



อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับ
การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

The Effects of Risk Management on Performance : A Case Study Hotel
Accredited with Accommodation Standards for Tourism

เหมื่อนฝัน บุญสง

Muanfun Boonsong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Accountancy
Prince of Songkla University

2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับ
การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

The Effects of Risk Management on Performance : A Case Study Hotel
Accredited with Accommodation Standards for Tourism

เหมื่อนฝัน บุญสง

Muanfun Boonsong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Accountancy
Prince of Songkla University

2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา
 โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ผู้เขียน นางสาวเหมือนฝัน บุญสง

สาขาวิชา การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน)

.....ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริดา นวลประดิษฐ์)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน)

.....กรรมการ
 (ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

.....
 (ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวเหมือนฝัน บุญสง)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นอนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวเหมือนฝัน บุญสง)

นักศึกษา

วิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
ผู้เขียน	เหมือนฝัน บุญสง
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร จำนวน 157 คน งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงมีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว พบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนอง ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง, ผลการดำเนินงาน

Thesis Title	The Effects of Risk Management on Performance : A Case Study Hotel Accredited with Accommodation Standards for Tourism
Author	Muanfun Boonsong
Major Program	Accounting
Academic Year	2021

Abstract

The objective of this research were efficiency level of enterprise risk management, research were efficiency level of performance and research were the effects level of enterprise risk management on the performance. The research sample were Board of directors hotel that is accredited with accommodation standards for tourism 157 person. This research report was collected the primary data with questionnaires. Statistics used for the data analysis were percentage, mean, standard deviation, Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis.

The results show the effect of risk management on performance A case study Hotel that is accredited with accommodation standards for tourism that risk management, risk response and monitoring affect the performance.

Keywords: Risk management, Performance

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ “อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน” ประสบความสำเร็จได้ ด้วยคำแนะนำและให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา ลิ้มอุสันโน อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ และดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์ อาจารย์ผู้ให้ความรู้และคำแนะนำ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และบุคลากรประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ที่ให้ข้อมูลและให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

อนึ่ง คุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ และเอกชน และบุคคลผู้สนใจโดยทั่วไป

เหมือนฝัน บุญสง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
สารบัญรูปภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ธุรกิจโรงแรม	5
2.2 การบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management)	7
2.3 ผลการดำเนินงาน (Performance)	11
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา	20
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	23
3.3 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	26
3.5 การวัดค่าตัวแปร	29
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 การวัดระดับการบริหารความเสี่ยง	34
4.3 การวัดระดับผลการดำเนินงาน	43
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	47
4.5 สรุปผลการศึกษา	49
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลและอภิปรายผล	51
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	59
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	60
5.4 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงข้อมูลโรงแรม	23
ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับดาว	25
ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.2 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยง	34
ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	35
ตารางที่ 4.4 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	36
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์	37
ตารางที่ 4.6 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยง	38
ตารางที่ 4.7 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง	39
ตารางที่ 4.8 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม	40
ตารางที่ 4.9 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	41
ตารางที่ 4.10 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน	42
ตารางที่ 4.11 แสดงระดับผลการดำเนินงาน	43
ตารางที่ 4.12 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	43
ตารางที่ 4.13 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านการเงิน	44
ตารางที่ 4.14 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา	45
ตารางที่ 4.15 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน	46
ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลสัมพันธ์ของอิทธิพลการบริหารความเสี่ยง ที่มีต่อผลการดำเนินงาน	47
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์การถดถอย	48
ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	50

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 COSO ERM	10
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	19

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจมีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในประเทศไทยทั้งในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง และธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน เช่น ธุรกิจโรงแรมธุรกิจนำเที่ยว หรือธุรกิจรถเช่า ฯลฯ ก็ยังได้รับความนิยมตามไปด้วยถือว่าเป็นธุรกิจที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พื้นที่ที่ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดกระบี่ซึ่งในบางปีพบว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวนับเป็นครึ่งหนึ่งของอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจ รายได้จากการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานคร และจังหวัดภูเก็ต เป็นครึ่งหนึ่งของรายได้จากการท่องเที่ยวรวมของประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว ดังนั้นเมื่อทิศทางแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืน จึงมีการยกระดับคุณภาพโรงแรมโดยการจัดมาตรฐานโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อสร้างขีดความสามารถและเพิ่มอัตราการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น และให้ธุรกิจโรงแรมเป็นไปในทิศทางเดียวกันจึงจำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนและเชื่อถือได้ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน (สมาคมโรงแรมไทย, 2562) เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทสำคัญในการบริการนักท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องจัดให้มีการกำหนดมาตรฐานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านการบริการหรืออำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ ด้านอาหาร และบริการอื่น ๆ จะเห็นได้ว่า ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และเพื่อให้องค์กรมีภูมิคุ้มกันที่ดี การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นต้ององค์กร การบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพนั้น ส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี COSO ERM จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยบริหารความเสี่ยง

COSO ERM : The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission Enterprise risk management (2007) เป็นแนวคิดและนำวิธีการบริหารความเสี่ยงในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการ

บริหารจัดการการกำกับดูแลกิจการของผู้บริหารในแต่ละองค์กร ส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความเสี่ยง (Risk) คือความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะสร้างความเสียหาย ความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทุกระดับ เมื่อความเสี่ยงเกิดขึ้นในองค์กรก็จะนำมาสู่การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ซึ่งเป็นหนึ่งในการกำกับดูแลกิจการที่องค์กรให้ความสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยวางแผนการทำงานและเป็นส่วนกลไกหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่ดี และยังมีรับมือกับความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดภาวะคุกคามในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กรในอนาคตและเนื่องจากสิ่งที่ยังคงมุ่งหวังคือผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึงผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้เมื่อเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของผู้ประกอบการ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการวัดผลการดำเนินงาน มี 4 มุมมอง (พสุ เดชะรินทร์, 2546) คือการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฉะนั้นผู้ประกอบการต้องดำเนินการเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้จะเห็นได้ว่า เมื่อธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงจึงมีความสำคัญที่จะเข้ามามีบทบาททำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

1.2 คำถามวิจัย

- 1.2.1 ระดับการบริหารความเสี่ยงมีมากน้อยเพียงใด
- 1.2.2 ระดับผลการดำเนินงานมีมากน้อยเพียงใด
- 1.2.3 การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง
- 1.3.2 เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงาน
- 1.3.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาเรื่องอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว นำมาเพื่อประโยชน์ดังนี้

1.4.1 ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

- 1) การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยว
- 2) ผลการดำเนินงานช่วยกระตุ้นการทำงานของผู้บริหาร
- 3) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้องค์กรเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

1.4.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

- 1) เพื่อเป็นฐานความรู้แก่นักวิจัยเพื่อนำไปศึกษางานวิจัยในอนาคต
- 2) เพื่อเป็นฐานความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน

ของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง
- 2) การศึกษาระดับผลการดำเนินงาน
- 3) การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน

1.5.2 ขอบเขตเชิงประชากร

การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกการศึกษาคือ ผู้บริหารของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 260 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีโรงแรมระดับ 2 ดาว – 5 ดาว

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่พักสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่ หรือพักชั่วคราว จะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหาร และเครื่องดื่มนำให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการ (ธัญญรัตน์ บุญต่อ, 2552)

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง การดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสำหรับบุคคลที่ต้องการพักอาศัย เป็นการชั่วคราว หรือผู้เดินทาง อาจมีอาหาร และเครื่องดื่มนำให้บริการด้วย (ศุภสิทธิ์ ศรีสะอาดรักษ์, 2547)

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และด้านการบริหาร ซึ่งอาจเป็นผลกระทบทางบวกหรือทางลบก็ได้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2563)

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการในการระบุ ประเมิน ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมยอมรับได้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายต่อผลกำไร หากมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี สามารถสร้างโอกาสในการเพิ่มผลตอบแทนที่เพียงพอต่อความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (มลลล กิตติวุฒิไกร, 2558)

COSO ERM คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคนในองค์กรทุกคน ที่กำหนดขึ้นเพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์และวางแผนการทำงานในองค์กรทุกระดับ สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรได้ (จันทนา สาขากร, 2557)

การบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานประเภทหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focused) (กฤษณี มหาวิรุฬห์, 2546) และพสุ เดชะรินทร์, 2546 ให้ความหมายผลการดำเนินการว่า ผลลัพธ์ที่ได้มาเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ที่บอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงาน

โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง โรงแรมที่ผ่านการพิจารณาด้านมาตรฐานการก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด มาตรฐานการบำรุงเกณฑ์การรักษาและบริหาร และมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ จำนวนดาว ตั้งแต่ 1 - 5 ดาว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ หนังสือและเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ธุรกิจโรงแรม
- 2.2 แนวคิดการบริหารความเสี่ยง
- 2.3 แนวคิดผลการดำเนินงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 ธุรกิจโรงแรม

2.1.1 ความหมาย

ธุรกิจโรงแรม (Hotel) ตามพระราชบัญญัติโรงแรม 2547 ได้ให้ความหมายว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนแต่ไม่รวมถึง

- 1) ที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนเท่านั้น
- 2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
- 3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.1.2 การจำแนกประเภทของโรงแรม

การจำแนกประเภทของโรงแรมแบ่งการจำแนกได้หลายประเภทตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตามกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551 โรงแรมแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก
- 2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหารและสถานบริการตาม กฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการและห้องประชุมสัมมนา

Henken 1979 ได้จำแนกโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial or Transient Hotel) เป็นโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ในการติดต่อธุรกิจเป็นการชั่วคราวทำเลที่ตั้งอยู่ในเมืองหรือย่านธุรกิจมีบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการห้องอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกด้านธุรกิจ เช่น บริการส่งจดหมาย บริการด้านการสื่อสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงบริการด้านการพักผ่อน เช่น สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งกลุ่มลูกค้าจะเป็นนักธุรกิจหรือนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ

2) โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) เป็นโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์การให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป มีการบริการเหมือนโรงแรมทั่วไป เช่น บริการด้านอาหาร ซักรีด เป็นต้นทำเลที่ตั้งส่วนใหญ่อยู่ชานเมือง

3) โรงแรมรีสอร์ท (Resorts Hotel) โรงแรมประเภทนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนเป็นหลัก และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ที่ตั้งส่วนใหญ่จะอยู่ใกล้แหล่งธรรมชาติต่าง ๆ เช่น น้ำตก ทะเล ภูเขา เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงธรรมชาติ เหมาะแก่การพักผ่อนซึ่งมีบริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องซักรีด สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น

ชัชชลัยย์ จิระเกียรติ 2548 สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมตัวแทนการท่องเที่ยว ได้มีการกำหนดมาตรฐานโรงแรมเพื่อเป็นสัญลักษณ์ในการจำแนกระดับมาตรฐานของโรงแรมโดยการแบ่งมาตรฐานโรงแรมเป็น 5 ระดับดาว โดยเรียงตั้งแต่ว่าระดับ 1 ดาว คือระดับมาตรฐานน้อยที่สุด ถึง 5 ดาว คือระดับมาตรฐานมากที่สุด ถ้าโรงแรมได้ 5 ดาว หมายถึงโรงแรมมีคุณภาพสูงสุดจากการกำหนดมาตรฐานโรงแรม ดังนี้

1) ดาว 1 ดวง	☆	หมายถึงโรงแรมระดับ 1 ดาว
2) ดาว 2 ดวง	☆☆	หมายถึงโรงแรมระดับ 2 ดาว
3) ดาว 3 ดวง	☆☆☆	หมายถึงโรงแรมระดับ 3 ดาว
4) ดาว 4 ดวง	☆☆☆☆	หมายถึงโรงแรมระดับ 4 ดาว
5) ดาว 5 ดวง	☆☆☆☆☆	หมายถึงโรงแรมระดับ 5 ดาว

2.1.3 โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เป็นการจัดตั้งขึ้นภายใต้สมาคมโรงแรมไทยที่ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กรมการปกครอง สมาคมธุรกิจนำเที่ยว (ATTA) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดทำมาตรฐานและดำเนินการตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐานแก่โรงแรมและรีสอร์ท เพื่อผลักดันและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านที่พักได้แสดงเจตนาธรรมณ์ ได้รับความน่าเชื่อถือจากนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย โรงแรมตั้งแต่ 1- 5 ดาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานโรงแรมให้น่าเชื่อถือ ประชาสัมพันธ์การบริการที่เหนือกว่าการบริหารที่มีประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพการพัฒนา รูปแบบมาตรฐานที่สะท้อนให้เห็นลักษณะทางกายภาพของสถานที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียมทั้งโรงแรมและลูกค้าซึ่งเป็นการสร้างความปลอดภัยสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงสร้างความตระหนักของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของมาตรฐานโรงแรมไทย สร้างความมั่นคงในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อยกระดับเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถด้านการแข่งขันด้านการให้บริการด้านการท่องเที่ยว (เว็บไซต์ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย, 2560)

2.2 การบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management)

2.2.1 แนวคิด COSO- ERM

COSO ERM : The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission Enterprise risk management (2007) เป็นแนวคิดและนำวิธีการบริหารความเสี่ยงในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการการกำกับดูแลกิจการของผู้บริหารในแต่ละองค์กร ส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงานโดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงซึ่งได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2.2 การบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management) หมายถึง กระบวนการในการระบุ การประเมินความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหาย และส่งผลกระทบต่อกำไร หากมีการบริหารความเสี่ยงที่ดีสามารถสร้างโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่เพียงพอกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มงคลกิตติวุฒิกโร และมนัสดา ชัยสวณีย์กรณ (2558) และงานของ เปรมยุตา ท้าวบุตร และคณะ (2561) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการ

ในการบริหารจัดการเพื่อลดสาเหตุและโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายในอนาคตให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งจะมีการควบคุมภายในเป็นกรอบสำคัญในการบริหารความเสี่ยงองค์ประกอบสำคัญของการบริหารความเสี่ยงมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) หมายถึง สภาพบรรยากาศภายในองค์กรซึ่งในการบริหารงานให้มีประสิทธิผลนั้นสภาพแวดล้อมเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ต้องการขึ้นมา กล่าวคือ ก่อนที่ผู้บริหารจะสามารถระบุเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงได้นั้นผู้บริหารต้องกำหนดสิ่งที่ต้องการเพื่อให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจจะเป็นได้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมั่นใจได้ว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนที่เหมาะสม และวัตถุประสงค์นั้นสนับสนุนและสอดคล้องกับภารกิจ และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) หมายถึง การระบุเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกลยุทธ์และความสำเร็จของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ผู้บริหารจึงเข้าใจอิทธิพลต่อกลยุทธ์และความสำเร็จ ซึ่งจะประกอบด้วย ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อระบุเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยเหล่านั้นในองค์กรธุรกิจ

4) การประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด และหากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรรุนแรงมากน้อยเพียงใด เหตุการณ์เหล่านี้รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ขนาดองค์กร ความซับซ้อนของการดำเนินงาน และความสัมพันธ์กับระเบียบต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อมูลความเสี่ยงขององค์กร และมีอิทธิพลต่อวิธีการที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง

5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) หมายถึง การหาแนวทางเพื่อที่จะจัดการกับความเสี่ยง เพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลง การทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ความคลาดเคลื่อนของความเสี่ยงหรือความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งการตอบสนองความเสี่ยงมี 4 วิธี ได้แก่

1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoidance) คือการเลิกทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การยกเลิกสายผลิตภัณฑ์ การลดการขยายตัวของตลาดใหม่ หรือการขยายหน่วยงาน เป็นต้น การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงมักใช้เมื่อต้นทุนการตอบสนองความเสี่ยงด้วยวิธีอื่น ๆ สูงกว่าผลลัพธ์ที่ต้องการ หรือไม่มีวิธีอื่นที่สามารถลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2. การลดความเสี่ยง (Reduction) คือการกระทำที่ลดความน่าจะเป็นของการเกิดขึ้นของเหตุการณ์หรือผลกระทบจากความเสียหายหรืออาจลดทั้งสองอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจประจำวันของผู้บริหาร

3. การกระจายความเสี่ยง (Sharing) คือการลดผลกระทบจากความเสียหายโดยการโอนหรือแบ่งปันส่วนของความเสี่ยงให้กับบุคคลอื่น เช่น การทำประกันภัย การทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือการจ้างงานบุคคลภายนอก

4. การยอมรับความเสี่ยง (Acceptance) คือ การทำกิจกรรมใดที่มีความเสี่ยงสืบเนื่องอยู่ในระดับความคลาดเคลื่อนของความเสี่ยงที่กำหนดไว้

6) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) เป็นนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยทุกคนในองค์กรเพื่อตอบสนองความเสี่ยง นั้นหมายความว่า ผู้บริหารต้องพิจารณากิจกรรมควบคุมร่วมกับการตอบสนองความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า มีการปฏิบัติตามวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่กำหนดและบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งกิจกรรมการควบคุมจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การกำหนดนโยบาย (Policy) ซึ่งแสดงถึงขอบเขตของสิ่งที่กิจการควรทำในภาพกว้างที่มาจากระดับสูง และวิธีปฏิบัติงาน (Procedures) จะแสดงรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลตามนโยบายและวิธีการควรทำเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นที่เข้าใจและปฏิบัติที่องค์กรอย่างสม่ำเสมอ

7) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ผู้บริหารระบุและรวบรวม สารสนเทศเพื่อการจัดการภายในองค์กร ที่จะระบุ ประเมิน และตอบสนองต่อความเสี่ยง และเพื่อปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสารสนเทศรายการหนึ่งอาจใช้เพื่อวัตถุประสงค์เดียวหรือหลายวัตถุประสงค์ก็ได้ เช่น ข้อมูลทางการเงินใช้เพื่อจัดทำงบการเงินเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร ใช้ในการจัดสรรทรัพยากร วางแผน หรือเพื่อจัดทำงบประมาณ เป็นต้น

8) การติดตามประเมินผลและการรายงาน (Monitoring) การมีระบบการติดตามผลเพื่อประเมินกรอบงานและองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพราะวิธีตอบสนองที่เคยมีประสิทธิภาพอาจล้าสมัย กิจกรรมที่เคยมีประสิทธิภาพอาจถูกละเลย หรือองค์กรเปลี่ยนวัตถุประสงค์ใหม่ เปลี่ยนผู้บริหารใหม่ เปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ทำให้วิธีการเดิมใช้ไม่ได้ผล การติดตามผลสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การติดตามผลระหว่างปฏิบัติการ (Ongoing Activities) และการประเมินผลเป็นรายครั้ง (Separate Evaluations)

1. การประเมินผลระหว่างปฏิบัติการ (Ongoing Activities) จะเป็นการออกแบบให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานปกติ ซึ่งกระทำโดยผู้บริหารและผู้ควบคุมงาน โดยกำหนดให้เป็นการบริหารงานปกติประจำวันบนข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ทราบถึง

ผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารความเสี่ยง เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวนการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ข้อมูล การใช้รายงานประจำวันเพื่อหาความผิดปกติ และการสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น

2. การประเมินเป็นรายครั้ง (Separate Evaluations) เป็นการติดตามผลตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ จัดทำเป็นครั้งคราว หรือจัดทำเป็นกรณีพิเศษ เพื่อใช้ในการพิจารณาว่ากระบวนการติดตามผลระหว่างปฏิบัติการที่กล่าวข้างต้นนั้น ยังคงมีประสิทธิภาพหรือไม่ สิ่งสำคัญในการประเมินผล คือ ผู้ประเมินต้องเข้าใจกิจกรรมในแต่ละกิจกรรมเป็นอย่างดีรวมถึงองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร ระบบขององค์กรทำงานอย่างไร ผู้ประเมินมักใช้การพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานถึงขั้นตอนของการทำงานที่แท้จริง เนื่องจากขั้นตอนการทำงานอาจถูกปรับเปลี่ยนไปจากเดิม หรือมีการกำหนดขั้นตอนใหม่ ๆ โดยไม่ได้กำหนดผู้ปฏิบัติหรือรายงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

ภาพที่ 1.1 แสดงส่วน COSO - ERM



ที่มา : คู่มือการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2561

2.3 ผลการดำเนินงาน (Performance)

2.3.1 ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของผู้ประกอบการ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากผลการดำเนินงานขององค์กร Pun and White (2005:56) และพสุ เดชะรินทร์ (2546, 46) กล่าวถึง Balanced Score Card ไว้ว่า เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน หรือผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ จะทำให้เห็นความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมการวัดผลการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 4 มุมมอง ดังนี้

1) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น การแสวงหาลูกค้าใหม่หรือการรักษาลูกค้าเดิม และการนำเสนอสินค้าคุณภาพหรือการบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันเชิงธุรกิจเกิดขึ้นทั้งคู่แข่งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบันและในอนาคต

2) ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของกิจการที่แสวงหาผลกำไร และใช้ผลการดำเนินงานด้านการเงินเป็นหลักว่ากิจการประสบความสำเร็จหรือไม่ เช่น กำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ เป็นต้น

3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) หมายถึง การพัฒนาทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือแสดงความสามารถ การอบรมให้ความรู้พนักงาน หรือการมีระบบสารสนเทศที่ดี

4) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การเตรียมความพร้อมด้านในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการควบคุมภายในองค์กร โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้อง

2.3.2 แนวคิดพื้นฐาน Balanced Scorecard เป็นกลไกการบริหารงานที่กำหนดตัวชี้วัด (KPI) Kaplan and Norton ได้ให้คำนิยามของ Balanced Scorecard ว่า “เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการที่นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติงานโดยการวัดหรือประเมินที่มุ่งเน้นในสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ” (กนกพรรณ บรรลือทรัพย์, 2555) ได้นิยาม Balanced Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ช่วยกำหนดกรอบระบบการวัดผลการดำเนินงานและการบริหารกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน Kaplan and Norton ได้ศึกษาการสำรวจถึงสาเหตุของตลาดหุ้นในอเมริกา พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดการประเมินผลซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 มุมมองคือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) จากการศึกษางานวิจัยพบว่าการวัดผลการดำเนินงานแบบ 4 มุมมองทำให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมของธุรกิจได้ชัดเจนขึ้นเพราะนอกจากวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ยังต้องวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าตลอดจนการสร้างการเรียนรู้ให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแนวคิดของ Balanced Scorecard

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่วัดผลประกอบทางการเงินเพื่อตอบสนองหรือให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของหรือผู้ลงทุนเป็นสำคัญ เช่น ความสามารถในการทำกำไรส่งผลให้ความเจริญเติบโตด้านสินทรัพย์ ผลกำไร ยอดขาย และสภาพคล่องกิจการ เป็นต้น (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2546)

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง มุมมองภายนอกที่องค์กรควรคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นการวัดผลการดำเนินงานจากลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการหาลูกค้าใหม่ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2546)

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการเอื้อต่อการอำนวยความสะดวก ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพจากองค์กร เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การทำงานเป็นทีม การซื่อสัตย์ เป็นต้น เป็นการดำเนินการที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างโอกาสในการแข่งขัน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษากระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ และความสามารถในการแข่งขันและเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2546)

4) มุมมองด้านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง มุมมองที่วัดความสามารถและข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และหากองค์กรได้สร้างการเรียนรู้ให้องค์กรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรนั้นย่อมแข็งแกร่งและสามารถอยู่ได้ในระยะยาว (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2546)

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่ใช้อธิบายเรื่องความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานจากการทบทวนงานวิจัยในอดีต สามารถใช้ทฤษฎีอธิบายได้ดังนี้

2.4.1 ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง ความเป็นเจ้าของและการควบคุมในเรื่องของการจัดการธุรกิจให้เกิดความเจริญเติบโตและยั่งยืน จึงทำให้เกิดประเด็นความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและเจ้าขององค์กร เจ้าขององค์กรผู้ซึ่งไม่มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการมอบหน้าที่ให้ผู้บริหารในการจัดการจึงทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องของผลประโยชน์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร จากการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแทนคือ ความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ของตัวการและตัวแทน (Information Asymmetries) เนื่องจากทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์จากการสร้างความสัมพันธ์ตัวแทนที่ไม่เหมือนกัน (Conflict of Interests) (เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่, 2560) เช่น พนักงานและบุคลากร เจ้าของกิจการและผู้บริหาร เป็นต้น และความขัดแย้งในเรื่องของผลประโยชน์ที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ทฤษฎีตัวแทน จึงถูกนำมาใช้ในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงเนื่องจากเจ้าของได้มอบหมายให้แก่ผู้บริหารในการบริหารองค์กรเรื่องการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Jensen and Meckling (1976) กล่าวถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างระหว่างเจ้าของกับตัวแทน เมื่อเกิดความขัดแย้งจะนำไปสู่ปัญหาตัวแทน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารที่ได้รับความวางใจ และได้รับอำนาจในการตัดสินใจเรื่องการบริหารจากเจ้าของ และใช้อำนาจในการบริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าที่จะสร้างมูลค่าให้แก่กิจการ

ศิลปพร ศรีจันเพชร (2551) กล่าวถึงทฤษฎีตัวแทนว่า เมื่อเจ้าของกิจการไม่สามารถบริหารกิจการได้เพียงผู้เดียว จึงทำให้ต้องมีบุคคลที่เข้ามาช่วยในการบริหารงานแทนเจ้าของกิจการ ซึ่งเกิดขึ้นจากบุคคล 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายที่มอบอำนาจคือ ตัวการ (Principle) ในขณะที่อีกฝ่ายได้รับมอบอำนาจในการบริหารงานคือ ตัวแทน (Agent)

2.4.2 ทฤษฎีตัวแทนกับการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานของโรงแรมฯ

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ได้นำมาประยุกต์กับการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ผู้ว่าจ้างหรือตัวการ (Principal) คือ เจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้นของโรงแรม และผู้ถูกว่าจ้างหรือตัวแทน (Agency) คือ ผู้บริหารโดยลักษณะความสัมพันธ์ของตัวการและตัวแทน คือเจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้น ผู้ซึ่งไม่มีความสามารถที่บริหารจัดการด้วยตัวเองหรือมีความสามารถและกระทำได้แต่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการไม่เพียงพอ จึงต้องมีการว่าจ้างตัวแทน (Agency) คือผู้บริหารผู้ซึ่งมีความรู้ความสามารถและถูกเลือกให้ทำหน้าที่แทนตัวการ เข้ามาบริหารจัดการ

และเนื่องจากทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังจากการได้รับผลประโยชน์จากการสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะเจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้นที่มีความกลัวว่าตัวแทนจะทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่นั้น และในขณะเดียวกัน ผู้บริหารก็มักกลัวว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานในครั้งนี้อย่างคุ้มค่าและความรับผิดชอบของตัวเองหรือไม่ จึงเกิดความไม่สมดุระหว่างตัวการและตัวแทนซึ่งต่างฝ่ายต่างคาดหวังซึ่งกันและกัน ศิลปพร ศรีจันเพชร, (2551) กล่าวว่า ปัญหาองค์กรที่แบ่งแยกระหว่างผู้บริหารและเจ้าของว่า 1) มีความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวจนขัดแย้งต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2) เป็นปัญหาที่ตัวการไม่สามารถแน่ใจว่าตัวแทนได้ใช้ความพยายามหรือความสามารถสูงสุดหรือได้ทำงานเต็มที่แล้วหรือไม่ 3) เจ้าของกิจการไม่สามารถแน่ใจว่าผู้บริหารที่เข้ามาทำงานมีความสามารถที่สอดคล้องกับผลตอบแทนหรือไม่ เมื่อผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทน ลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนเพื่อให้สอดคล้องกับการสร้างผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นตัวการ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตัวการและตัวแทน แต่ถ้าผลประโยชน์ของตัวการและตัวแทนไม่สอดคล้องกัน จะทำให้เกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมฯ ต้องได้รับผลตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจในการสร้างมูลค่าสูงสุดให้แก่องค์กร รวมทั้งการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ลดมูลเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อกำไร และสร้างโอกาสในการเพิ่มผลตอบแทนในระยะยาว เพื่อตัวการคือเจ้าของโรงแรมและผู้ถือหุ้นได้รับประโยชน์สูงสุด ธกานต์ ชาติวงศ์ (2560) ได้กล่าวว่า ตัวการต้องให้ผลตอบแทนที่สามารถจูงใจตัวแทนได้ มิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ เนื่องจากตัวแทนพยายามหาหนทางในการสร้างผลประโยชน์ให้กับตัวเอง

2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาลย์ จิระเกียรติ (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร : การวิเคราะห์ตามแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพบริหาร และผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวคิดการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ เมื่อผู้บริหารมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพื่อเพิ่มระดับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้คุณภาพการบริการและผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

พรตพร อาคมะพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน รวมถึงประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

นิตินันท์ ทองอ่อน (2553) ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน ด้านการลดความสูญเสียมูลค่า มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านการเจริญเติบโตทางกำไร ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและด้านความพึงพอใจของผู้บริหาร ขณะที่ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านการเสริมสร้างความมั่นใจในผลการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม

สมทรัพย์ ไชยนิคม, สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2554) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความสามารถในการประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสามารถในการประกอบการ ด้านความมุ่งมั่นทะเยอทะยาน ทำให้ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากความมุ่งมั่นทะเยอทะยาน เป็นการอดทนกับอุปสรรคมีความพยายามและผลักดันให้บรรลุความสำเร็จ มีความมุ่งมั่นทะเยอทะยานในด้านความตั้งใจเพื่อที่จะประสบผลสำเร็จ ต้องการเป็นที่ยอมรับและเป็นเกียรติของสังคม กิจการมีความมั่นคงและสร้างกำไร มีพลังผลักดันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต มีความตื่นตัวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม และเศรษฐกิจ

กนกพรธณ บรรลือทรัพย์ (2555) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัทค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย พบว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ 4 มุมมอง ส่งผลทำให้องค์กรมองเห็นภาพรวมของบริษัท และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและทำให้บริษัทมีกำไรเพิ่มขึ้น

อานนท์ วงษ์เชียง และสรีย์ เข้มทอง (2555) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยการบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารโรงแรม รวมทั้งการให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงานในองค์กร

ศิริพร พึ่งพรพรหม, ศรัญญา รักสงฆ์ และสุธีรา พวงพรพิทักษ์ (2557) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเสี่ยงทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจส่งออกข้าวหอมมะลิในประเทศไทยพบว่า การบริหารความเสี่ยงทางการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพองค์กรและให้ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงทางการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการทบทวนความเสี่ยงและการติดตามทบทวนความเสี่ยงโดยกำหนดให้มีการวางแผนควบคุมความเสี่ยงทางการเงิน การกระจายความเสี่ยงทางการเงินเพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียมูลค่าขององค์กร

และดำเนินงานตามแผนจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานและเกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

เบญจมาศ สมสุระ, ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุมิคุณ และไตรรงค์ สวัสดิกุล (2558) ศึกษาเรื่องผลกระทบประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในองค์กร ของธุรกิจผลิตอาหารในประเทศไทย พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลสำเร็จในองค์กร และด้านการตอบสนองความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับความสำเร็จในองค์กร

มงคล กิตติวุฒิไกร และมนัสดา ชัยสวณียากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยงด้านการประเมิน ความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลรายงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดการกับความไม่แน่นอน ความเสี่ยง โอกาสที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เปรมยุดา ท้าวบุตร และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยพบว่าการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางการเงิน เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงช่วยวัดระดับความรุนแรง และจัดอันดับความเสี่ยงที่ได้จากการประเมิน สามารถดำเนินตามแผน เพื่อลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานกิจกรรมการควบคุมช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นพื้นฐานสำคัญ สามารถรายงานผลและข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจนและถูกต้อง

พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ และณัฐฐ์ปาลิดา ศรีคาน้อย (2560) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดการความเสี่ยงองค์กรตามกรอบ COSO ERM มีปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญในด้านกลยุทธ์ ได้แก่ ปัญหาการเมือง ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ การวางแผนการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องในระยะยาวหรือแผนกลยุทธ์ และความไม่เข้าใจนโยบายองค์กร ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน การทุจริตด้านการเงิน ได้แก่ การขาดสภาพคล่องทางการเงิน การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการรั่วไหลของเงิน การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยน และด้านภัยพิบัติ ได้แก่ การก่ออาชญากรรมหรือการก่อการร้ายในสถานที่ท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมธุรกิจ

มีการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยงให้มากขึ้น

พัฒนา ร่มเย็น (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง

สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัตีรุ่งเรือง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs เนื่องจาก หากองค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงได้โดยการระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงและติดตามประเมินผลการรายงานความเสี่ยงได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพทุก ๆ ด้าน จะทำให้ SMEs มีผลการดำเนินงานดีขึ้น

ธีระ เทิดพุทธธรรม, สุรีย์ กาญจนวงศ์ และไพศาล จันทรงษ์ (2561) ศึกษาเรื่องตัวกำหนดการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงานการบริหารด้านการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานได้เพราะการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น เป็นการควบคุมการทำงานภายในขององค์กรที่ผู้บริหารเปรียบเสมือนผู้พิทักษ์ที่สามารถในการจัดการแทนเจ้าของโดยไม่ได้หวังประโยชน์ส่วนตน รวมถึงปกป้องผลประโยชน์ต่าง ๆ ขององค์กร ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

พรธิดา สีคำ และจิรพงษ์ จันทรงาม (2561) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

วรีสา ตรงคง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพฯ พบว่า การจัดการความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน มีการปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยง อยู่ในระดับมากทุกข้อและปัจจัยเสี่ยงภายนอกมีอิทธิพลต่อการจัดการความเสี่ยง เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวมีการนำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออกอยู่เสมอ และมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยต่าง ๆ จึงมีการวางแผนหาแนวทางจัดการความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

วรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)พบว่า สมุหบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้านในระดับมาก โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทุกด้านในระดับมากเช่นกัน และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ซึ่งการบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสารและด้านการติดตามประเมินผล เนื่องจาก การนำเครื่องมือการวัดผล KPI, Balanced Scorecard มาใช้ในการดำเนินงาน มีการกำหนดมาตรฐานนโยบายหรือวิธีปฏิบัติเพื่อใช้ในการตอบสนองความเสี่ยง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานที่ชัดเจน นำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ และมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานมีความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง

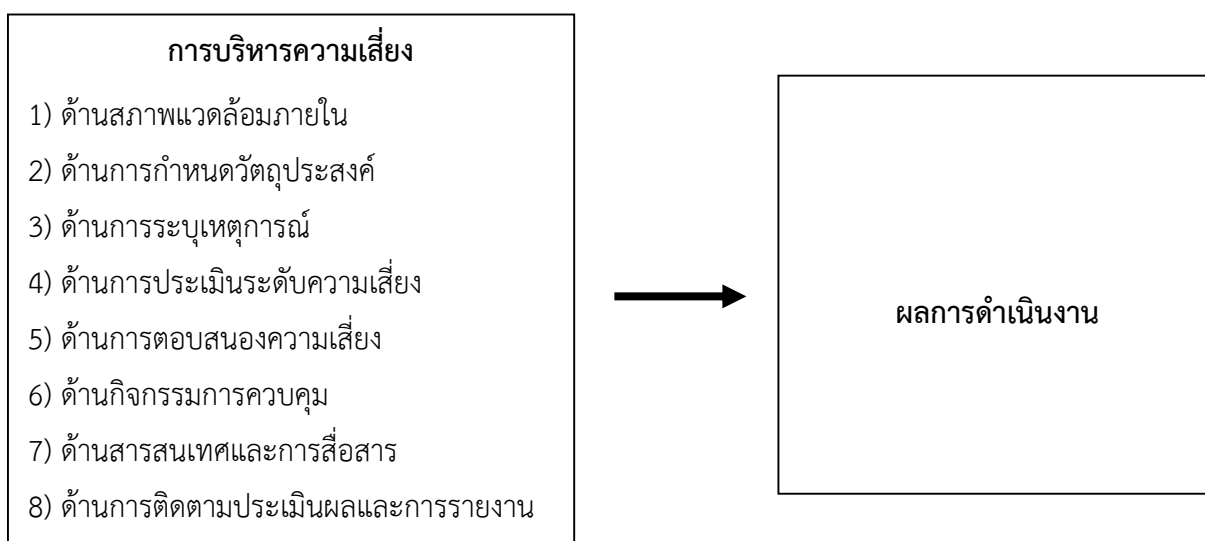
ศศิพิมพ์มาส หงส์สมบัติ, อิศเรศร์ ไชยะ, วันทิดา จาบัง และประนอม พนาเศรษฐเนตร (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจนำเที่ยวและกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าธุรกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

Baesley, Clune and Hermason (2005) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กรพบว่าหลายองค์กรได้นำ COSO ERM มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงนอกจากจะทำให้องค์กรจัดการกับความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น ยังช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO ส่งผลในเชิงบวกแก่องค์กร ถ้าหากองค์กรนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้ ก็จะทำให้องค์กรสามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ และยังทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด ซึ่งเป็นปัจจัยในการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM

Sharma, Ashu, 2009. พบว่า BSC เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรวัดประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านการตัดสินใจ และแก้ปัญหาในระยะยาว เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ให้ประสบความสำเร็จ

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการศึกษาถึงระดับการบริหารความเสี่ยงระดับผลการดำเนินงาน และอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.5 การวัดค่าตัวแปร
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา

ทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา :โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่พบว่า การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรสามารถสรุปและตั้งสมมติฐานแต่ละข้อดังต่อไปนี้

เบญจมาศ สมสุระ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในองค์กรของธุรกิจผลิตอาหารในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม เนื่องจากองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ การแข่งขันที่มีความซับซ้อน และ เง็กไน้ แซ่ลี่ และดวงใจ ชนะสิทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในส่งผลต่อการบริหารงานพัสดุฯ จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₁:การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

เง็กไน้ แซ่ลี่ และดวงใจ ชนะสิทธิ์ (2560) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ส่งผลต่อการบริหารงานพัสดุฯ และพัฒนา ร่มเย็น (2562) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₂:การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

สมยศ อวเกียรติ, สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (2560) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน และ พรตพร อาตมยะพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₃:การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

เง็กไฉ่ แซ่ลี และดวงใจ ชนะสิทธิ์ (2560) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อการบริหารงานพัสดุฯ และพัฒนา ร่มเย็น (2562) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ สอดคล้องกับ สมยศ อวเกียรติ, สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (2560) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยง มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน พรตพร อาตมยะพันธุ์ (2550) พบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา และงานของเบญจมาศ สมสุระ และคณะ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ ด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานขององค์กรโดยรวม เนื่องจากธุรกิจให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง เช่น การวิเคราะห์ถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจทำให้องค์กรประสบกับความเสี่ยง การรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์และผลกระทบต่าง ๆ ที่มีผลต่อองค์กร เพื่อหาทางแก้ไขและการให้ความสำคัญในการเรียงลำดับของปัญหา สามารถทำให้แก้ไขปัญหาที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรได้ทันทั่วทั้งที่ และงานของเปรมยุดา ท้าวบุตร และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินด้านการประเมินความเสี่ยง ช่วยให้องค์กรสามารถวัดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงในทางการเงินได้จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₄:การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

วรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

พบว่า การประเมินความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน โดยรวมจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₅: การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

วรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล พบว่า การประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการนำเครื่องมือการวัดผล KPI Balance Scorecard มาใช้ในการดำเนินงาน มีการกำหนดนโยบายหรือวิธีปฏิบัติเพื่อใช้ในการตอบสนองความเสี่ยง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุมระยะเวลาดำเนินงาน การนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ มีการสื่อสารกับพนักงานทุกคนให้ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง ให้พนักงานมีความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง รายงานตามเวลาที่กำหนด มีแผนการประเมินกิจกรรมการควบคุม ใส่ใจการติดตามแก้ปัญหาทุกกิจกรรม และมีการประเมินผลวิธีแก้ปัญหาและงานของเปรมยุดา ท้าวบุตร และคณะ (2561) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงินโดยรวม ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินด้านกิจกรรมการควบคุม ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและบรรลุเป้าหมายและพัฒนา ร่มเย็น (2562) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุมเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₆: การบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

พัฒนา ร่มเย็น (2562) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ และงานของวรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล พบว่า การประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และงานของ เปรมยุดา ท้าวบุตร และคณะ (2561) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

H₇: การบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

อุมาวดี เดชธำรงค์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และวรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล พบว่า การประเมินความเสี่ยง ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และงานของ สมยศ อวเกียรติและสิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง (2560) พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้าน

การติดตามประเมินผลและการรายงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน และ พรตพร อาฒยะพันธ์ (2550) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผล และการรายงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมจึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₈: การบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามและประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา : โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 260 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2563:เว็บไซต์) ประกอบด้วย โรงแรม 5 ดาว จำนวน 74 โรงแรม โรงแรม 4 ดาว จำนวน 115 โรงแรม โรงแรม 3 ดาว จำนวน 66 โรงแรม และโรงแรม 2 ดาว จำนวน 5 โรงแรม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้บริหารโรงแรม จำนวน 260 คน รายละเอียดประกอบตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงข้อมูลโรงแรม

ระดับดาว	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
5 ดาว	74	28.46
4 ดาว	115	44.23
3 ดาว	66	25.39
2 ดาว	5	1.92
รวม	260	100

ที่มา:สมาคมโรงแรมไทย, (2563)

3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

จากประชากรทั้งหมดของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวทั้งหมด 260 โรงแรม ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจะเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น โดยประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกมาเป็นตัวอย่างเท่ากัน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อทำการสุ่มเลือกตัวอย่างเพียง n หน่วย จากประชากรทั้งหมด N หน่วย โดยที่แต่ละตัวอย่างมีโอกาสเท่ากัน (Probability Sampling) ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 แสดงการคำนวณได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ที่ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{260}{1+260(0.05)^2} \\ &= 157 \end{aligned}$$

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา $N = 260$

ค่าความคลาดเคลื่อน $e = 0.05$

การวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 157 โรงแรม จากนั้น ดำเนินการหากกลุ่มตัวอย่างของโรงแรมแต่ละระดับ โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของกลุ่มโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในแต่ละระดับดาว

$$\text{สูตร} \quad n_i = \frac{N_i}{N/n}$$

เมื่อ n_i = ขนาดตัวอย่างชั้นภูมิที่ 1

n = ขนาดตัวอย่าง

N_i = ขนาดประชากรชั้นภูมิที่ 1

N = ขนาดประชากร

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า สูตร } n_i &= \frac{74}{260/157} \\ &= 44.68 \end{aligned}$$

ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่างในชั้นภูมิที่ 1 (ระดับ 5 ดาว) คือ 45 โรงแรม
 กลุ่มตัวอย่างในชั้นภูมิที่ 2 (ระดับ 4 ดาว) คือ 69 โรงแรม
 กลุ่มตัวอย่างในชั้นภูมิที่ 3 (ระดับ 3 ดาว) คือ 40 โรงแรม
 กลุ่มตัวอย่างในชั้นภูมิที่ 4 (ระดับ 2 ดาว) คือ 3 โรงแรม

ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับดาว

ระดับ (ดาว)	จำนวนโรงแรม	กลุ่มตัวอย่าง
5 ดาว	74	45
4 ดาว	115	69
3 ดาว	66	40
2 ดาว	5	3
รวม	260	157

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับจึงทำการสุ่มรายชื่อตามกลุ่มโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวแต่ละระดับดาวดังกล่าว ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3.3 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 ชุด และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.2 จัดส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 157 คนและขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

3.3.3 ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้บริหารของโรงแรมฯ โดยเริ่มส่งตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2564 ตามรายชื่อโรงแรม ทั้ง 157 โรงแรม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ตอบกลับมาและมีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 157 คนซึ่งได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมของ ชริดา แซ่ลี (2556)

3.4.2 การสร้างและหาคุณภาพ

1) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

2) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรมของชริดา แซ่ลี (2556) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการบริหารความเสี่ยง เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่ผู้บริหารใช้ในองค์กร ซึ่งการบริหารความเสี่ยง แยกเป็น 8 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายในเนื้อหาครอบคลุมเรื่องนโยบาย วิธีการบริหาร ด้านบุคลากร การมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร ความซื่อสัตย์และจริยธรรม

2. ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ครอบคลุมเนื้อหาเรื่อง วัตถุประสงค์ระดับองค์กรวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดวัตถุประสงค์ รวมทั้งการเผยแพร่ให้บุคลากรทราบถึงวัตถุประสงค์

3. ด้านการระบุเหตุการณ์ครอบคลุมในเรื่องการระบุปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญทั้งระดับองค์กรและระดับกิจกรรมการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยงรวมทั้งการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ

4. ด้านการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมเนื้อหาเรื่องกระบวนการบ่งชี้การประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยงรวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง

5. ด้านการตอบสนองความเสี่ยงครอบคลุมเนื้อหาเรื่อง การวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการควบคุม เพื่อลดความเสี่ยง การแจ้งให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบและการติดตามผลการปฏิบัติงาน

6. ด้านกิจกรรมการควบคุมครอบคลุมเนื้อหาเรื่องการกำหนดกิจกรรม นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานขององค์กร การควบคุมและสอบทานโดยผู้บริหารขององค์กร การควบคุมและการประมวลผลข้อมูลขององค์กร ระบบงานบริการ ระบบงานซ่อมบำรุง ระบบงาน คลังพัสดุและระบบบัญชี

7. ด้านสารสนเทศและการสื่อสารครอบคลุมเนื้อหาเรื่องการจัดทำรายงาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกั้องค์กร การประเมินผลครอบคลุมเนื้อหาเรื่องการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ ทันสมัยการใช้ระบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดหาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านระบบสารสนเทศ

8. ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานครอบคลุมเนื้อหาเรื่อง การติดตาม แก้ไขผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม การประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำ รายงานแก้ไขข้อผิดพลาด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านผลการดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในองค์กร 4 ด้าน คือ

1. ด้านลูกค้าวัดจากการสร้างมาตรฐานการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจ และการประเมินความพึงพอใจแก่ลูกค้า
2. ด้านการเงิน โดยวัดจากการควบคุมต้นทุนรายจ่าย อัตราเงินหมุนเวียน และการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างยอดขายตามแผนการตลาด
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยวัดจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีและการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน
4. ด้านกระบวนการภายในโดยวัดจากการสร้างกระบวนการในการให้บริการโดยใช้ระยะเวลาสั้นลง การสร้างช่องทางการสื่อสารแก่ลูกค้า และระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ส่วนที่ 4 คือ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

3.4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- 1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) นำผลจากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามโดยครอบคลุมกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน
- 3) เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามส่งอาจารย์ที่ปรึกษาที่การควบคุม วิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเนื้อหาและวัตถุประสงค์

4) ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำแบบสอบถามที่ตรวจแก้ไขและปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญซึ่งค่า IOC ต้องอยู่ระหว่าง 0.5 – 1 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ทำการพิจารณาแบบสอบถามแล้วลงมติว่าโครงสร้าง เนื้อหา และการใช้ภาษาถูกต้อง โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\Sigma R}{N}$$

แทนค่า $\text{IOC} =$ ดัชนีความสอดคล้อง

$$\Sigma R = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

6) ทำการทดสอบแบบสอบถามโดยส่งไปยังผู้บริหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability) ครอนบาชแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์โดยพบว่า มีค่าอยู่ที่ 0.775 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้ โดยเกณฑ์ในการยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป ($\alpha > 0.7$) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\Sigma s_i^2}{s_t^2} \right]$$

แทนค่า $\alpha =$ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$K =$ จำนวนข้อแบบสอบถาม

$s_i^2 =$ ความแปรปรวนข้อที่ i

$s_t^2 =$ ความแปรปรวนข้อที่ t

7) นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งจากนั้นพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

3.5 การวัดค่าตัวแปร

3.5.1 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ จากส่วนที่ 2 แปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 80-100 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงมากที่สุด

คะแนนตั้งแต่ 70-79 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงมาก

คะแนนตั้งแต่ 60-69 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 50-59 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงน้อย

คะแนนต่ำกว่า 50 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงน้อยที่สุด

3.5.2 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากส่วนที่ 2 แปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงน้อยที่สุด

3.5.3 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละจากส่วนที่ 3 แปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 80-100 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานมากที่สุด

คะแนนตั้งแต่ 70-79 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานมาก

คะแนนตั้งแต่ 60-69 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 50-59 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานน้อย

คะแนนต่ำกว่า 50 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานน้อยที่สุด

3.5.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากส่วนที่ 3 แปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายความว่า มีความเห็นด้านผลการดำเนินงานน้อยที่สุด

3.5.5 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน จากส่วนที่ 2 แผลผล โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 ขึ้นไป หมายความว่า มีความสัมพันธ์สูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61-0.80 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41-0.60 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.20-0.41 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ต่ำกว่า 0.20 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

3.6.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) บุญชุม ศรีสะอาด (2545)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง การบรรยายและสรุปผลการวิจัยโดยเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม คือ

มีความเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีความเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีความเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีความเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
มีความเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้นมาหาค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม และแปลความหมายค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามคือ

มีความเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีความเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีความเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีความเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
มีความเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้นมาหาค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม และแปลความหมายค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และรวบรวมข้อเสนอแนะแต่ละประเภทที่คล้ายคลึงกัน มาวิเคราะห์แต่ละข้อ

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรต้นคือ การบริหารความเสี่ยงและตัวแปรตามคือ ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพแสดงเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \text{error}$$

โดยที่ Y หมายถึง ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

X_1 หมายถึง สภาพแวดล้อมภายใน

X_2 หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์

X_3 หมายถึง การระบุเหตุการณ์

X_4 หมายถึง การประเมินระดับความเสี่ยง

X_5 หมายถึง การตอบสนองความเสี่ยง

X_6 หมายถึง กิจกรรมการควบคุม

X_7 หมายถึง สารสนเทศและการสื่อสาร

X_8 หมายถึง การติดตามประเมินผลและการรายงาน

Error หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างสุ่ม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้บริหารโรงแรมจำนวนทั้งสิ้น 157 โรงแรมและแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 157 ชุด โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเพื่อหาความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวัดระดับการบริหารความเสี่ยงและระดับผลการดำเนินงาน และอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงาน โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวัดระดับการบริหารความเสี่ยง
- 4.3 การวัดระดับผลการดำเนินงาน
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม
- 4.5 สมมติฐานการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 157 โรงแรม โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้ ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับดาว	5 ดาว	45 โรงแรม	ร้อยละ 29
	4 ดาว	69 โรงแรม	ร้อยละ 44
	3 ดาว	40 โรงแรม	ร้อยละ 25
	2 ดาว	3 โรงแรม	ร้อยละ 2
ผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้บริหารระดับสูง	4 โรงแรม	ร้อยละ 3
	ผู้บริหารระดับกลาง	20 โรงแรม	ร้อยละ 13
	ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ	133 โรงแรม	ร้อยละ 85

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ประกอบด้วย ระดับดาวของโรงแรม พบว่า มีโรงแรมในระดับ 5 ดาว มีจำนวน 45 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 29 โรงแรมในระดับ 4 ดาวมีจำนวน 69 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 44 โรงแรมในระดับ 3 ดาว มีจำนวน 40 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 25 และโรงแรมระดับ 2 ดาว มีจำนวน 3 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 2 และผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 3 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 20 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 13 และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 133 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 85

4.2 การวัดระดับการบริหารความเสี่ยง

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	4.68	0.53	มากที่สุด
2. การกำหนดวัตถุประสงค์	4.64	0.56	มากที่สุด
3. การระบุเหตุการณ์	4.67	0.51	มากที่สุด
4. การประเมินระดับความเสี่ยง	4.56	0.69	มากที่สุด
5. การตอบสนองความเสี่ยง	4.64	0.64	มากที่สุด
6. กิจกรรมการควบคุม	4.63	0.58	มากที่สุด
7. สารสนเทศและการสื่อสาร	4.60	0.58	มากที่สุด
8. การติดตามประเมินผลและการรายงาน	4.64	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารความเสี่ยง 8 ด้าน พบว่าระดับการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับตัวเลขค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ด้านการระบุเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ด้านการติดตาม

ประเมินผลและการรายงาน มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 การตอบสนองความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหาร ความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายใน กรณีศึกษา โรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal environment)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในเรื่อง ความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการทำงานสำหรับ พนักงานทุกระดับ	4.73	0.53	มากที่สุด
2. มีการจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.70	0.59	มากที่สุด
3. ผู้บริหารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	4.60	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีการกำหนด นโยบายการทำงานในองค์กรที่ชัดเจน ทั้งเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมขององค์กรในการทำงาน สำหรับพนักงานทุกระดับ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือมีการจัด โครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.59 และลำดับสุดท้ายคือผู้บริหารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งองค์กร มีการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.65

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้	4.67	0.61	มากที่สุด
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ	4.60	0.60	มากที่สุด
3. มีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	4.66	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมาคือมีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกันมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และลำดับสุดท้ายคือบุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ (Event Identification) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์กรณศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการระบุเหตุการณ์ (Event Identification)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร	4.70	0.56	มากที่สุด
2. มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	4.65	0.59	มากที่สุด
3. มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ	4.66	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมาคือ มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และลำดับสุดท้ายคือ มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยงกรณีศึกษา
โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	4.56	0.72	มากที่สุด
2. มีการวิเคราะห์และประเมินโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดความเสียหาย	4.55	0.76	มากที่สุด
3. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง	4.58	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านประเมินระดับความเสี่ยง พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านประเมินระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมาคือ มีการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และลำดับสุดท้ายคือ มีการวิเคราะห์และประเมินโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดความเสียหายมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง กรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยงและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	4.62	0.69	มากที่สุด
2. มีการแจ้งหรือประชุมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน	4.64	0.68	มากที่สุด
3. ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.65	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ มีการแจ้งหรือประชุมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และลำดับสุดท้ายคือ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยงและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม (Control Activities) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม กรณีศึกษา โรงแรมที่
ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านกิจกรรมการควบคุม (Control Activities)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. กำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง	4.54	0.70	มากที่สุด
2. มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร	4.68	0.61	มากที่สุด
3. มีมาตรการติดตามและตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบ	4.66	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมาคือ มีการกำหนดมาตรการติดตามและมาตรการการตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และลำดับสุดท้ายคือ มีกำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เหมาะสมช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา	4.60	0.66	มากที่สุด
2. มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับผู้ปฏิบัติงานจนถึงระดับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.61	0.65	มากที่สุด
3. มีการรายงานข้อมูลที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.57	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับผู้ปฏิบัติงานจนถึงระดับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เหมาะสมช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และลำดับสุดท้ายคือ มีการรายงานข้อมูลที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน (Monitoring) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน
กรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน (Monitoring)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม	4.59	0.65	มากที่สุด
2. มีการประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและ ชี้แจงข้อมูลการดำเนินงานและแก้ไขเพื่อรายงานความ คืบหน้าของงาน	4.71	0.60	มากที่สุด
3. มีการจัดทำรายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการ ดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด	4.62	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความเสี่ยง
ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยง
ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจาก
มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ มีการประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและชี้แจงข้อมูล
การดำเนินงานและแก้ไขเพื่อรายงานความคืบหน้าของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.60 รองลงมาคือ มีการจัดทำรายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานตามระยะเวลาที่
กำหนดมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และลำดับสุดท้ายคือ มีการติดตามประเมินผล
การปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.65

4.3 การวัดระดับผลการดำเนินงาน

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับผลการดำเนินงานกรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน (Performance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านลูกค้า	4.79	0.42	มากที่สุด
2. ด้านการเงิน	4.67	0.58	มากที่สุด
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.68	0.53	มากที่สุด
4. ด้านกระบวนการภายใน	4.74	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลการดำเนินงานพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Perspective) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า กรณีศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านลูกค้า (Customer Perspective)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า	4.83	0.42	มากที่สุด
2. เน้นการแข่งขันทางธุรกิจในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.75	0.52	มากที่สุด
3. มีการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	4.76	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ มีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 รองลงมาคือมีการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และลำดับสุดท้ายคือเน้นการแข่งขันทางธุรกิจในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial Perspective) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านการเงิน กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการเงิน (Financial Perspective)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการควบคุมต้นทุนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ	4.71	0.61	มากที่สุด
2. องค์กรมีอัตราเงินทุนหมุนเวียนที่สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างคล่องตัว	4.63	0.66	มากที่สุด
3. องค์กรมีการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างยอดขายห้องพักตามแผนการตลาด	4.67	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลการดำเนินงานด้านการเงิน พบว่า ผลการดำเนินงานด้านการเงินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ มีการควบคุมต้นทุนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมาคือ องค์กรมีการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างยอดขายห้องพักตามแผนการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีอัตราเงินทุนหมุนเวียนที่สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. บุคลากรมีแนวคิดและส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.73	0.56	มากที่สุด
2. องค์กรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ	4.65	0.62	มากที่สุด
3. องค์กรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่ม ศักยภาพด้านการบริการ	4.66	0.63	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ บุคลากรมีแนวคิดและส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมาองค์กรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการบริการ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

การศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในกรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. องค์กรมีกระบวนการที่ให้ลูกค้าเข้าห้องพัก (cheek-in) ที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น	4.74	0.52	มากที่สุด
2. มีการสร้างช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.73	0.54	มากที่สุด
3. องค์กรมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับของบุคลากร	4.75	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน พบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ องค์กรมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและมีการกำหนดการเข้าถึงของข้อมูลในแต่ละระดับของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมาคือ องค์กรมีกระบวนการและขั้นตอนที่ให้ลูกค้าเข้าห้องพัก (cheek-in) ที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และลำดับสุดท้ายคือ มีการสร้างช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Regression Analysis)

หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ตัวแปร	IE	OS	EI	RA	RR	CA	IAC	M	
	BSC								
สภาพแวดล้อมภายใน (IE)	1								
การกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	.683**	1							
การระบุเหตุการณ์ (EI)	.673**	.790**	1						
การประเมินระดับความเสี่ยง (RA)	.557**	.694**	.720**	1					
การตอบสนองความเสี่ยง (RR)	.654**	.682**	.714**	.834**	1				
กิจกรรมการควบคุม (CA)	.673**	.750**	.767**	.767**	.810**	1			
สารสนเทศและการสื่อสาร (IAC)	.643**	.751**	.719**	.722**	.713**	.824**	1		
การติดตามประเมินผลและการรายงาน(M)	.624**	.792**	.755**	.805**	.761**	.810**	.841**	1	
ผลการดำเนินงาน (BSC)	.360**	.524**	.411**	.473**	.381**	.487**	.541**	.579**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบค่าความสัมพันธ์ของอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน ($r = .360^{**}$, $p < 0.01$, $r = .524^{**}$, $p < 0.01$, $r = .411^{**}$, $p < 0.01$, $r = .473^{**}$, $p < 0.01$, $r = .381^{**}$, $p < 0.01$, $r = .487^{**}$, $p < 0.01$, $r = .541^{**}$, $p < 0.01$, $r = .579^{**}$, $p < 0.01$) และได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Multicollinearity โดยใช้สถิติ Variance inflation factor (VIF) ซึ่งใช้วัดตัวแปรอิสระแต่ละตัวว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด ถ้า ค่า VIF มีค่ามากหมายความว่า ตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมาก โดยปกติแล้ว ค่า VIF ที่มากกว่า 10 ถือว่าอยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นมาก จากการทดสอบพบว่า ค่า VIF สูงสุดในการศึกษาครั้งนี้ คือ 5.479 (การตอบสนองความเสี่ยง) ดังนั้นอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือไม่เกิด Multicollinearity เพราะค่า VIF น้อยกว่า 10

ตาราง ที่ 4.17 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์

ตัวแปร	H	B	Beta	T	P. Value
(Constant)		2.817		10.197	0.000**
1. สภาพแวดล้อมภายใน	H1	-0.006	-0.007	-0.073	0.942
2. การกำหนดวัตถุประสงค์	H2	0.188	0.244	1.942	0.054
3. การระบุเหตุการณ์	H3	-0.156	-0.185	-1.522	0.130
4. การประเมินระดับความเสี่ยง	H4	0.101	0.163	1.196	0.233
5. การตอบสนองความเสี่ยง	H5	-0.189	-0.281	-2.038	0.043**
6. กิจกรรมการควบคุม	H6	0.070	0.095	0.655	0.513
7. สารสนเทศและการสื่อสาร	H7	0.126	0.169	1.245	0.215
8. การติดตามประเมินผลและการรายงาน	H8	0.280	0.394	2.611	0.010**

F = 10.197 P = 0.000 R Square = 0.385 Adjusted R Square = 0.352

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาความสัมพันธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุเหตุการณ์ การประเมินระดับความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสารและการติดตามประเมินผลและการรายงาน

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยงและด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ

และนอกจากนี้พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

4.5 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน ซึ่งพบว่า ยอมรับสมมติฐาน 2 ข้อ และปฏิเสธสมมติฐาน 6 ข้อ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ทิศทางของผล การทดสอบ	สมมติฐาน
H1: การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H2: การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H3 : การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H4 : การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H5 : การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	บวก	ยอมรับ
H6 : การบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H7 : การบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	ลบ	ปฏิเสธ
H8 : การบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผล และการรายงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน	บวก	ยอมรับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง 2) เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 157 โรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะปลายเปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ด้าน รวม 21 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการวัดผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 4 ด้าน รวม 12 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีประเด็นการศึกษาที่สำคัญในการนำเสนอของบทนี้ คือ

- 5.1 สรุปผลและอภิปรายผล
- 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลและอภิปรายผล

5.1.1 ระดับการบริหารความเสี่ยง: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จากกลุ่มตัวอย่าง 157 โรงแรม พบว่า โดยรวมแล้ว โรงแรมฯ มีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ลำดับถัดมาคือ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน

ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการประเมินระดับความเสี่ยงซึ่งสามารถอธิบายแต่ด้านได้ ดังนี้

1) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการทำงานสำหรับพนักงานทุกระดับ รองลงมาคือ การจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสม และลำดับสุดท้ายคือ การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

2) การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้ รองลงมาคือ การเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกัน และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ

3) การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร รองลงมาคือ มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

4) การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินระดับความเสี่ยง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง รองลงมาคือ การวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง และลำดับสุดท้ายคือ การวิเคราะห์และประเมินโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดความ

5) การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือ มีการแจ้งหรือประชุมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน และลำดับสุดท้ายคือ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยงและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

6) การบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การแบ่งแยกหน้าที่

การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร รองลงมาคือ มีมาตรการติดตามและตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามระเบียบ และลำดับสุดท้ายคือ การกำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง

7) การบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การรวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จนถึงระดับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันรองลงมาคือ ระบบสารสนเทศมีความถูกต้องเหมาะสมช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา และลำดับสุดท้ายคือ การรายงานข้อมูลที่เป็นในการบริหารความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

8) การบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ มีการประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและชี้แจงข้อมูลการดำเนินงานและแก้ไขเพื่อรายงานความคืบหน้าของงาน รองลงมาคือ มีการจัดทำรายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด และลำดับสุดท้ายคือ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) พบว่า สมุหบัญชีของการไฟฟ้าภาค 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารความเสี่ยงทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าภาค 2 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายอีกทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ ศึกษาโอกาสและอุปสรรคจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อลดการสูญเสียให้เกิดน้อยที่สุด และ แจ็กไน้ แซลลี่ และดวงใจ ชนะสิทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรีที่พบระดับการบริหารความเสี่ยงทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานของพรรณนุช ชัยปิ่นชนะ (2560) ศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบระดับการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM อยู่ในระดับมากและ อุมาวดี เดชธำรงค์ และคณะ (2562) ที่พบการบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก และ เปรมยุดา ท้าวบุตร และคณะ (2561) พบว่า ผู้อำนวยการกองคลังของสถาบันอุดมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เนื่องจากผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบาย รวมถึงบุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุที่จะเกิดความเสียหายขององค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

จากการศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยง พบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ได้นำการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ COSO ERM มาใช้ในการดำเนินงาน และเนื่องจากเป็นโรงแรมที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของโรงแรม ผ่านการตรวจสอบเกณฑ์ที่ใช้วัดมาตรฐาน โดยมูลนิธิโรงแรมไทยทั้งลักษณะทางกายภาพของสถานที่ ทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาการเดินทาง รวมถึงลักษณะโครงสร้างของสถานประกอบการด้านความปลอดภัยเช่น บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยสารถ หรือแม้แต่ความสะอาดด้านความปลอดภัย เช่น สัญญาณเตือนไฟ ทางหนีไฟ ระบบน้ำดับเพลิงหรือมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในโรงแรม อีกทั้งมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรด้วยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอประกอบกับปัจจุบันสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจโรงแรมอาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ก่อให้เกิดความผันผวนของอุตสาหกรรม เช่นการก่อการร้าย การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ภัยธรรมชาติ หรือแม้แต่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการประเมินความเสี่ยงอยู่เสมอ ซึ่งจะต้องระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงาน หาแนวทางหรือมาตรการเพื่อป้องกันและลดความเสียหาย อีกทั้งต้องร่วมกันติดตามประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานบริการเพื่อเพิ่มโอกาสด้านการแข่งขัน และตอบสนองลูกค้าเพิ่มมากขึ้น การประยุกต์ใช้การบริหารความเสี่ยงกับงานบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงแรมที่ผู้บริหารของโรงแรมให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารความเสี่ยงกับพนักงานภาคปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงาน และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หลักของโรงแรมให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ เบญจมาศ สมสุระ และคณะ (2558) ที่พบว่า การให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานอย่างครบถ้วนสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้

5.1.2 ระดับผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จากกลุ่มตัวอย่าง 157 โรงแรม พบว่า โดยรวมแล้ว โรงแรมฯ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ด้านลูกค้า รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และสุดท้ายคือ ด้านการเงิน ซึ่งสามารถอธิบายแต่ด้านได้ ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การสร้างมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า รองลงมาคือการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และลำดับสุดท้ายคือ เน้นการแข่งขันทางธุรกิจในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งผลการดำเนินงานด้านลูกค้า เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรคำนึงถึง ถึงแม้ว่าโรงแรมฯ จะมีการจัดระดับดาวให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการแล้ว แต่นั่นเป็นเพียงลักษณะทางกายภาพเท่านั้น แต่สิ่งที่ต้องคำนึงหลังจากนั้นคือการสร้างความประทับใจแรกเมื่อผู้เข้าใช้บริการมาถึงโรงแรม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีพนักงานเปิดประตู การกล่าวทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้หลายภาษา หรือแม้การบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า และคุ้มค่างบเงินที่เสียไป และมีการประเมินพนักงานอยู่เสมอ เป็นการสร้างมาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม สอดคล้องกับ สมบูรณ์ สารพัด และคณะ (2562) กล่าวว่า สิ่งที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ได้แก่ เวลา คุณภาพ การส่งมอบบริการ และราคา

2) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การควบคุมต้นทุนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ องค์กรมีการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างยอดขายห้องพักตามแผนการตลาด และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีอัตราเงินทุนหมุนเวียนที่สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ซึ่งผลการดำเนินงานทางการเงิน คือผลตอบแทนที่องค์กรได้รับจากการบริการ การเพิ่มยอดขายถูกกำหนดขึ้นจากความสามารถในการทำกำไร ดังนั้นผู้บริหารคิดอยู่เสมอว่าทำอย่างไรให้ต้นทุนลดลงแต่ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การสร้างยอดขายตามเป้าหมายที่วางไว้และมีเงินทุนไว้หมุนเวียนอย่างคล่องตัวสำหรับธุรกิจโรงแรมฯ ที่เป็นธุรกิจด้านการบริการ ในยุคปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการจึงเป็นช่องทางและเครื่องมือในการเพิ่มยอดขาย การบริการเพิ่มช่องทาง การเข้าถึงบริการความสะดวก รวดเร็ว ทั้งการจอง การเช็คอินหรือแม้แต่การเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

3) ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ บุคลากรมีแนวคิดและส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาคือองค์กรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้น การปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ และการบริการที่ดีนั้น ย่อมเริ่มจากการมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและพูดคุยปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา

องค์กรได้มีการอบรมพัฒนาและมีการประเมินพนักงานอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ เช่นหลักสูตรด้านการบริการ หลักสูตรการปฐมพยาบาล หลักสูตรด้านภาษาต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การเพิ่มศักยภาพพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญซึ่งสอดคล้องกับจีเอ็มมา ศรีหิรัญ (2560) ที่พบว่า โรงแรมที่เจ้าของบริหารงานด้วยตนเอง เน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นหลักเพื่อส่งมอบบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการเข้าใช้บริการใหม่อีกครั้ง

4) ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ องค์กรมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับของบุคลากร รองลงมาคือ การสร้างช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสุดท้ายคือองค์กรมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้าเข้าห้องพักที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งการวางแผนกระบวนการทำงานภายในองค์กร เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ เนื่องจาก เป็นขั้นตอนที่ช่วยกำหนดทิศทางและวางแผนการทำงานในภาพรวม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ลูกค้าและได้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กรเช่น ระบบการจองห้องพัก ระบบการเช็คอิน ระบบการชำระเงิน เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และมีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งมาตรฐานด้านการบริการด้านความปลอดภัย และกระบวนการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ถึงแม้ว่าสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังคือกำไรสูงสุดแต่ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินก็เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนา ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับระดับผลการดำเนินงานทุกด้านในระดับมากที่สุด นั่นหมายความว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในการแก้ปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาด โดยมีไม่มองเฉพาะผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงินเพียงด้านเดียว การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพจึงตอบสนองในการวางแผนการทำงานในองค์กรสอดคล้องกับ สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (2560) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมในระดับมากซึ่งพบว่า ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายในตามลำดับ

5.1.3 การทดสอบความสัมพันธ์อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษา โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จากการทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาจากการบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้านกับผลการดำเนินงานพบว่า

1) การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากเมื่อทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กรแล้ว ผู้บริหารมักวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อหาวิธีการควบคุมลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและมีการแจ้งให้บุคลากรทราบถึงผลกระทบของปัญหา

เพื่อหาแนวทางแก้ไข รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร

2) การบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจาก ผู้บริหารมีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องและประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและชี้แจงแก้ไขเพื่อรายงานรวมถึงมีการจัดทำรายงานข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

สอดคล้องกับ มงคล กิตติวุฒิกโร และมนัสดา ชัยสวณีย์กรณ์ (2558) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยงและด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม กล่าวคือ ผู้บริหารพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นว่าอยู่ในระดับใดเพื่อที่จะได้ตอบสนองความเสี่ยงให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่ระบุไว้ ว่าควรหลีกเลี่ยง ลด หรือยอมรับรวมทั้งการติดตามประเมินผลและการรายงานเพื่อประเมินกรอบการจัดการให้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงานและนอกจากนี้ วรณวิษา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานกล่าวว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น และ วริสา ตรงคง (2561) กล่าวว่า บริษัทหลีกเลี่ยงความเสี่ยงโดยการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานที่ไม่สร้างความเสียหายแก่บริษัทและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องไปในทิศทางที่ดีขึ้นหลังจากมีการประเมินผลแล้วและ อูมาวดี เดชธำรงค์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่พบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจาก SMEs ได้นำการบริหารความเสี่ยงไปปรับใช้กับ SMEs ทุกระดับและรายงานผลกระทบที่มีต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการติดตามประเมินผลและการรายงานสามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดตามอย่างต่อเนื่อง และการติดตามเป็นรายครั้ง นอกจากนี้พบว่า

1) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน อาจเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้มี โรงแรมตั้งแต่ 2ดาว - 5 ดาว ดังนั้นสภาพแวดล้อมภายในของโรงแรมจึงมีความแตกต่างกัน ทั้งการกำหนดนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมทั้งลักษณะโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพัฒนา ร่มเย็น (2560 :56) ที่ไม่พบความสัมพันธ์การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน และงานของวรรณวิษา

บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรไม่ได้จัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการบริหารความเสี่ยง

2) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอาจเนื่องจาก ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้มี โรงแรมตั้งแต่ 2 ดาว - 5 ดาวและโรงแรมจึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์และ เป้าหมายการดำเนินงานที่แตกต่างกัน และบุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์รวมถึง อาจไม่มีการได้ชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงวัตถุประสงค์จึงทำให้มีการเข้าใจคลาดเคลื่อนสอดคล้องกับ วรรณวิชา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากพนักงานอาจไม่ทราบถึงการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงซึ่งต้องปฏิบัติอย่างชัดเจนและผู้บริหารไม่ได้แจ้งให้พนักงานทราบถึงตัววัตถุประสงค์ รวมถึงเกณฑ์การวัดวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) ด้านการระบุเหตุการณ์ ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน อาจเนื่องจากการประเมินและระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอาจไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารอย่างเต็มที่และมีการระบุปัจจัยเสี่ยงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกไม่ชัดเจนเพียงพอรวมถึงไม่มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร สอดคล้องกับ วรรณวิชา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน พบว่า การระบุปัจจัยเสี่ยงไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจาก องค์กรขาดเครื่องมือที่ใช้ในการระบุถึงเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดความเสียหายและการบรรลุวัตถุประสงค์ และภรณ์ พลกุล และศิลปพร ศรีจันเพชร (2550) กล่าวว่า องค์กรประกอบด้านการระบุเหตุการณ์ตามแนวคิด COSO ERM มีการปฏิบัติน้อยที่สุดเนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ไม่เน้นการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวมากนัก และ อุมาวดี เดชอำรงค์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของ SMEs ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ไม่พบความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของ SMEs และสอดคล้องกับ พัฒนา รมเย็น (2560) ที่ไม่พบความสัมพันธ์การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยง

4) ด้านการประเมินระดับความเสี่ยง ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอาจ เนื่องจากการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจไม่ชัดเจน หรือการวิเคราะห์และประเมินโอกาส ความถี่ที่จะเกิดความเสี่ยงไม่เพียงพอ รวมถึงผู้บริหาร อาจกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยงไม่ชัดเจนเพียงพอ สอดคล้อง

กับอุมาวดี เดชธำรงค์ และคณะ (2562) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของ SMEs

5) ด้านกิจกรรมการควบคุมไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอาจเนื่องจากการกำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง การแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ชัดเจนหรือไม่มีมาตรการในการติดตามและตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบสอดคล้องกับเบญจมาศ สมสุระ, ญาณินห์ ตั้งภิญโญพุดผิคุณ และไตรรงค์ สวัสดิกุล (2558) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในองค์กรของธุรกิจผลิตอาหารในประเทศไทยที่ไม่พบความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุมต่อความสำเร็จในองค์กร

6) ด้านสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากว่าพนักงานอาจไม่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศมากพอ และองค์การอาจนำระบบสารสนเทศมาใช้ไม่เหมาะสมกับงาน รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และการรายงานข้อมูลที่เป็นในการบริหารความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกองค์กรไม่มีประสิทธิภาพมากพอสอดคล้องกับ อุมาวดี เดชธำรงค์ และคณะ (2562) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของ SMEs

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษา โรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้รับประโยชน์จากการศึกษารั้งนี้ 2 ด้าน คือ ประโยชน์เชิงปฏิบัติ และประโยชน์เชิงทฤษฎี ดังนี้

5.2.1 ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

- 1) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่ดีนั้นช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว
- 2) ผู้บริหารมีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ และทำให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาอุปสรรคและอยู่รอดได้ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือสถานการณ์ที่อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายได้
- 3) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญ ลดการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

5.2.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

- 1) เป็นฐานความรู้ให้แก่กวิจัยที่จะนำไปศึกษางานวิจัยในอนาคต
 - 2) เป็นฐานความรู้ให้แก่ผู้บริหารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน
- เพื่อใช้ในการบริหารองค์กรต่อไป

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

5.3.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่มีตัวแปรควบคุม ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามน้อย

5.3.2 เนื่องจากช่วงเวลาเก็บข้อมูลอยู่ในสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความล่าช้า เนื่องจาก รัฐบาลได้ทำการปิดประเทศ ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ โรงแรมบางแห่งได้ปิดให้บริการชั่วคราวเพราะได้รับผลกระทบ ส่งผลให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเกิดความล่าช้า

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ในอนาคตควรมีการวิจัยเรื่องอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานจากกลุ่มตัวอย่าง อื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น กลุ่มโรงแรมในฝั่งอันดามัน หรือกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อได้เปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มธุรกิจ

5.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา อาจเปลี่ยนเป็นเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากการส่งแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2561. (2561,23 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125 (70 ก), หน้า 7/13.
- กนกพรรณ บรรลือทรัพย์. (2555). การประยุกต์ใช้ Balanced scorecard ในการบริหารจัดการองค์กร. (ปริญาบัณชิตมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2562. (Online). <https://www.mots.go.th>. 20 กุมภาพันธ์ 2563.
- กฤษณี มหาวิทยาลัย. (2546). แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard. วารสารจดหมายข่าวตส.มท. 16 (155). 28-33.
- เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่. (2560). แนวทางการวิเคราะห์วิจัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาจากมุมมองทฤษฎีตัวแทนด้านสังคมและวัฒนธรรม. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(2), 409-420.
- จันทนา สาขากร. (2550). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. (พิมพ์ครั้งที่ 2, ปี 2557) กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- จีณัสมมา ศรีหิรัญ (2560). การจัดการความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมห้าชั้นนาระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(พิเศษ), 214-228.
- ชรีดา แซ่ลี (2556). การประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ระบบงานบริการช่างและคลังพัสดุของโครงการแกรนด์พาร์คพาร์ทเมนท์. (ปริญาบัณฑิตวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชัญชลัยย์ จิระเกียรติ (2548). ผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธกานต์ ชาติวงศ์ (2560). ทฤษฎีที่ใช้อธิบายงานวิจัยทางบัญชี:จากอดีตถึงอนาคต. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 6(2), 189-198.
- ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสติน แกรนด์ สุขุมวิท. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระ เท็ดพุทธธรรม. (2561). ตัวกำหนดการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงานการบริหารด้านการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิธินันท์ ทองอุ่น. (2553). ผลกระทบของประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจมาศ สมสุระ, ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุดิคุณ และไตรรงค์ สวัสดิ์กุล. (2558). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจผลิตอาหารในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 7 (1), 58-72.
- เปรมยุดา ท้าวบุตร, อัครเดช ฉวีรักษ์ และสลักจิต นิลผาย. (2561). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของสถาบันศึกษาในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 10 (1), 60-73.
- พรตพร อาฒยะพันธ์. (2550). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรธิดา สีคำ, จิรพงษ์ จันทร์งาม (2561). อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ. (2560). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. สหประชาสถานอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 23 (2), 45-55.
- พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 (2547, 30 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 121 (ตอนพิเศษ 70 ก), หน้า 12/12.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7, ปี 2540) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒนา ร่มเย็น (2562). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 12 (3), 47-63.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภรณ์ พลกุล และศิลปพร ศรีจันทเพช (2550). บริษัทจดทะเบียนใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงตาม COSO ERM อย่างไร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 3 (7), 73- 87.
- มงคล กิตติวุฒิไกร และมนัสดา ชัยสวณียากรณ์. (2558). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6 (1), 105-118.
- มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. (2563). การจัดการความเสี่ยง (Online). <https://science.swu.ac.th>. 24 เมษายน 2563.
- วรรณวิชา บุตรแก้ว และสมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล. (2563).การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). การประชุมระดับชาติ (ครั้งที่) 7 . วิทยาลัยนครราชสีมา.
- วริสา ตรงคง. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศศิพิมพ์มาส หงส์สมบัติ, อิศเรศร์ ไชยะ, วันทิตา จะบัง และประนอม พนาเศรษฐเนตร. (2563). การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจการท่องเที่ยวและกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 9 (2), 305-315.
- ศิลปพร ศรีจันทเพช. (2551). ทฤษฎีบริษัทภิบาล. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 31 (120).
- ศุภสิทธิ์ ศรีสะอาดรักษ์. (2547) การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมทรัพย์ ไชยนิคม, สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และนิติพงษ์ ส่งสุริโรจน์. (2554). ผลกระทบของความสามารถในการประกอบการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3 (4). 41-49.
- สมบูรณ์ สารพัด และคณะ. (2562). หลักการและทฤษฎีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ Balanced Scorecard และการนำไปประยุกต์ใช้. วารสารสยามวิชาการ, 20(34). 35-48.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง. (2560). การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 11 (4). 48-62.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2563). รายชื่อโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว 2563. (Online). <http://www.thaihotels.org>. 30 เมษายน 2563.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2554). การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3, ปี 2553). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข้มทอง. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10 (1). 107-118.
- อุมาวดี เดชธำรงค์, นารีรัตน์ ภักดีศิริวงษ์ และวิระพงศ์ จันทร์สนาม (2562). อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 39(1). 77-95.
- Ashu Sharma. (2009). Implementing Balanced Scorecard for Performance Measurement. the Icfai University Press.
- Baesley, Clune & Hermason (2005) "Enterprise Risk Management: An Empirical Analysis of Factors Associated with the Extent of Implementation". The Journal of Accounting and Public Policy, 24, 521- 531.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of Psychological Testing (5thed). New York : Harper Conllins Publishes.
- Henkin, T. C. (1979). Modern hotel and motel management. London: Cassell.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. Journal of Financial Economics, 3(4), 305-360.
- Kaplan, R.S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance, Harvard Business Review, (January – February), 71 – 79.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Pun, K. F. & White, A. S. (2005). A Performance Measurement Paradigm for Integrating Strategy Formulation : A review of systems and frameworks. *International Journal of Management Review*, 7(1): 56.
- Taro Yamane (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York : Harper and Row Publications.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน : โรงแรมที่ได้รับการรับรอง
มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาอิทธิพลการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน : โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโดยการวิจัยและแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- | | | |
|----------|--|--------------|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจโรงแรม | จำนวน 7 ข้อ |
| ตอนที่ 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับการนำแนวคิดการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กร | จำนวน 24 ข้อ |
| ตอนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน | จำนวน 12 ข้อ |
| ตอนที่ 4 | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม | จำนวน 1 ข้อ |

ทั้งนี้แบบสอบถามนี้ไม่ใช้การทดสอบจึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด

ดังนั้นขอให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์และเป็นจริงและสะท้อนความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการศึกษา คณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลา
ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ชื่อโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....
3. จำนวนพนักงาน
4. ทุนจดทะเบียน/สินทรัพย์รวม.....บาท
5. จังหวัดที่ตั้งของโรงแรม.....
6. โรงแรมของท่านเปิดทำการมาแล้วกี่ปี..... ปี
7. โรงแรมของท่านอยู่ในระดับกี่ดาว.....ดาว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านการบริหารความเสี่ยง ตามแนวคิด COSO ERM

กรุณาเติมเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ระดับการบริหารความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
1.สภาพแวดล้อมภายใน (Internal environment)						
1.1	ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการทำงานสำหรับพนักงานทุกระดับ					
1.2	มีการจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสม					
1.3	ผู้บริหารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม					

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ระดับการบริหารความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)						
2.1	มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้					
2.2	บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ					
2.3	มีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกัน					
3. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification)						
3.1	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร					
3.2	มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก					
3.3	มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ					
4. การประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment)						
4.1	มีการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง					
4.2	มีการวิเคราะห์และประเมินโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดความเสี่ยง					

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ระดับการบริหารความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
4.3	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง					
5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)						
5.1	มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยงและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น					
5.2	มีการแจ้งหรือประชุมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบของปัญหาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน					
5.3	ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ					
6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						
6.1	กำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง					
6.2	มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น งานบริการงานซ่อมบำรุง ระบบงานคลังพัสดุและระบบบัญชี					
6.3	มีมาตรการติดตามและตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบ					
7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						
7.1	ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เหมาะสม ช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา					
7.2	มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จนถึงระดับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ระดับการบริหารความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
7.3	มีการรายงานข้อมูลที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
8. การติดตามประเมินผลและการรายงาน (Monitoring)						
8.1	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม					
8.2	มีการประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและชี้แจงข้อมูลการดำเนินการแก้ไขเพื่อรายงานความคืบหน้าของงาน					
8.3	มีการจัดทำรายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการวัดผลการดำเนินงาน

กรุณาเติมเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ระดับการสำเร็จด้านผลการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)						
1.1	มีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการแก่ลูกค้า					
1.2	เน้นการแข่งขันทางธุรกิจในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า					
1.3	มีการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ					
2. ด้านการเงิน (Financial Perspective)						
2.1	มีการควบคุมต้นทุนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ					
2.2	องค์กรมีอัตราเงินทุนหมุนเวียนที่สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างคล่องตัว					

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ระดับความสำเร็จด้านผลการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
2.3	องค์กรมีการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้าง ยอดขายห้องพักตามแผนการตลาด					
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)						
3.1	บุคลากรมีแนวคิดและส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน					
3.2	องค์กรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี สารสนเทศให้มีความทันสมัย และสามารถ ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ					
3.3	องค์กรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการบริการ					
4. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)						
4.1	องค์กรมีกระบวนการที่ใช้บริการลูกค้าเข้า ห้องพัก (check-in) ที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงและ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น					
4.2	มีการสร้างช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
4.3	องค์กรมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละ ระดับของบุคลากร					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
การบริหารความเสี่ยง

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal environment)			
1.1	ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ในเรื่องความซื่อสัตย์ และ จริยธรรมในการทำงานสำหรับพนักงานทุกระดับ	3	ใช้ได้
1.2	มีการจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสม	3	ใช้ได้
1.3	ผู้บริหารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานผล อย่างเป็นธรรม	3	ใช้ได้
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)			
2.1	มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้	3	ใช้ได้
2.2	บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ และให้การยอมรับ	3	ใช้ได้
2.3	มีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	3	ใช้ได้
3. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification)			
3.1	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร	0.66	ใช้ได้

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
3.2	มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	3	ใช้ได้
3.3	มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในที่กระทบต่อการให้บริการ	3	ใช้ได้
4. การประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment)			
4.1	มีการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	3	ใช้ได้
4.2	มีการวิเคราะห์และประเมินโอกาส/ความถี่ที่จะเกิดความเสี่ยง	3	ใช้ได้
4.3	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง	3	ใช้ได้
5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)			
5.1	มีการวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	3	ใช้ได้
5.2	มีการแจ้งหรือประชุมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงผลกระทบของปัญหาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน	3	ใช้ได้
5.3	ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ	0.66	ใช้ได้

ลำดับ	แนวคิดการบริหารความเสี่ยง COSO ERM	ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)			
6.1	กำหนดกิจกรรมการควบคุมตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง	3	ใช้ได้
6.2	มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น งานบริการ งานซ่อมบำรุง ระบบงานคลังพัสดุและระบบบัญชี	3	ใช้ได้
6.3	มีมาตรการติดตามและตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบ	3	ใช้ได้
7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)			
7.1	ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เหมาะสม ช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา	3	ใช้ได้
7.2	มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานที่สำคัญ เกี่ยวกับการดำเนินงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จนถึงระดับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3	ใช้ได้
7.3	มีการรายงานข้อมูลที่เป็นในการบริหารความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3	ใช้ได้
8. การติดตามประเมินผลและการรายงาน (Monitoring)			
8.1	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม	3	ใช้ได้
8.2	มีการประชุมและรายงานความคืบหน้าของงานและชี้แจงข้อมูลการดำเนินการแก้ไขเพื่อรายงานความคืบหน้าของงาน	3	ใช้ได้
8.3	มีการจัดทำรายงานการแก้ไขข้อผิดพลาด จากการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด	3	ใช้ได้

การวัดผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
1. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)			
1.1	มีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการแก่ลูกค้า	1	ใช้ได้
1.2	เน้นการแข่งขันทางธุรกิจในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	1	ใช้ได้
1.3	มีการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	1	ใช้ได้
2. ด้านการเงิน (Financial Perspective)			
2.1	มีการควบคุมต้นทุนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ	3	ใช้ได้
2.2	องค์กรมีอัตราเงินทุนหมุนเวียนที่สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างคล่องตัว	2	ใช้ได้
2.3	องค์กรมีการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างยอดขายห้องพักตามแผนการตลาด	3	ใช้ได้
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)			
3.1	บุคลากรมีแนวคิดและส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3	ใช้ได้
3.2	องค์กรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ	2	ใช้ได้

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
3.3	องค์กรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2	ใช้ได้
4. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)			
4.1	องค์กรมีกระบวนการที่ใช้บริการลูกค้าเข้าห้องพัก (cheek-in) ที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น	3	ใช้ได้
4.2	มีการสร้างช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3	ใช้ได้
4.3	องค์กรมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับของบุคลากร	3	ใช้ได้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาว เหมือนฝัน บุญสง
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6010521715
วุฒิการศึกษา
วุฒิ ชื่อสถาบัน ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2557

ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน

ผู้บังคับหมู่ฝ่ายบัญชี 1 กองบัญชี สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ