื่อ 8 มีนาคม 2567)</p>	<p>ไม่ใช้งบประมาณ</p>	<p>ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล</p>
	<p>3.3 การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี</p> <p>การให้ผลตอบแทน/ผลประโยชน์ประจำปี อาจมีการเอื้อประโยชน์ให้กับพนักงานบางรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน</p>	<p>ต่ำ</p>  <p>1X2 =2</p>	<p>1.กำหนดหลักเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ประจำปีของพนักงานทุกคน เพื่อใช้เป็นข้อตกลงในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้า</p>	<p>ภายในไตรมาส 2/2567</p>	<p>ไม่ใช้งบประมาณ</p>	<p>ส่วนแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณ/ทุกหน่วยงาน</p>



ลำดับที่	ชื่อความเสี่ยงและขั้นตอนการดำเนินการ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงทุจริต	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			2 กำหนดหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนประจำปี เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี โดยมีการประกาศให้พนักงานทุกคนทราบโดยทั่วกัน เพื่อความโปร่งใส และตรวจสอบได้	ภายในไตรมาส 2/2567	ไม่ใช้งบประมาณ	ส่วนบริหาร ทรัพยากร บุคคล



