



การประเมินความเสี่ยงการทุจริต
และประพฤตินิยมชอบประจำปี

โรงเรียนบ้านชัยใหม่
ตำบลตะโกทอง อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านซับใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission) เพื่อกำหนดมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุก ในการป้องกันการทุจริต การบริหารที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และการแก้ปัญหาการกระทำผิดวินัยของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นปัญหาสำคัญเกี่ยวกับความเสี่ยง นอกจากนี้การปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่ได้นี้ มากำหนดเป็นคู่มือป้องกันการผลประโยชน์ทับซ้อนของ โรงเรียน อีกด้วย

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การมีผลประโยชน์ทับซ้อนถือเป็นการทุจริตคอร์รัปชันประเภทหนึ่งเพราะเป็นการแสวงหาประโยชน์ส่วนบุคคล โดยการละเมิดต่อกฎหมายหรือจริยธรรมด้วยการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ไปแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจในกระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่รัฐ จนทำให้เกิดการละทิ้งคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่สาธารณะขาดความเป็นอิสระ ความเป็นกลาง และความเป็นธรรมจนส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม และทำให้ผลประโยชน์หลักขององค์กร หน่วยงาน สถาบันและสังคมต้องสูญเสียไปโดยผลประโยชน์ที่สูญเสียอาจอยู่ในรูปของผลประโยชน์ทางการเงิน คุณภาพการให้บริการด้วยความเป็นธรรมในสังคม รวมถึงคุณค่าอื่น ๆ ตลอดจนโอกาสในอนาคต ตั้งแต่ระดับองค์กรจนถึงระดับสังคม

อย่างไรก็ตามท่ามกลางผู้ที่จงใจระทำความผิด ยังพบผู้กระทำความผิดโดยไม่เจตนาหรือไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวอีกเป็นจำนวนมาก จนถูกกล่าวหาว่าเรียนเรื่องทุจริตหรือถูกลงโทษทางอาญา ผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of interest : COI) เป็นประเด็นปัญหาทางการบริหารภาครัฐในปัจจุบันที่เป็นบ่อเกิดของปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในระดับที่รุนแรงขึ้น และยังมีปัญหาการขาดหลักธรรมาภิบาลและอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศอีกด้วย

โรงเรียนบ้านซำใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) เป็นกรอบการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน

ประเภทของความเสี่ยงแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) หมายถึง ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายและพันธกิจในภาพรวม ที่เกิดจากเปลี่ยนแปลงสถานการณ์และเหตุการณ์ภายนอกที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ไม่เหมาะสม รวมถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างนโยบาย เป้าหมายกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร สถานการณ์แข่งขัน ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม อันส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

๒. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk: O) เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือผลการปฏิบัติงาน โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากระบบภายในของ องค์กร/กระบวนการเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ใช้/บุคลากร/ความเพียงพอของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ

๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและการเงิน เช่น การบริหารการเงินที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมทำให้ขาดประสิทธิภาพและไม่ทันต่อสถานการณ์หรือเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร เช่น การประมาณการงบประมาณไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการ เป็นต้น เนื่องจากขาดการจัดหาข้อมูล การวิเคราะห์ การวางแผนการควบคุม และการจัดทำรายงานเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงบประมาณและการเงินดังกล่าว

๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk: C) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เป็นความเสี่ยงเนื่องจากความไม่ซัด ไม่ทันสมัย หรือความไม่ครอบคลุมของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงการทำนิติกรรมสัญญา ร่างสัญญาที่ไม่ครอบคลุมการดำเนินงาน

สาเหตุของการเกิดความเสี่ยง อาจเกิดจากปัจจัยหลัก ๒ อย่าง คือ

๑. ปัจจัยภายใน เช่น นโยบายของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์ จริยธรรม คุณภาพของบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน ความเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง การควบคุมกำกับดูแลไม่ทั่วถึง และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อหน่วยงาน เป็นต้น

๒. ปัจจัยภายนอกเช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือสภาพการแข่งขัน สภาวะแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ และการเมือง เป็นต้น

ผลประโยชน์ทับซ้อน หมายถึง สภาวะการณ์หรือข้อเท็จจริงที่บุคคล ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน การเมือง ข้าราชการ พนักงานบริษัท หรือผู้บริหารซึ่งมีอำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหน้าที่ ที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ และส่งผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งการกระทำนั้นอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ทั้งเจตนาและไม่เจตนา และมีรูปแบบที่หลากหลายไม่จำกัดอยู่ในรูปของตัวเงินเท่านั้น แต่รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงินหรือทรัพย์สินก็ได้ อาทิ การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจละบริษัท จำกัด หรือการที่บุคคลผู้มีอำนาจ หน้าที่ตัดสินใจให้ญาติพี่น้องหรือบริษัทที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียได้รับสัมปทานหรือผลประโยชน์ โดยมีขอบ ส่งผลให้บุคคลนั้นขาดการตัดสินใจที่เที่ยงธรรม เนื่องจากยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก เกิดกับประเทศชาติการกระทำแบบนี้เป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรมและทางจรรยาบรรณ

การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ ความเสี่ยงที่เป็นระบบในการบริหารปัจจัย และควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดมูลเหตุของโอกาส ทำให้เกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานที่อาจเกิดจากผลประโยชน์ทับซ้อน หรือความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวมอันเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการทุจริต ดังกล่าวคือ ยังมีสถานการณ์ของการขัดแย้งกันของผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมมากเท่าใด ก็มีโอกาสมาก่อให้เกิด หรือนำไปสู่การทุจริตมากขึ้นเท่านั้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้าง สืบทอดวัฒนธรรมสุจริต และแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม

๒. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

๓. เพื่อตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ให้เกิดการ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้โดยชอบตามกฎหมาย โดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดียืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรมโปร่งใส ถูกกฎหมายและตรวจสอบได้

๔. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

ส่วนที่ ๒

การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน

๑. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน (RiskAssessment for of Interest)

การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นการวิเคราะห์ระดับโอกาสที่จะเกิดผลกระทบของความเสียหายต่าง ๆ เพื่อประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสียหาย และดำเนินการวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ด้านผลประโยชน์ทับซ้อน ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) และ ระดับความเสี่ยง ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ในเชิงคุณภาพเนื่องจากเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา ที่ไม่สามารถระบุเป็น ตัวเลข หรือ จำนวนเงินที่ชัดเจนได้

เกณฑ์ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (Likelihood)

| ระดับ | โอกาสที่เกิด | คำอธิบาย |
|-------|--------------|---------------------------|
| ๕ | สูงมาก | ที่โอกาสเกิดขึ้นเป็นประจำ |
| ๔ | สูง | มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยครั้ง |
| ๓ | ปานกลาง | มีโอกาสเกิดขึ้นบางครั้ง |
| ๒ | น้อย | มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยครั้ง |
| ๑ | น้อยมาก | มีโอกาสเกิดขึ้นยาก |

เกณฑ์ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) เชิงคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อด้านการดำเนินงาน (บุคลากร)

| ระดับ | โอกาสที่เกิด | คำอธิบาย |
|-------|--------------|--------------------------------------------|
| ๕ | สูงมาก | ถูกลงโทษทางวินัยร้ายแรง |
| ๔ | สูง | ถูกลงโทษทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง |
| ๓ | ปานกลาง | สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม |
| ๒ | น้อย | สร้างความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานบ่อย |
| ๑ | น้อยมาก | สร้างความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานนานๆครั้ง |

ระดับของความเสียหาย (Degree of Risk) แสดงถึงระดับความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณา จากผลคูณของระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) กับระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของความเสี่ยงแต่ละสาเหตุ (โอกาสxผลกระทบ) กำหนดเกณฑ์ไว้ ๔ ระดับ ดัง

ระดับของความเสียหาย





| ลำดับ | ระดับความเสี่ยง | ช่วงคะแนน |
|-------|------------------------|-------------|
| ๑ | ความเสี่ยงระดับสูงมาก | ๑๕-๒๕ คะแนน |
| ๒ | ความเสี่ยงระดับสูง | ๙-๑๔ คะแนน |
| ๓ | ความเสี่ยงระดับปานกลาง | ๔-๘ คะแนน |
| ๔ | ความเสี่ยงระดับต่ำ | ๑-๓ คะแนน |

ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงจะต้องมีการกำหนดแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Profile) ที่ได้จากการพิจารณาจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบที่เกิดขึ้น (Impact) และขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ Risk Appetite Boundary

$$\text{ระดับความเสี่ยง} = \text{โอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ} \times \text{ความรุนแรงของเหตุการณ์ต่างๆ}$$

(Likelihood x Impact)

สามารถแสดงเป็น Risk Profile แบ่งพื้นที่เป็น ๔ ส่วน ใช้เกณฑ์ในการจัดแบ่ง ดังนี้

| ระดับความเสี่ยง | คะแนนระดับความเสี่ยง | มาตรการกำหนด | การแสดงผลสัญลักษณ์ |
|----------------------|----------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เสี่ยงสูงมาก Extreme | ๑๕-๒๕ คะแนน | มีมาตรการลดและประเมินซ้ำ หรือถ่ายโอนความเสี่ยง | สีแดง  |
| เสี่ยงสูง High | ๙-๑๔ คะแนน | มีมาตรการลดความเสี่ยง | สีส้ม  |
| ปานกลาง Medium | ๔-๘ คะแนน | ยอมรับความเสี่ยง แต่มี มาตรการควบคุมความเสี่ยง | สีเหลือง  |
| ต่ำ Low | ๑-๓ คะแนน | ยอมรับความเสี่ยง | สีเขียว  |

ตารางระดับของความเสี่ยง Degree of Risk

| | | | | | | |
|------------------------------------------|---|---|----|----|----|----|
| ความรุนแรง ของ ผลกระทบ (Impact) | ๑ | ๕ | ๑๐ | ๑๕ | ๒๐ | ๒๕ |
| | ๒ | ๔ | ๘ | ๑๒ | ๑๖ | ๒๐ |
| | ๓ | ๓ | ๖ | ๙ | ๑๒ | ๑๕ |
| | ๔ | ๒ | ๔ | ๖ | ๘ | ๑๐ |
| | ๕ | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| | | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |

โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (Likelihood)

๒. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน RiskAssessment for Conflict of Interest

โรงเรียนบ้านซบใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ มีการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิด ผลประโยชน์ทับซ้อน ดังนี้

๑. การพิจารณากระบวนการที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการทุจริต หรือที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

- กระบวนการเกี่ยวข้องกับการใช้เงิน และมีช่องทางที่จะทำผิดโยชนให้แก่ตนเองหรือเอื้อประโยชน์และพวกพ้อง

- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีโอกาสใช้อย่างไม่เหมาะสม คือ มีการเอื้อประโยชน์หรือให้ความช่วยเหลือพวกพ้อง การกีดกัน การสร้างอุปสรรค

- กระบวนการที่มีช่องทางเรียกร้องหรือรับผลประโยชน์จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. โดยมีกระบวนการที่เข้าข่ายมีโอกาสเสี่ยงต่อการทุจริต หรือที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

- การรับ-จ่ายเงิน
- การบันทึกบัญชีรับ-จ่าย/ การจัดทำบัญชีทางการเงิน
- การจัดซื้อจัดจ้าง และการจ้างบริการ
- การกำหนดคุณลักษณะวัสดุ ครุภัณฑ์ การกำหนดคุณสมบัติ ผู้ที่จะเข้าประมูล หรือขายสินค้า
- การตรวจรับวัสดุ ครุภัณฑ์
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามขั้นตอน และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
- การคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการ
- การจัดหาพัสดุ
- การจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุมและสัมมนา
- การเบิกค่าตอบแทน

- การใช้รตราชการ
- ๓. ความเสียหายที่เกิดขึ้นหากไม่มีการป้องกันที่เหมาะสม
 - สูญเสียบประมาณ
 - เปิดช่องทางให้เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่ทำให้ผู้ปฏิบัติใช้อโอกาสกระทำผิดในทางหน้าที่
 - เสียชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

๔. แนวทางการป้องกันความเสี่ยงเกี่ยวกับปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

(๑) การเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรของโรงเรียนบ้านซับใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ รังเกียจจากการทุจริตทุกรูปแบบ เช่น

- การส่งเสริม การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของครูและบุคลากรโรงเรียนบ้านซับใหม่
- เผยแพร่ค่านิยม สร้างสรรค์ให้แก่บุคลากร
- จัดโครงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมิชอบ
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร คุณธรรมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน

(๒) การป้องกันเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่อาจเป็นภัยต่อหน่วยงาน

- การแจ้งเวียนหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- การเผยแพร่หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด
- การตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนบ้านซับใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- จัดช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- การกำหนดมาตรการ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สรุปผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทับซ้อน โรงเรียนบ้านซับใหม่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. การเบิกจ่ายงบประมาณที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ
๒. การใช้อำนาจหน้าที่เรียกรับผลประโยชน์
๓. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบ
๔. การเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้องในการจัดซื้อจัดจ้าง

เมื่อพิจารณาโอกาส/ ความถี่ที่จะเกิดเหตุการณ์(Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของแต่ละปัจจัยเสี่ยงแล้วจึงนำผลที่ได้มาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยงต่อกิจกรรมหรือภารกิจของหน่วยงานว่า ก่อให้เกิดระดับของความเสี่ยงในระดับใดในตารางความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้ทราบว่ามีความเสี่ยงใดเป็นความเสี่ยงสูงสุด ที่จะต้องบริหารจัดการ