



แผนบริหารจัดการต่อการรับความเสี่ยงต่อการรับสินบน บริษัท เอ็นเทอร์ไพรซ์วายด์ โซลูชันส์ จำกัด

ส่วนที่ 1 บทนำ

บทนำ

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านจริยธรรมและการป้องกันการทุจริต หนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร คือ ความเสี่ยงต่อการรับสินบน ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในหลายกระบวนการทำงาน ทั้งในระดับนโยบาย การบริหารจัดการซื้อจัดจ้าง การให้บริการ หรือการดำเนินงานประจำวัน

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล องค์กรจึงได้จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการรับสินบนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการป้องกันและลดโอกาสการเกิดการรับสินบนในทุกระดับขององค์กร รวมถึงการกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสม การส่งเสริมการรับรู้ในหมู่พนักงาน และการสร้างกลไกติดตาม ตรวจสอบอย่างเป็นระบบ

แผนบริหารจัดการฉบับนี้จะเป็นกรอบแนวทางให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม



แผนบริหารจัดการต่อการรับความเสี่ยงต่อการรับสินบน
บริษัท เอ็นเทอร์ไพรซ์วายด์ โซลูชันส์ จำกัด

ส่วนที่ 2 การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน

การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน

พิจารณาจาก 2 ปัจจัย คือ โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) พิจารณาความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ ความเสี่ยงและผลกระทบ (Impact) การวัดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น

ศัพท์เฉพาะ คำนิยาม ศัพท์เฉพาะ	คำนิยาม
ความเสี่ยงต่อการรับสินบน(Bribery Risk)	การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการรับสินบน ในอนาคต
ความเสี่ยง (Risk)	ความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์บางอย่างซึ่งมีผลกระทบทำให้การดำเนินงาน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเบี่ยงเบนไปจากที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจส่งผลในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ผลกระทบทางลบ เรียกว่า ความเสี่ยง ผลกระทบทางบวก เรียกว่า โอกาส
ความเสี่ยง/ปัญหา	ความเสี่ยง : เหตุการณ์ที่ยังไม่เกิด ต้องหามาตรการควบคุม ปัญหา : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว รู้อยู่แล้ว ต้องแก้ไข ปัญหา เช่น การไม่มีความรู้หรือไม่มีความเข้าใจ คือ ปัญหา ไม่ใช่ความเสี่ยง เป็นต้น
ประเด็นความเสี่ยงการทุจริต	เป็นขั้นตอนในการค้นหาว่ามีรูปแบบความเสี่ยงการทุจริตอย่างไรบ้าง
โอกาส (Likelihood)	โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้น
ผลกระทบ (Impact)	ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน
ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงต่อการรับสินบน (Risk Score)	คะแนนรวมที่แสดงให้เห็นถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยง การทุจริต ที่เป็นผลจากการประเมินความเสี่ยงการทุจริต จาก 2 ปัจจัย คือ โอกาสเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact)
ผู้รับผิดชอบความเสี่ยงต่อ การรับสินบน (Risk Owner)	ผู้ปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบกระบวนการหรือโครงการ



แผนบริหารจัดการต่อการรับความเสี่ยงต่อการรับสินบน
บริษัท เอ็นเทอร์ไพรซ์วายด์ โซลูชันส์ จำกัด

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน

ตารางที่ 1 เกณฑ์โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

โอกาสเกิดการรับสินบน (Likelihood)	
5	เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นได้สูงมาก (ร้อยละ 10 ขึ้นไป)
4	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้สูง (ร้อยละ 10)
3	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ร้อยละ 5)
2	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นน้อยมาก (น้อยกว่าร้อยละ 3)
1	เหตุการณ์ไม่น่ามีโอกาสเกิดขึ้น (ไม่เกิดขึ้นเลย)

ตารางที่ 2 เกณฑ์ผลกระทบ (Impact)

ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact)	
5	กระทบต่องบประมาณและความเชื่อมั่นของสังคมระดับสูงมาก
4	กระทบต่องบประมาณและความเชื่อมั่นของสังคมระดับสูง
3	กระทบต่องบประมาณและความเชื่อมั่นของสังคมระดับปานกลาง
2	กระทบต่องบประมาณและความเชื่อมั่นของสังคมระดับต่ำ
1	กระทบต่องบประมาณและความเชื่อมั่นของสังคมระดับต่ำมาก

ตารางที่ 3 ระดับความเสี่ยงการทุจริต

Risk Score					
โอกาสเกิด (Likelihood)	ผลกระทบ				
	1	2	3	4	5
5	ปานกลาง (5×1=5)	สูง (5×2=10)	สูงมาก (5×3=15)	สูงมาก (5×4=20)	สูงมาก (5×5=25)
4	ปานกลาง (4×1=4)	ปานกลาง (4×2=8)	สูง (4×3=12)	สูงมาก (4×4=16)	สูงมาก (4×5=20)
3	ต่ำ (3×1=3)	ปานกลาง (3×2=6)	ปานกลาง (3×3=9)	สูง (3×4=12)	สูงมาก (3×5=15)
2	ต่ำ (2×1=2)	ต่ำ (2×2=4)	ปานกลาง (2×3=6)	ปานกลาง (2×4=8)	สูง (2×5=10)
1	ต่ำ (1×1=1)	ต่ำ (1×2=2)	ปานกลาง (1×3=3)	สูง (1×4=4)	ปานกลาง (1×5=5)

ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต

● สีเขียว หมายถึง ความเสี่ยงระดับ ต่ำ (น้อยกว่า 5 คะแนน)
● สีเหลือง หมายถึง ความเสี่ยงระดับ ปานกลาง (5 – 9 คะแนน)
● สีส้ม หมายถึง ความเสี่ยงระดับ สูง (10 – 14 คะแนน)
● สีแดง หมายถึง ความเสี่ยงระดับ สูงมาก (15 คะแนนขึ้นไป)



แผนบริหารจัดการต่อการรับความเสี่ยงต่อการรับสินบน
บริษัท เอ็นเทอร์ไพรซ์วายด์ โซลูชั่นส์ จำกัด

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ (I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	การให้สินบนเจ้าหน้าที่รัฐ	พนักงานบริษัทให้เงินสดของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้ชนะประมูล หรือได้รับความเอื้อเฟื้อ	1	5	5	ปานกลาง	1. จัดทำนโยบายต่อต้านการให้สินบน (Anti-Bribery Policy) 2. จัดทำ “No Gift Policy” และประกาศต่อสาธารณะ 3. ควบคุมค่าใช้จ่ายด้าน "การติดต่อภาครัฐ" อย่างเข้มงวด 4. ทดกรองและตรวจสอบบุคคลที่สาม (Third Party Due Diligence) 5. ฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง 6. มีช่องทางแจ้งเบาะแส (Whistleblower Channel) 7. ตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงเป็นประจำ	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายขายและการตลาด
		การเบิกค่าใช้จ่ายที่อ้างว่าเป็น “ค่าติดต่อราชการ” โดยไม่มีหลักฐานชัดเจน	2	3	6	ปานกลาง	1. กำหนดนิยามที่ชัดเจนของ “ค่าติดต่อราชการ” ระบุในระเบียบบริษัทว่าค่าใช้จ่ายประเภทนี้หมายถึงอะไร 2. กำหนดให้มีเอกสารประกอบทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จ, หนังสือราชการ 3. ใช้แบบฟอร์มเบิกจ่ายเฉพาะ พร้อมผู้อนุมัติหลายระดับ 4. จำกัดวงเงินและความถี่ในการเบิก 5. ให้ฝ่ายบัญชีและตรวจสอบภายในทำ Random Audit 6. กำหนดบทลงโทษชัดเจน	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายบัญชี

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ (I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2	การใช้บุคคลหรือที่ปรึกษาภายนอกเป็นช่องทางสินบน	การว่าจ้าง “ตัวกลาง” ที่มีหน้าที่ประสานหรือจ่ายสินบนแทน	1	4	4	สูง	1. Due Diligence ตัวกลางอย่างละเอียดก่อนการว่าจ้าง 2. ทำสัญญาจ้างที่มีข้อกำหนดต่อต้านคอร์รัปชัน ใส่เงื่อนไขในสัญญาชัดเจน เช่น ห้ามกระทำการให้สินบนโดยเด็ดขาด 3. กำหนดขอบเขตงาน (Scope of Work) และค่าจ้างอย่างชัดเจน 4. ควบคุมการจ่ายเงินอย่างเข้มงวด 5. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานตัวกลาง 6. ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องอบรมเรื่องกฎหมายและจริยธรรม	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายขายและการตลาด
		ไม่มีการตรวจสอบประวัติหรือความชอบธรรมของบุคคลภายนอก (third-party risk)	2	3	6	ปานกลาง	1. Due Diligence ตัวกลางอย่างละเอียดก่อนการว่าจ้าง ตรวจสอบประวัติความน่าเชื่อถือ: มีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือไม่ เคยมีประวัติคดีสินบนหรือทุจริตหรือไม่ พิจารณาจากประสบการณ์ อ้างอิงลูกค้าเดิม และใบอนุญาตประกอบธุรกิจ	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
3	การปลอมเอกสารหรือให้ข้อมูลเท็จในการเสนอราคา	ปลอมเอกสารรับรองผลงาน/คุณสมบัติ	1	5	5	ปานกลาง	1. ตรวจสอบเอกสารกับแหล่งที่มาโดยตรง (Source Verification) 2. ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานในการยื่นเอกสาร 3. กำหนดให้ฝ่ายกฎหมายหรือตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเอกสาร 4. ใช้ระบบดิจิทัลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ใช้ระบบ OCR หรือ e-Signature ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (หากมีระบบ) สำหรับงานประมูล ควรสแกนเอกสารทุกชุดเก็บไว้ในระบบ และเก็บ Log 5. ลงโทษพนักงานหรือคู่ค้าที่กระทำผิดอย่างเด็ดขาด 6. อบรมและประชาสัมพันธ์ข้อห้ามชัดเจน	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายขายและการตลาด

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ (I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		อ้างข้อมูลที่เกินจริง เช่น จำนวนพนักงาน ประสิทธิภาพ หรือทุนจดทะเบียน	1	4	4	สูง	1. กำหนดให้มีแหล่งอ้างอิง (Proof of Evidence) สำหรับทุกข้อมูล 2. ใช้แบบฟอร์มตรวจสอบภายใน (Internal Fact Verification Checklist) 3. กำหนดให้ฝ่ายกฎหมายหรือตรวจสอบภายในตรวจสอบข้อมูลก่อนส่ง 4. ใช้ระบบกลางในการจัดเก็บข้อมูลบริษัท 5. มีบทลงโทษทางวินัยหากพบการให้ข้อมูลเท็จ 6. ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับ “ข้อมูลที่เป็นเท็จ”	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
4	การฮั้วประมูลร่วมกับคู่แข่ง	แบ่งงานกันโดยตกลงล่วงหน้า → รายหนึ่งเสนอราคาต่ำ อีกฝ่ายเสนอราคาสูง	1	5	5	ปานกลาง	1. ประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ (เป็นลายลักษณ์อักษร) 2. กำหนดขั้นตอนอนุมัติการเข้าร่วมประมูล 3. อบรมพนักงานเรื่องกฎหมายฮั้วประมูล และพฤติกรรมที่เข้าข่ายผิด 4. ห้ามพนักงานติดต่อหรือเจรจาลับกับคู่แข่ง 5. กำหนดบทลงโทษภายในอย่างชัดเจน 6. ทำสัญญาจริยธรรม/ข้อกำหนดต่อต้านฮั้วกับคู่ค้า คู่ค้าหรือบริษัทในเครือที่ร่วมเข้าประมูลงานเดียวกัน ต้องลงนามว่า: ไม่มีการตกลงล่วงหน้า หากพบภายหลัง ยินยอมให้ยกเลิกผลประมูล และยกเลิกสัญญา	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายขาย และการตลาด

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ(I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		บางครั้งพนักงานระดับปฏิบัติร่วม สมรู้กับบริษัทคู่แข่งโดยที่บริษัท ไม่รู้	2	4	8	ปานกลาง	1. ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ (Access Control) 2. บังคับใช้ข้อตกลง “รักษาความลับ” กับพนักงาน 3. แยกหน้าที่และตรวจสอบไขว้ ไม่ให้พนักงานคน เดียวรับผิดชอบงานทั้งระบบ 4. ใช้ระบบติดตามพฤติกรรม 5. จัดอบรมเรื่องผลกระทบและบทลงโทษ 6. มีช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ปลอดภัย	ตลอดอายุ สัญญา	ฝ่ายบริการ/วิศวกร/ ฝ่ายขายและ การตลาด
5	ความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	ผู้บริหารหรือพนักงานมี ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่รัฐที่ ดูแลงาน เช่น เป็นญาติ หุ่นส่วน หรืออดีตพนักงานรัฐ	1	3	3	ต่ำ	1. กำหนดนโยบายเปิดเผยความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ (Conflict of Interest Disclosure Policy) พนักงาน/ผู้บริหารต้องเปิดเผยความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ เจ้าหน้าที่รัฐ หากมี 2. กำหนดมาตรการแยกบทบาท (Mitigation Plan) 3. อบรมพนักงานให้เข้าใจว่า “ความสัมพันธ์” อาจเป็น ความเสี่ยง 4. กำหนดบทลงโทษหากไม่เปิดเผย	ตลอดอายุ สัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
		มีผลประโยชน์ทับซ้อนแต่ไม่ เปิดเผย	1	5	5	ปานกลาง	1. จัดทำนโยบาย “การเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน” (Conflict of Interest Policy) กำหนดว่า: พนักงานทุกระดับต้องเปิดเผยหากมีผลประโยชน์ เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ การปกปิดถือเป็นความผิดวินัยร้ายแรง กำหนดรอบการเปิดเผย (ปีละ 1 ครั้ง / เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง) 2. ดำเนินการตรวจสอบพื้นหลัง 3. จัดอบรม + ให้อำนาจสถานการณ์จริง 4. กำหนดโทษหาก “จงใจปกปิด” ผลประโยชน์ทับ ซ้อน 5. จัดตั้ง “คณะกรรมการตรวจสอบผลประโยชน์ทับ ซ้อน”	ตลอดอายุ สัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ(I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6	การควบคุมภายในไม่เข้มแข็ง	ไม่มีนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันชัดเจน	1	5	5	ปานกลาง	1. เร่งจัดทำนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) 2. กำหนดนโยบายให้เป็นส่วนหนึ่งของกฎระเบียบบริษัท 3. จัดอบรมให้พนักงานเข้าใจนโยบาย 4. สร้างช่องทางร้องเรียนลับ 5. ตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล
		ไม่มีระบบตรวจสอบหรืออนุมัติหลายขั้นตอนในการเข้าร่วมโครงการรัฐ	2	4	8	ปานกลาง	1. กำหนด “ขั้นตอนอนุมัติหลายชั้น” (Segregation of Duties) 2. จัดทำ “Checklist” การเข้าร่วมประมูลโครงการรัฐ 3. ตั้งคณะกรรมการ “พิจารณาโครงการรัฐ” (Project Vetting Committee) 4. สุ่มตรวจภายใน (Internal Audit) 5. ระบุไว้ในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายขายและการตลาด
		ผู้บริหารละเลยหรือสนับสนุนพฤติกรรมผิดจริยธรรมโดยปริยาย	1	5	5	ปานกลาง	1. กำหนดนโยบายจริยธรรมชัดเจน พร้อมลงนามโดย CEO ทำเป็น “จรรยาบรรณธุรกิจ” (Code of Conduct) ระบุว่า: ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่าง ไม่มีข้อยกเว้นในการละเมิดจริยธรรม การละเลย = ถือเป็น “การฝ่าฝืนโดยทางอ้อม” 2. จัดฝึกอบรมพิเศษสำหรับ “ผู้บริหารระดับสูง” 3. สร้างช่องทางร้องเรียนที่ “ปลอดภัยและอิสระ” 4. ตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลที่อิสระจากผู้บริหารปฏิบัติ 5. กำหนดโทษผู้บริหารที่ฝ่าฝืนหรือ “ละเลย” ตามขั้น 6. เผยแพร่จรรยาบรรณต่อสาธารณะ	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

อันดับ	ประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน	ความเสี่ยง	โอกาส (L) (1-5 คะแนน)	ผลกระทบ(I) (1-5 คะแนน)	Risk Score	ระดับความเสี่ยง	วิธีการดำเนินการควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
7	แรงจูงใจจากภายในที่กดดันให้ทำผิด	เป้าหมายยอดขายที่กดดันสูง → ทำให้ฝ่ายขายเลือกใช้วิธีผิดจริยธรรม	1	4	4	สูง	1. กำหนดนโยบายจริยธรรมการขาย (Sales Code of Conduct) 2. ออกแบบ KPI โดยไม่อิงเฉพาะยอดขายอย่างเดียว 3. มีระบบอนุมัติ “สิ่งที่เสี่ยงสูง” หลายขั้นตอน 4. กำหนดโทษที่ชัดเจนแม้ทำยอดถึงเป้า 5. มีระบบแจ้งเบาะแสเฉพาะฝ่ายขาย (Whistleblower) 6. ฝึกอบรมฝ่ายขายโดยใช้กรณีศึกษาจริง	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายขายและการตลาด
		ค่านายหน้าหรือโบนัสที่อิงเฉพาะ “ผลสำเร็จ” โดยไม่คำนึงถึงวิธีการ	1	5	5	ปานกลาง	1. กำหนดหลักเกณฑ์ “จริยธรรมในการได้รับค่าตอบแทน” 2. ตรวจสอบความชอบธรรมของคิลก่อนจ่ายค่าตอบแทน 3. ถัดกรอง “ตัวแทนขาย” และ “ที่ปรึกษา” อย่างเข้มงวด 4. ปรับระบบโบนัส → พิจารณา “คุณภาพของยอดขาย” ร่วมด้วย 5. กำหนด “บทลงโทษ” หากพบการรับค่าตอบแทนโดยทุจริต 6. ให้ Compliance/ผู้ตรวจสอบเข้าร่วมก่อนอนุมัติการจ่าย	ตลอดอายุสัญญา	ฝ่ายขายและการตลาด