	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	**รหัส** SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การประเมินความเสี่ยง	หน้า ๑/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่.....กรกฎาคม ๒๕๖๒

ผู้จัดทำ

๑ .....ปรียพันธ์.....

(นางสาวปรียพันธ์ มีทรัพย์)

นักวิชาการสาธารณสุข

๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

๒ .....

(นางสาวปวริศา ยอดมาลัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

ผู้ตรวจสอบ .....

(นายเดชา สุคนธ์)

หัวหน้ากลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรค

และตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข

๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติ .....

(นางสาววรยา เหลืองอ่อน)

ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การประเมินความเสี่ยงในการเกิดโรคและภัยสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเป็นไปได้อย่างเป็นระบบ และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการเตรียมความพร้อมในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข

๒. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในประเมินความเสี่ยงเพื่อการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ประกอบไปด้วย การกำหนดบริบท (Establishing Context) การชี้บ่ง/ทบทวนความเสี่ยง (Risk Identification) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) การเลือกมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การเลือกมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและ/หรือดำเนินการจัดทำ/ทบทวนแผนฉุกเฉิน การติดตาม/เฝ้าระวังเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนความเสี่ยง (Monitoring and Review) และการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication)

๓. นิยาม/คำจำกัดความ

๓.๑ ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่มากระทบต่อวัตถุประสงค์และความคาดหวังของการดำเนินงานด้านสาธารณสุข ซึ่งอาจเกิดจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป แล้วมีผลทำให้เกิดความเสียหาย สูญเสีย หรือขัดขวางความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์และความคาดหวังของการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

๓.๒ การกำหนดบริบท (Establishing Context) หมายถึง การระบุหรืออธิบายถึงลักษณะธรรมชาติ สถานการณ์ สาเหตุของปัญหา/ความเสี่ยง แหล่งกำเนิดของความเสี่ยง ผลกระทบของความเสี่ยงนั้น รวมทั้งรายละเอียดและความพอเพียงของมาตรการที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการพิจารณาถึงการบริหารความเสี่ยง กำหนดขอบเขต และเกณฑ์ความเสี่ยง

๓.๓ การชี้บ่งความเสี่ยง (Risk Identification) หมายถึง กระบวนการค้นหา การยอมรับ และการอธิบายความเสี่ยง โดยการชี้บ่งความเสี่ยง ต้องพิจารณาจากการชี้บ่งแหล่งกำเนิดความเสี่ยง เหตุการณ์ สาเหตุและความเป็นไปได้ของผลกระทบที่ตามมา

๓.๔ การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) หมายถึง กระบวนการทั้งหมดของการชี้บ่งความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการประเมินผลความเสี่ยง

๓.๕ การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) หมายถึง กระบวนการที่ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของความเสี่ยง และกำหนดระดับของความเสี่ยง โดยการพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และ ผลกระทบ (Impact) ของความเสี่ยงนั้นๆ

๓.๖ การประเมินผลความเสี่ยง (Risk Evaluation) หมายถึง เป็นกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง กับเกณฑ์ความเสี่ยง เพื่อตัดสินใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้หรือต้องมีการดำเนินงานต่อ

๓.๗ ผลที่เกิดตามมา (Consequence/Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง หรือเหตุการณ์จะเป็นตัวนำมาซึ่งผลที่เกิดขึ้น ผลลัพธ์ของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ โดย

๓.๗.๑ ผลที่ตามมามีทั้งแน่นอนหรือไม่แน่นอน และมีทั้งทางบวก หรือทางลบ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

๓.๗.๒ ผลที่ตามมาอาจแสดงได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

๓.๗.๓ ผลที่ตามมาเริ่มแรก สามารถทำให้เกิดผลกระทบที่ตามมามากขึ้น

๓.๘ โอกาสเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง

๓.๙ การเฝ้าระวัง (Monitoring) หมายถึง ความต่อเนื่องของการตรวจสอบ การดูแล การสังเกตจุดสำคัญ หรือการตัดสินใจเพื่อที่จะชี้บ่งการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะในระดับที่ต้องการหรือคาดหวัง การเฝ้าระวังสามารถประยุกต์กับกรอบการบริหารความเสี่ยง การบวนการบริหารความเสี่ยง ความเสี่ยง หรือการควบคุม

๓.๑๐ การทบทวน (Review) หมายถึง กิจกรรมที่ทำการตัดสินใจ เพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสม ความพอเพียง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินการให้บรรลุต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นมา การทบทวนสามารถประยุกต์กับกรอบการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง ความเสี่ยงหรือการควบคุม

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑. แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง

๔.๒. แบบฟอร์มตารางจำแนกโอกาสที่จะเกิด

๔.๓. แบบฟอร์มตารางจำแนกผลกระทบที่ตามมา

๔.๔. แบบฟอร์มการจัดการความเสี่ยงและการเฝ้าระวังความเสี่ยง

๔.๕. รายงานสถานการณ์เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	**รหัส** SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การประเมินความเสี่ยง	หน้า ๔/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่.....กรกฎาคม ๒๕๖๒

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	จุดเริ่มต้น	
กลุ่มระบาดวิทยาและข่าวกรอง	รวบรวมข้อมูลและการติดตามข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์ รวมทั้งข่าวกรอง	- รายงานการเฝ้าระวังสถานการณ์รายวัน รายสัปดาห์
กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคฯ	เชิญประชุม PCM และ PM แผนงานควบคุมโรค (CD NATI SALTH และ Env-Occ) และ ระบบควบคุมโรค	- รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม
PCM PM แผนงานควบคุมโรค และระบบควบคุมโรค	กำหนดบริบท (Establishing Context)	- แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง
PCM PM แผนงานควบคุมโรค และระบบควบคุมโรค	ชี้บ่ง/ทบทวนความเสี่ยง (Risk Identification)	- แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง
PCM PM แผนงานควบคุมโรค และระบบควบคุมโรค	วิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)	- แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง - แบบฟอร์มตารางจำแนกโอกาสที่จะเกิด - แบบฟอร์มตารางจำแนกผลกระทบที่ตามมา
	ประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation)	- แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง - ตารางการจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Matrix)
	กำหนดระดับความรุนแรง ยอมรับได้ ยอมรับไม่ได้	- แบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง
	ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับทุกภัยอันตราย/แผน HSP/ แผน IAP	- แผนปฏิบัติการสาหรับทุกภัยอันตราย - แผน HSP - แผน IAP
	ติดตาม/เฝ้าระวังเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนความเสี่ยง (Monitoring and Review)	- รายงานการเฝ้าระวังสถานการณ์รายวัน รายสัปดาห์
	จุดสิ้นสุด	

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติ

๖.๑ กลุ่มระบาดวิทยาและข่าวกรอง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการติดตามข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์รวมทั้งข่าวกรอง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรคและภัยสุขภาพ สำนักระบาดวิทยา การแจ้งข่าวจากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบข่าว และจัดทำเป็นสรุปและวิเคราะห์ข่าวประจำวัน สรุปและวิเคราะห์ข่าวประจำสัปดาห์ เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าให้กับการประเมินความเสี่ยงของแผนงานโรค

๖.๒ กลุ่มปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขจัดการประชุมเพื่อประเมินความเสี่ยง โดยเชิญผู้เข้าร่วมประชุมจากแผนงานโรค ได้แก่ PCM และ PM แผนงานควบคุมโรค (CD NATI SALTH และ Env-Occ) และระบบควบคุมโรค

๖.๓ ผู้เข้าร่วมประชุมกำหนดบริบท (Establishing Context) ในการประเมินความเสี่ยงในแบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง ซึ่งประเด็นที่ต้องกำหนดบริบทประกอบด้วย

๖.๓.๑ เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นคืออะไรและปัจจัยที่ทำให้เกิดขึ้นให้อธิบายลักษณะของ ธรรมชาติของโรคและภัยแหล่งกำเนิดความเสี่ยง สถานการณ์สาเหตุของปัญหา หรือความเสี่ยงของโรคและ ภัยสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น

๖.๓.๒ ผลกระทบที่ตามมาจากเหตุการณ์ให้อธิบายรายละเอียดของผลกระทบที่ตามมาจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นเช่นผลกระทบต่อสุขภาพ ผลกระทบต่อการควบคุมป้องกันโรค ผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์เป็นต้น

๖.๓.๓ มาตรการควบคุมที่มีอยู่ให้อธิบายรายละเอียดและความเพียงพอของมาตรการควบคุมรวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่เช่นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินมาตรการเฝ้า ระวังป้องกับควบคุมโรค การสื่อสารความเสี่ยง ความพร้อมด้านเวชภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์และสารเคมีความ พร้อมด้านบุคลากรเป็นต้น

๖.๔ ผู้เข้าร่วมประชุมดำเนินการชี้บ่งความเสี่ยง (Risk Identification) ในช่องการชี้บ่งความเสี่ยงของแบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาความเสี่ยงจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นตามที่ระบุในบริบท เช่นภัยจากการระบาดของโรคติดต่อและโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ภัยจากสารเคมีภัยพิบัติจากธรรมชาติเป็นต้น

๖.๕ ผู้เข้าประชุมดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) เริ่มจากการวิเคราะห์โอกาสที่จะเกิดโรคและภัย สุขภาพ (Likelihood) โดยใช้แบบฟอร์มตารางจำแนกโอกาสที่จะเกิด พิจารณาหัวข้อประเมินใน แต่ละหัวข้อและประเมินคะแนนซึ่งมีคะแนน ๑ ถึง ๓ คะแนน หลังจากนั้นให้นำคะแนนที่ได้ในช่องที่ (๑) คูณ ด้วยน้ำหนักในช่องที่ (๒) ของหัวข้อประเมินนั้นจะได้คะแนนหลังถ่วงน้ำหนักทำจนครบทุกหัวข้อประเมินและ รวมคะแนนหลังถ่วงน้ำหนักใส่ในช่องที่ (๓) คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนักเมื่อได้คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนักแล้ว ให้คำนวณหาเปอร์เซ็นต์โอกาสในการเกิดโรคและภัยสุขภาพโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\% \text{ โอกาสที่จะเกิด} = \frac{\text{คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนัก X 100}}{\text{คะแนนเต็มรวมหลังถ่วงน้ำหนักของทุกหัวข้อ}}$$

๖.๖ ผู้เข้าร่วมประชุมนำผลการคำนวณเปอร์เซ็นต์โอกาส (% โอกาส) มาพิจารณาระดับของโอกาสที่จะเกิด

ตารางที่ ๑ ตารางระดับโอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

ระดับ (level)	โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)
ระดับ๑ (Level ๑)	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นน้อยมาก (๓๓% < โอกาสเกิด ≤ ๔๕%)
ระดับ๒ (Level ๒)	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นน้อย (๔๕% < โอกาสเกิด≤ ๖๐%)
ระดับ๓ (Level ๓)	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นปานกลาง (๖๐% < โอกาสเกิด ≤ ๗๕%)
ระดับ๔ (Level ๔)	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นสูง (๗๕% < โอกาสเกิด ≤ ๙๐%)
ระดับ๕ (Level ๕)	มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นสูงมาก (โอกาสเกิด> ๙๐%)

๖.๗ บันทึกผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยใช้เครื่องหมาย (□) ในช่องระดับโอกาส (ตามระดับที่ ประเมินได้) ของแบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง

๖.๘ วิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) จากการวิเคราะห์ผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือ Impact) โดยใช้แบบฟอร์มตารางจำแนกผลกระทบที่ตามมา พิจารณา หัวข้อประเมินในแต่ละหัวข้อและประเมินคะแนนซึ่งมีคะแนน ๑ ถึง ๓ คะแนน หลังจากนั้นให้นำคะแนนที่ได้ในช่องที่ (๑) คูณด้วยน้ำหนักในช่องที่ (๒) ของหัวข้อประเมินนั้น จะได้คะแนนหลังถ่วงน้ำหนักทำจนครบทุกหัวข้อ ประเมินและรวมคะแนนหลังถ่วงน้ำหนักใส่ในช่องที่ (๓) คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนัก เมื่อได้คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนักแล้วให้คำนวณหาเปอร์เซ็นต์ผลกระทบที่ตามมาจากความเสี่ยงในการเกิดโรคและภัยสุขภาพ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\% \text{ ผลกระทบที่ตามมา} = \frac{\text{คะแนนรวมหลังถ่วงน้ำหนัก X 100}}{\text{คะแนนเต็มรวมหลังถ่วงน้ำหนักของทุกหัวข้อ}}$$

๖.๙ นำผลการคำนวณเปอร์เซ็นต์ผลกระทบที่ตามมา (%ผลกระทบที่ตามมา) มาพิจารณาระดับของผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือImpact) โดยใช้ตารางที่ ๒ ตารางระดับผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือImpact) เช่น% ผลกระทบที่ตามมา = ๓๕% แสดงว่าผลกระทบที่ตามมาของความ เสี่ยงนั้นอยู่ในระดับ๑ (Level ๑)

ตารางที่ ๒ ตารางระดับผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือ Impact)

ระดับ (level)	ผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือ Impact)
ระดับ๑ (Level ๑)	มีผลกระทบที่ตามมาน้อยมาก (๓๓% <โอกาสเกิด≤ ๔๕%)
ระดับ๒ (Level ๒)	มีผลกระทบที่ตามมาน้อย(๔๕% < โอกาสเกิด≤ ๖๐%)
ระดับ๓ (Level ๓)	มีผลกระทบที่ตามมาปานกลาง(๖๐% < โอกาสเกิด≤ ๗๕%)
ระดับ๔ (Level ๔)	มีผลกระทบที่ตามมาสูง(๗๕% < โอกาสเกิด≤ ๙๐%)
ระดับ๕ (Level ๕)	มีผลกระทบที่ตามมาสูงมาก(โอกาสเกิด> ๙๐%)

๖.๑๐ บันทึกผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยใช้เครื่องหมาย (/) ในช่องระดับผลกระทบที่ตามมาตามระดับ ที่ประเมินได้ลงในแบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง

๖.๑๑ ดำเนินการประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) โดยประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงในตารางที่ ๓ ตารางจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Matrix) มีระดับความเสี่ยงทั้งหมด ๔ ระดับ คือ

๑. ระดับ VH : Very High Risk ความเสี่ยงสูงมากระดับมีนัยสำคัญ

๒. ระดับ H : High Risk ความเสี่ยงสูงระดับมีนัยสำคัญ

๓. ระดับ M : Moderate Risk ความเสี่ยงสูงมากระดับปานกลาง

๔. ระดับ L : Low Risk ความเสี่ยงสูงมากระดับต่ำ

สรุปเป็นแผนภาพแสดงระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Risk Matrix) ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓ ตารางจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Matrix)

ผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือ Impact)

๑	L	L	L	M	M
๒	L	M	M	H	H
๓	L	M	H	H	VH
๔	M	H	H	VH	VH
๕	M	H	VH	VH	VH
	๑	๒	๓	๔	๕

โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

๖.๑๒ บันทึกผลการประเมินความเสี่ยงโดยใช้เครื่องหมาย (/) ในช่องประเมินความเสี่ยงตามระดับความรุนแรงที่ประเมินได้ลงในแบบฟอร์มการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง

๖.๑๓ พิจารณาความจำเป็นในการจัดการความเสี่ยงโดยใช้ตารางที่ ๔ ระดับความเสี่ยงและแนวทางการดำเนินการ รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔ ระดับความเสี่ยงและแนวทางการดำเนินการ

เขียว	ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ (Low) สามารถยอมรับได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือจัดการความเสี่ยง แต่อาจต้องติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงเป็นระยะๆ ไม่ต้องจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
เหลือง	ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (Moderate) สามารถยอมนับได้แต่ต้องมีการติดตามเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมความเสี่ยงไม่ให้เคลื่อนย้ายไปสู่ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ หรืออาจมีมาตรการป้องกันเฉพาะแต่ไม่ต้องจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
ส้ม	ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง (High) ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการจัดการความเสี่ยงหรือกระจายถ่ายโอนความเสี่ยงให้หน่วยงานอื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้สู่ระดับยอมรับได้ อาจมีมาตรการป้องกันเฉพาะและ/หรือ จัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
แดง	ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงมาก (Very High) ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการเร่งจัดการความเสี่ยงทันที เพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และมีการประเมินซ้ำและจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

๖.๑๔ นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง (High) และระดับสูงมาก (Very High) หรือยอมรับไม่ได้มาพิจารณากำหนดมาตรการในการจัดการความเสี่ยงเพื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มาจัดทำแผน Hazard Specific Plan (HSP) ดำเนินการติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยง เป็นระยะๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการชี้บ่งและทบทวนความเสี่ยง ปรับมาตรการในการจัดการความเสี่ยง