

การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ



ณัฐดนัย ไทยแท้

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2567

การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ



ณัฐดนัย ไทยแท้

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริหารและพัฒนามหาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ

ณัฐดนัย ไทยแท้

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล ตุลาสมบัติ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.จิราญ หาญตระกูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ
ชื่อผู้เขียน	นายณัฐดนัย ไทยแท้
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล ตูลาสมบัติ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการดำเนินงานของโรงแรมและการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในภาคเหนือ และ 2) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงแรมในเขตภาคเหนือจำนวน 366 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมในเขตภาคเหนือส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักน้อยกว่า 50 ห้อง อยู่ในระดับ 3 ดาว และตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานในภาพรวมโดยเฉลี่ย ประจำปี พ.ศ. 2564 คือ ด้านกำไรสุทธิ 3,605,153.13 บาท ด้านการจ่ายโบนัส 3,699.82 บาท ด้านจำนวนพนักงาน 21.47 คน และด้านรายได้จากเซอร์วิสชาร์จ 9,681.83 บาท ให้มีความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตอบสนองความเสี่ยง และด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ได้ร้อยละ 11.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์ในการพยากรณ์เท่ากับ 0.35

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยง COSO: ERM, โรงแรมในเขตภาคเหนือ

Title	RISK MANAGEMENT FOR BUSINESS HOTELS IN NORTHERN THAILAND
Author	Mr. Nutdanai Thaitae
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Sirikul Tulasombat

ABSTRACT

The objective of this study is twofold: 1) to examine the operational performance and risk management of hotels in Northern Thailand, and 2) to investigate the impact of hotel risk management on the operational performance of hotels in Northern Thailand. Data was collected through a survey from a sample of 366 hotels in the Northern region. Statistical analysis, including percentages, averages, standard deviations, and correlation analysis, such as Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis, were used. The study found that the majority of hotels in the Northern region are small-sized, with fewer than 50 rooms, and are rated as 3-star hotels. On average for the fiscal year 2021, the operational performance indicators were as follows: net profit of 3,605,153.13 Baht, bonus payments of 3,699.82 Baht, an average staff count of 21.47 employees, and service charge income of 9,681.83 Baht. The hotels gave the highest importance to risk management, using the COSO: ERM framework, in the following areas: internal environment, risk response, and objective setting, with average scores of 4.28, 4.27, and 4.25, respectively.

Risk management using the COSO: ERM framework in the areas of risk assessment, internal environment, and information and communication were found to jointly predict the variables that affect the operational performance of hotels in the Northern region, with a significant statistical impact at the 0.05 level, with a multiple correlation coefficient of 0.35.

Keywords : Enterprise Risk Management, Hotels in the Northern Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นผลงานที่ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจ สติปัญญา กำลังกายและกำลังใจ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล ตูลาสมบัติ ซึ่งเป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทรพงศ์ และอาจารย์ ดร.จิรายุ หาญตระกูล กรรมการปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่า ให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาตลอดจนให้ความดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

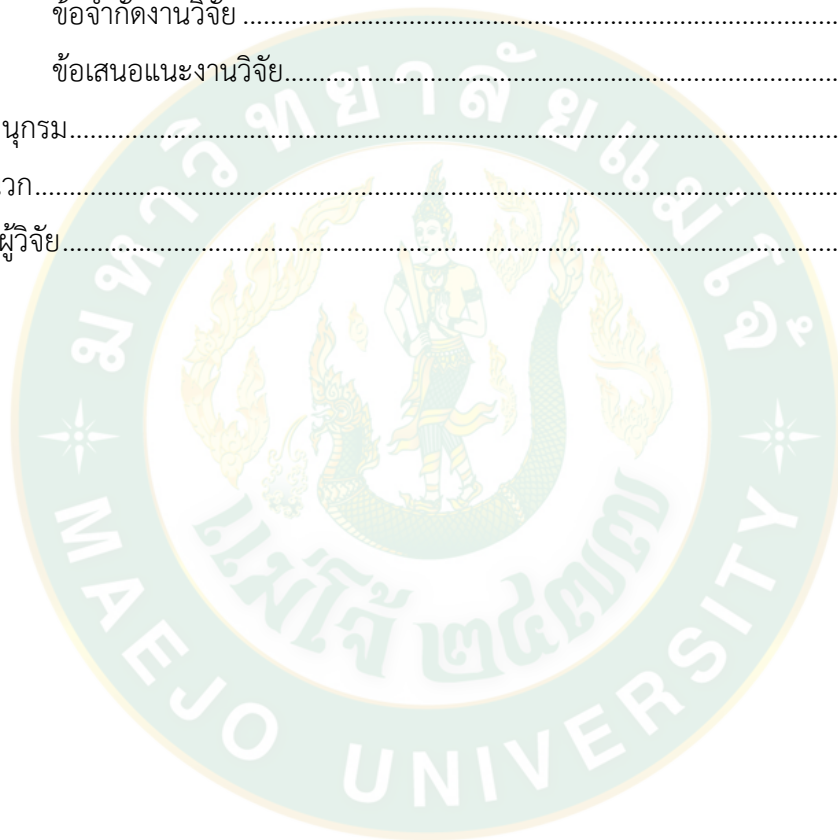
ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถทำให้วิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

ณัฐดนัย ไทยแท้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร.....	6
แนวคิดและทฤษฎี.....	6
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย.....	28
สมมติฐานการวิจัย.....	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	30
ประชากร	30
กลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม.....	39

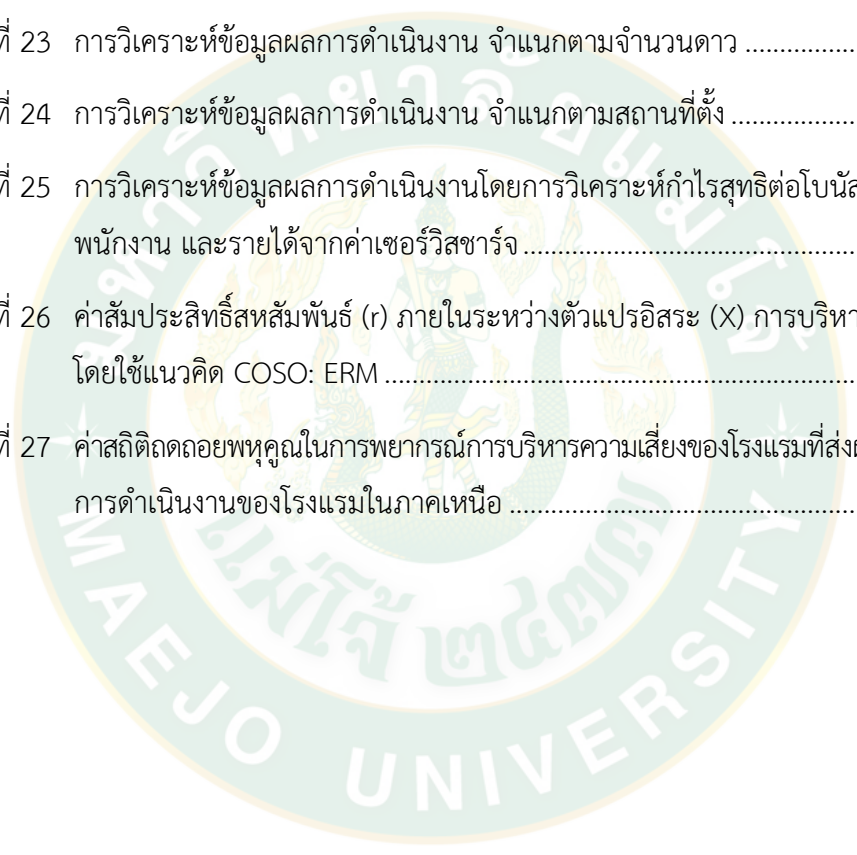
การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	41
การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงแรม.....	49
การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงแรม.....	54
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการศึกษา.....	58
อภิปรายผล	60
ข้อจำกัดงานวิจัย	66
ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ประวัติผู้วิจัย.....	79



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....24
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ.....31
ตารางที่ 3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ.....36
ตารางที่ 4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ37
ตารางที่ 5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรม.....37
ตารางที่ 6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา38
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ38
ตารางที่ 8	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน39
ตารางที่ 9	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านขนาดของโรงแรม.....39
ตารางที่ 10	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านจำนวนดาว.....40
ตารางที่ 11	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านสถานที่ตั้ง.....40
ตารางที่ 12	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสภาพแวดล้อม ภายใน41
ตารางที่ 13	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการกำหนด วัตถุประสงค์.....42
ตารางที่ 14	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการระบุเหตุการณ์43
ตารางที่ 15	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการประเมิน ความเสี่ยง.....44
ตารางที่ 16	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการตอบสนอง ความเสี่ยง.....45
ตารางที่ 17	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านกิจกรรมควบคุม.....46

ตารางที่ 18	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	47
ตารางที่ 19	การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการติดตามผล.....	48
ตารางที่ 20	สรุปการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	49
ตารางที่ 21	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน.....	50
ตารางที่ 22	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานจำแนกตามขนาดของโรงแรม.....	50
ตารางที่ 23	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน จำแนกตามจำนวนดาว	51
ตารางที่ 24	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน จำแนกตามสถานที่ตั้ง	52
ตารางที่ 25	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยการวิเคราะห์กำไรสุทธิต่อโบนัส จำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ	53
ตารางที่ 26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (X) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	55
ตารางที่ 27	ค่าสถิติถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ	57



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย	28



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศเป็นแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างอาชีพ โดยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ มีสัดส่วนมากกว่าภาคการผลิตอื่น ๆ หรือมากกว่าร้อยละ 50 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ทั้งประเทศ (โสภา จำนงรัศมี และคณะ 2558: 1) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวอยู่ลำดับที่ 11 ของโลก และมีตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่ 6 ของโลก โดยในปี พ.ศ. 2561 ตั้งแต่ เดือนมกราคม จนถึง เดือน ธันวาคมก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 มีจำนวนนักท่องเที่ยวในภาคเหนือ ประมาณ 35.3 ล้านคน มีรายได้จากนักท่องเที่ยว 1,068,190 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.94 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวซึ่งคาบเกี่ยวกับธุรกิจสินค้าและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พักซึ่งธุรกิจนี้จึงไม่สามารถดำเนินไปได้หากปราศจากกลไกการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การดำเนินธุรกิจโรงแรมต้องควบคู่ไปกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือมีการดำเนินกิจการโรงแรมและที่พักมีมากถึง 3,877 แห่ง และมีห้องพักประมาณ 10,000-30,000 ห้อง (ละเอียด บุ่งศรีทอง, 2565) ซึ่งภาคเหนือยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอันดับ 1 ของประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น เกิดภาวะล้นตามความต้องการที่แท้จริง โดยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นถึง 32,000 ห้อง โดยส่วนมากเป็นห้องพักประเภทโรงแรมจึงทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงมาก โรงแรมบางแห่งปิดตัวลงเนื่องจากไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนที่เกิดขึ้นได้ ขณะที่สถานการณ์เมืองในประเทศและการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปัจจุบันได้ตอกย้ำให้ภาคการท่องเที่ยวอยู่ในสภาวะย่ำแย่เกิดการล็อกดาวน์ในหลาย ๆ พื้นที่ในประเทศทำให้การเดินทางหยุดชะงัก ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบอย่างหนักถึงแม้จะมีมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐ บางแห่งก็ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อได้ รวมถึงพฤติกรรมชีวิตปกติใหม่ (New Normal) ของนักท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับตัวและดำเนินธุรกิจภายใต้เงื่อนไขด้านความสะอาดและปลอดภัย ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยความเสี่ยงภายนอกกิจการที่ไม่สามารถควบคุมได้ ยังมีปัญหาหรือปัจจัยความเสี่ยงภายในที่เกิดจากการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยความเสี่ยงจากการทุจริตของบุคคลภายในองค์กร เพื่อผลประโยชน์

ตนเองหรือพวกพ้อง เช่นการปลอมแปลงเอกสาร การยกยอกทรัพย์ การรับสินบน การซื้อของราคาแพง แต่คุณภาพต่ำ รวมถึงการทุจริตจากภายนอกองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อองค์กร เช่น การปลอมแปลงเอกสารทางการเงิน การฉ้อโกง รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านบุคลากร ซึ่งเกิดการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถคุณสมบัติไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ให้งานบรรลุเป้าหมาย หรือบุคลากรมีประสิทธิภาพไม่เหมาะสมกับงาน การขาดเครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นความเสี่ยงจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอหรือ ความไม่เหมาะสมของกระบวนการ เช่น มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานไม่เหมาะสม การกำหนดขอบเขต อำนาจอนุมัติไม่ชัดเจน ทั้งนี้จากการศึกษาปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับการทำงานพบว่า วรรณวิภา จันทรหอมกุล (2559) มีการศึกษาปัจจัยความเสี่ยงจากการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยภายนอกองค์กร และยังมีแนวคิดของ จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) กล่าวว่า ความเสี่ยงจากการทำงานประกอบด้วย ความเสี่ยง จากการทุจริต ความเสี่ยงด้านบุคลากร ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความเสี่ยงระบบข้อมูล ความเสี่ยงของความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ และความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน จะเห็นได้ว่า ปัจจัยความเสี่ยงในการทำงานล้วนส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น

กล่าวได้ว่าปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยที่ธุรกิจโรงแรมมีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการด้านห้องพัก การจัดประชุมสัมมนา ศูนย์การบริการทางด้านธุรกิจ และการบริการ ด้านสุขภาพ มีลักษณะการให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง ในแต่วันจะมีรายการการดำเนินงานที่หลากหลาย และซับซ้อน ต้องมีการประสานงานกันในแต่ละฝ่าย และใช้พนักงานในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ย่อมก่อให้เกิดปัญหาที่เกิดในการทำงาน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านการบริหารความเสี่ยงที่ยัง ไม่ครอบคลุมและขาดประสิทธิภาพ เช่น พนักงานผู้รับผิดชอบขาดความรู้และความเข้าใจการลักษณะงาน ที่ได้รับมอบหมาย การวางตำแหน่งงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคคล กระบวนการทำงานมีความซับซ้อนและ ขาดการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ขาดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีความเข้าใจ ตะหนักถึงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และสามารถจัดการกับ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการกับความความเสี่ยง คือ แนวทาง การบริหารความเสี่ยงองค์กร (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Enterprise Risk Management: COSO ERM) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวจะเน้นการวางแผน การป้องกันการจัดการเชิงรุกก่อนจะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง สามารถป้องกันและลดผลกระทบที่จะ เกิดขึ้น และความเสียหายให้กับธุรกิจ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการควบคุมบริษัทอเมริกา ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์

ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล ซึ่งสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม เช่น การประเมินความเสี่ยง การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยง การดำเนินการกับความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ 9 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน และจังหวัดอุตรดิตถ์ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือมีจุดแข็งทางด้านทำเลที่ตั้งภูมิประเทศสวยงาม อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและชุมชน มีศูนย์การค้าที่ทันสมัย การคมนาคมที่สะดวก ซึ่งมีโอกาสในการฟื้นตัวจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาประกอบการพิจารณาในการลดผลกระทบจากความเสียหาย และหาแนวทางในการป้องกันล่วงหน้า รวมถึงลดความไม่แน่นอนของผล การปฏิบัติงานในภาพรวม เพื่อเสริมสร้างธุรกิจให้มีความแข็งแกร่ง มั่นคง เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ให้ดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์และเติบโตอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM และการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของโรงแรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ผลการดำเนินงานของโรงแรมและการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในภาคเหนือ โดยใช้แนวคิด COSO: ERM เท่านั้น

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตประชากร คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ 9 จังหวัด โดยมีโรงแรมทั้งหมดจำนวน 3,121 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 366 แห่ง ซึ่งผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในภาคเหนือโรงแรมละ 1 ราย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา คือ โรงแรมในภาคเหนือ 9 จังหวัด ได้แก่ 1) จังหวัดเชียงราย 2) จังหวัดเชียงใหม่ 3) จังหวัดน่าน 4) จังหวัดพะเยา 5) จังหวัดแพร่ 6) จังหวัดแม่ฮ่องสอน 7) จังหวัดลำปาง 8) จังหวัดลำพูน 9) จังหวัดอุตรดิตถ์

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 1 ปี ตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึง เดือน มกราคม พ.ศ. 2566 ส่วนการเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานระหว่าง วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง โดยผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเข้าใจและรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น สามารถรับมือและหาแนวทางการป้องกันความเสี่ยงได้ทันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือ สามารถช่วยลดความเสี่ยงเตรียมความพร้อมได้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์ รวมถึงสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรม

นิยามศัพท์

ความเสี่ยง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ไม่นั่นนอน และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง แนวทางในการป้องกันความเสี่ยงตามกรอบของ COSO ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ 1) สภาพแวดล้อมภายใน 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ 3) การระบุเหตุการณ์ 4) การประเมินความเสี่ยง 5) การตอบสนองความเสี่ยง 6) กิจกรรมควบคุม 7) สารสนเทศและการสื่อสาร และ 8) การติดตามผล

ผลการดำเนินงานของโรงแรม หมายถึง ผลการดำเนินงานของโรงแรมประจำปี พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย 1) การวัดผลจากกำไรสุทธิ 2) การวัดผลจากโบนัส (Bonus) 3) การวัดผลจากจำนวนพนักงาน และ 4) การวัดผลจากค่าเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge)

โรงแรม หมายถึง โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ ประกอบด้วย 9 จังหวัด คือ 1) จังหวัดเชียงราย 2) จังหวัดเชียงใหม่ 3) จังหวัดน่าน 4) จังหวัดพะเยา 5) จังหวัดแพร่ 6) จังหวัดแม่ฮ่องสอน 7) จังหวัดลำปาง 8) จังหวัดลำพูน และ 9) จังหวัดอุตรดิตถ์



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษางานวิจัยเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ประกอบด้วย การศึกษาทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง แนวคิดการบริหารความเสี่ยง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดของงานวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ตามลำดับ มีดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง

1.1 ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

ศิลป์พร ศรีจันเพชร (2556: 2) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงว่าเป็นกลไกที่สำคัญกลไกหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าสามารถสร้างมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้แนวทางการบริหารความเสี่ยงจึงได้รับความสนใจและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งระดับภายในองค์กรและโดยผู้เชี่ยวชาญ แนวคิดการบริหารความเสี่ยงซึ่งใช้กันอยู่ทั่วไป คือ กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management-Integrated Framework: ERM) ของโคโซในปัจจุบันกลุ่มบุคคลในวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีหรือผู้ตรวจสอบภายใน ล้วนแล้วแต่รู้จักและได้นำ “กรอบการบริหารความเสี่ยง” มาใช้งานกันแล้วทั้งนั้น

อุทัยวรรณ จรุงวิภู (2558) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงได้เกิดขึ้นนานแล้ว โดยเริ่มจากการหาแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัยก่อน ต่อมาเมื่อเกิดวิกฤติการณ์ทางการเงินที่สำคัญหลายครั้งและเกิดการล่มสลายของธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน เจ้าหนี้ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ประสบความเสียหายอย่างรุนแรง การบริหารความเสี่ยงจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยได้มีการเสนอให้ออกเป็นข้อบังคับให้คณะกรรมการบริษัทต้องรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ปัจจุบันทุกองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงมากขึ้น โดยจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร การบริหารความเสี่ยงที่นิยมใช้ในปัจจุบัน คือ การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) โดยได้ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2547 นิยมเรียกกันย่อ ๆ ว่า COSO ERM

ณัฐมา รongมาลี (2563: 3) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลง หรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite) การจัดการความเสี่ยงต้องมองปัญหาความเสี่ยงแบบองค์รวม การจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จากทุกระดับร่วมกัน พิจารณาทั้งความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นพ้องร่วมกันทั่วทั้งองค์กร จึงจะสามารถควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

สามารถสรุปได้ว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยช่วยวางแนวทางและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่วนมากนิยมใช้การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ซึ่งมีทฤษฎีหลาย ๆ ท่านได้นำแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ COSO เช่น วุฒิชีวัฒน์ สิริวิรัช (2563) ได้ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึง พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ (2561) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

1.2 ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2554) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

องค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ (2564) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

กมลชนก อนุกุล (2557: 5) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหายให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่าการบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการที่สำคัญในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งการจัดการความเสี่ยง

1.3 ประเภทของความเสียหายของธุรกิจ

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) จำแนกประเภทของความเสียหายออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบ (Compliance Risk) และ 5) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (Hazard Risk) สามารถอธิบายได้มีดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคมสถานการณ์โลก ภาวะผู้นำกลไกตลาด รายได้กำไร

2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด การขาดระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจน การดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร

3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราดอกเบี้ย งบประมาณ สภาพคล่องความสามารถในการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน รายงานทางการเงิน

4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบ (Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับข้อกำหนดของทางการ นโยบายของรัฐ ข้อกำหนดของภูมิภาคของโลก ที่ส่งผลต่อการผลิต การส่งมอบบริการ แรงงาน และภาษี

5) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (Hazard Risk) ซึ่งจำแนกได้เป็น

5.1) ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk) เป็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของสินค้าและบริการ ราคาสินค้าและบริการ

5.2) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของสินเชื่อและคุณภาพของสินทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

5.3) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) เช่น ความเสี่ยงเรื่องสภาพคล่องในการชำระเงินหรือหนี้สิน

5.4) ความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business Risk)

5.5) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

จะเห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจซึ่งจะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นโดยสามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นธุรกิจต้องมีการวางแผนในการป้องกัน เพื่อลด

ความสูญเสียที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการความเสี่ยงที่เกิดจากด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) พบว่าในการประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม มีการดำเนินงานด้านที่ต้องมีการประสานร่วมกันของแผนกต่าง ๆ โดยปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร 2) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี และ 4) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก

1.4 ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงาน (Operational Risk)

เมธา สุวรรณสาร (2562) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และการขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอกและส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนขององค์กร

วรรณวิภา จันทร์หอมกุล (2559) กล่าวว่า ปัจจัยในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยบุคลากร 2) ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 4) ปัจจัยภายนอกองค์กร

กมลชนก อนุกุล (2557: 175) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร 2) ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี และ 4) ความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก มีดังนี้

1) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร เป็นปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากรภายในโรงแรมซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ การจัดการจำนวนพนักงานให้เพียงพอในช่วงฤดูการท่องเที่ยว (Hight Season) การพัฒนาการฝึกทักษะในการให้บริการมีการอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ มีการปรับเปลี่ยนสวัสดิการเพื่อให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างและการบริหารของโรงแรม การแบ่งแยกหน้าและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีความชัดเจน รวมถึงมีการจัดทำคู่มือและแนวทางและรายละเอียดในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ มีการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด มีการทำการตลาดในรูปแบบใหม่ มีการขยายช่องทางในการขายห้องพักในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว รวมถึงการทำประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับโรงแรมและพนักงาน

3) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับธุรกิจโรงแรม ต้องมีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาตามอายุการใช้งานมีการอัปเดตประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์อย่างสม่ำเสมอ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโรงแรมและลูกค้า มีระบบการป้องกันและแจ้งเตือนและการสำรองไฟฟ้าในเหตุสุวิสัย

4) ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก เป็นปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย นโยบายของรัฐบาล หรือระเบียบ คำแนะนำต่าง ๆ ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแล เช่น มาตรการด้านความปลอดภัยจากโรคระบาดโควิด 19 จากกระทรวงสาธารณสุขที่มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติอย่างชัดเจน หรือมาตรการล็อกดาวน์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกับธุรกิจโรงแรม รวมถึงอัคคีภัยหรือภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งธุรกิจโรงแรมต้องมีการวางแผนล่วงหน้า เช่น การซื้อประกันให้มีความเหมาะสมและครอบคลุม

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงาน (Operational Risk) ของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยบุคลากร 2) ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 4) ปัจจัยภายนอกองค์กร ในการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมักจะเลือกใช้เครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง คือ กรอบแนวคิดของโคโซ (COSO ERM) โดยสามารถครอบคลุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจได้

2. แนวคิดการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการควบคุมบริษัทอเมริกา (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO) พัฒนาแนวคิดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่มีมาตรฐานสำหรับธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ โดยได้ริเริ่มพัฒนาแนวคิด Enterprise Risk Management (ERM) โดยมีกระบวนการซึ่งเป็นผลจากการที่คณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนขององค์กรในทุกระดับโดยการออกแบบให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปได้ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรและการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมได้ (กมลชนก อนุกุล, 2557)(กมลชนก อนุกุล, 2557)

องค์กรทั่วโลกส่วนใหญ่ได้ใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ “COSO” หรือ “COSO-ERM Framework” ซึ่ง “COSO” หรือ “The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” เป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวของหน่วยงานสำคัญด้านการบัญชีและการตรวจสอบของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ถือเป็นประเทศต้นแบบของระบบการเงินและการบัญชีที่ทั่วโลกใช้อยู่ในปัจจุบัน (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2561)

ความเสี่ยงตามนิยามของ “COSO: ERM” คือ ความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการบรรลุกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ความเสี่ยงในความหมายของ “COSO” เป็นเหตุการณ์ที่เป็นความไม่แน่นอน ซึ่งมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร เช่น คู่แข่งรายใหม่ เทคโนโลยีล้ำสมัยสินค้าไม่ตรงความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารทุจริต (กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2564: 2)

ตามแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO ERM) โดยมีองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment: IE) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting: OS) 3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification: EI) 4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) 5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Responses: RR) 6) กิจกรรมควบคุม (Control Activities: CA) 7) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication: IC) และ 8) การติดตามผล (Monitoring: M) สามารถอธิบายได้ มีดังนี้

1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment: IE)

สภาพแวดล้อมภายในเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับกรอบการบริหารความเสี่ยง สภาพแวดล้อมนี้มีอิทธิพลในการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกิจกรรมการบ่งชี้ การประเมิน และจัดการความเสี่ยง ทั้งนี้สภาพแวดล้อมในองค์กรประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น จริยธรรม วิธีการทำงานของผู้บริหารและบุคลากร รวมถึงปรัชญาและวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยง

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting: OS)

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ ขั้นตอนแรกสำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยง โดยที่วัตถุประสงค์ที่กำหนดต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification: EI)

การประกอบขงกิจการมักมีความแน่นอน องค์กรไม่สามารถมั่นใจได้ว่าเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร ในการระบุเหตุการณ์ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เช่น ปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงพิจารณาความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA)

ขั้นตอนของการประเมินความเสี่ยงเน้นการประเมินโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์โดยทั่วไปการประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย 2 มิติ คือ

4.1) โอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) เหตุการณ์มีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด

4.2) ผลกระทบ (Impact) หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นกับองค์กรจะมีผลกระทบมากน้อยเพียงใด

5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Responses: RR)

การตอบสนองความเสี่ยง คือ การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่มีความสอดคล้องกับความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง มี 4 วิธี คือ

5.1) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ การดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยง

5.2) การลด (Reduction) คือ การดำเนินการเพื่อลดความน่าจะเป็น หรือลดผลกระทบจากความเสี่ยง หรืออาจลดทั้งสองอย่าง

5.3) การร่วมกันรับความเสี่ยง (Sharing) คือ การลดความน่าจะเป็นหรือผลกระทบจากความเสียหายโดยการโอนหรือแบ่งปันความเสี่ยงนั้นให้กับบุคคลอื่น เช่น การทำประกันภัย การทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) เป็นต้น

5.4) การยอมรับ (Acceptance) คือ การไม่ทำกิจกรรมใดที่มีผลต่อความน่าจะเป็นและผลกระทบจากความเสียหาย เนื่องจากความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้แล้ว

6) กิจกรรมควบคุม (Control Activities: CA)

กิจกรรมการควบคุม คือ นโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อตอบสนองความเสี่ยงองค์กรควรมีกิจกรรมควบคุมในวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ด้านของการจัดการความเสี่ยง คือ เชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน การรายงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ผู้บริหารจะกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่จะสนับสนุนกิจกรรมที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าความเสี่ยงที่ได้รับการตอบสนอง อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม การมีระบบเอกสารหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ เป็นต้น

ผู้บริหารควรพิจารณากิจกรรมควบคู่ร่วมกับการตอบสนองความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่กำหนดและบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด

7) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication: IC)

สารสนเทศขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นในการบ่งชี้ การประเมิน และการจัดการความเสี่ยง ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งจากแหล่งภายนอกและภายในควรได้รับการบันทึกและสื่อสารอย่างเหมาะสมทั้งในด้านรูปแบบและเวลา เพื่อช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8) การติดตามผล (Monitoring: M)

การมีระบบการติดตามผล เพื่อประเมินกรอบการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิผลอยู่เสมอ

การติดตามผลถือเป็นมาตรการในการควบคุมดูแลคุณภาพของการจัดการความเสี่ยง เนื่องจากองค์กรอาจเปลี่ยนวัตถุประสงค์ใหม่ หรือธุรกิจเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาวิธีตอบสนองที่เคยมีประสิทธิภาพอาจล้าสมัย กิจกรรมที่เคยมีประสิทธิภาพอาจถูกละเลย องค์กรเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ เปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ทำให้วิธีการเดิมใช้ไม่ได้ผล เป็นต้น

การติดตามและการประเมินผลช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้มีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดการบริหารความเสี่ยงโดยใช้ “COSO: ERM” ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ 1) สภาพแวดล้อมภายใน 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ 3) การระบุเหตุการณ์ 4) การประเมินความเสี่ยง 5) การตอบสนองความเสี่ยง 6) กิจกรรมควบคุม 7) สารสนเทศและการสื่อสาร และ 8) การติดตามผลซึ่งในการวิจัยนี้จะนำตัวแปรการบริหารความเสี่ยงโดยใช้ “COSO: ERM” มาเป็นตัวแปรอิสระ (X) ในการศึกษา

3. การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

การเดินทางถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ เช่น การเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อการทำงาน การเดินทางเพื่อแสวงหาความหมายในชีวิต เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้ในระหว่างการเดินทาง คือ ที่พักแรม (Accommodations) โดยที่พักแรมในการเดินทางหรือโรงแรม (Hotels) มีลักษณะที่แตกต่างออกไปตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ที่พักแรมหรือโรงแรมเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการเดินทางมาตั้งแต่สมัยโบราณ ที่พักแรมบางประเภท อาจเป็นที่พักชั่วคราวระหว่างการเดินทาง บ้านญาติ วัด หรือโรงแรมที่สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในทางด้านเศรษฐกิจเป็นเป้าหมายหลัก

ในปัจจุบันการเดินทางมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านของการท่องเที่ยว การขนส่งต่าง ๆ มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการขนส่งทำให้การเดินทางมีความรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปมีการใช้วันหยุดพักผ่อนเพื่อการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เหตุผลดังกล่าวแล้วจึงได้เกิดการสร้างที่พักแรมหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย จึงมีโรงแรมประเภทต่าง ๆ ในการตอบสนองและรองรับความต้องการเดินทางของผู้บริโภค ซึ่งมีนักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้นำแนวคิดกับธุรกิจโรงแรม มาประยุกต์กับงานวิจัย เช่น สุกัญญา ดวงอุปมา (2562) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงและเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ รวมถึง วุฒิชีวัฒน์ สิริวิรัช (2563) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมได้มีดังนี้

3.1 ความหมายของโรงแรม

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2547) กล่าวว่า พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของโรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559: 10) กล่าวว่า ที่พักแรมหรือโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นที่พักค้างคืนชั่วคราวในจุดหมายปลายทางของการเดินทาง ที่พักแรมจึงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินและค่าเวลามากที่สุดในการท่องเที่ยวครั้งหนึ่ง ๆ

สามารถสรุปได้ว่า โรงแรม คือ การดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการ จัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พัก มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมตามข้อบ่งชี้ของการบริการนั้น ๆ

3.2 การกำหนดขนาดของธุรกิจโรงแรม

วัฒนา ทนงค์แดง (2560: 6) ได้กำหนดขนาดของธุรกิจโรงแรมได้มีดังนี้

1) ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดเล็ก (Small Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่ปลูกสร้างอยู่ตามสถานที่พักตากอากาศ (Resort) หรือโรงแรมที่พักที่สร้างขึ้นระหว่างทาง ระหว่างเมือง (Motel) ลักษณะการดำเนินธุรกิจก็มักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและดำเนินการเอง การลงทุนไม่สูงเท่าใดนัก ราคาค่าบริการจึงไม่สูงและบริการจะใกล้ชิดเข้าถึงลูกค้ามากกว่าโรงแรมขนาดอื่น ๆ เพราะเจ้าของจะเข้ามาดำเนินการจัดสิ่งของทุกอย่างที่นำมาใช้ในโรงแรมด้วยตนเองรวมถึงการบริหารกิจการด้วย

2) ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดกลาง (Middle Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบสมบูรณ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุก ๆ ด้านตามที่ลูกค้าต้องการ มีจำนวนห้องพักประมาณ 200 - 300 ห้อง รองรับแขกที่มาใช้บริการได้ในปริมาณค่อนข้างสูง ราคาค่าบริการก็จะสูงตามไปด้วย สำหรับการให้บริการก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก มีคุณภาพ มีมาตรฐานในทุกเรื่องโดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการ

3) ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ (Large Size Hotel) โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความหรูหรา มีมาตรฐานสูงในการให้บริการระดับสากลสำหรับการให้บริการทุก ๆ ด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โรงแรมที่มีห้องพักเกินกว่า 300 ห้อง โรงแรมประเภทนี้จะพบได้ตามหัวเมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ ชลบุรี เป็นต้น โรงแรมขนาดใหญ่มีการลงทุนค่อนข้างสูงทำให้มีจำนวนธุรกิจประเภทนี้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่อยู่ตามเมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจและเมืองท่องเที่ยว สำหรับรับรองนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและคนไทย ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายจากต่างประเทศเข้ามาดำเนินการ มีความชำนาญในการบริหารในรูปแบบของธุรกิจเครือข่ายต่างประเทศ (International Chain)

สามารถสรุปได้ว่า การกำหนดขนาดของธุรกิจโรงแรม สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดกลาง และธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งกล่าวได้ว่ามีปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยในการสร้างธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นตัวแปรในกำหนดขนาด เช่น แหล่งเงินทุน ความพร้อมของสถานที่ ความต้องการของผู้บริโภค เป็นต้น

3.3 เกณฑ์การพิจารณาผลการดำเนินงานของธุรกิจ

ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญ เนื่องจากผลการดำเนินงานของธุรกิจเป็นการให้ความรู้ความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการบริหารงาน ซึ่งการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

คาแพลน และนอร์ดัน (Kaplan & Norton, 1996) เสนอแนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ที่ประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต โดยเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร

Berger-Walliser et al. (2011) นักวิจัยจากสถาบันวิจัยเศรษฐศาสตร์ และการจัดการ แห่งรัฐมอสโก ประเทศรัสเซีย ได้ศึกษาปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งพบว่า ความสำเร็จของธุรกิจสามารถพิจารณาได้จาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ จำนวนลูกค้า จำนวนยอดขาย และจำนวนกำไร

กรรณิกา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์ (2561) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง โดยใช้ Balanced Scorecard โดยมีการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ที่ประกอบด้วย รายได้และผลกำไรของธุรกิจโรงแรมที่เพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ และอัตราการเข้าออกของพนักงาน

สุกัญญา ดวงอุปมา (2562) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงและเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีการศึกษาถึงประเภทของธุรกิจโรงแรมทุนจดทะเบียน ข้อมูลธุรกิจระดับดาว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ และจำนวนพนักงาน พบว่า ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจมีความแตกต่างกันในด้านการจัดการความเสี่ยง

สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์การพิจารณาผลการดำเนินงานของธุรกิจ คือ เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น การวัดผลจากกำไร การวัดผลจากจำนวนลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นในการศึกษา

ครั้งนี้ผู้วิจัยจะประยุกต์จากแนวคิดของ Berger-Walliser et al. (2011); Kaplan and Norton (1996) รวมถึงทฤษฎีของกรรณิกา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์ (2561) และสุกัญญา ดวงอุปมา (2562) โดยสามารถพิจารณาผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 2 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน คือ การวัดผลจากกำไรสุทธิ การวัดผลจากโบนัส และการวัดผลจากรายได้ค่าเซอร์วิสชาร์จ และ 2) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต คือ การวัดผลจากจำนวนพนักงาน อธิบายได้ดังนี้

1) การวัดผลจากกำไรสุทธิ

Berger-Walliser et al. (2011) ให้ความหมายของกำไรที่เพิ่มขึ้นว่าเป็นส่วนต่างระหว่างรายได้ และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นตัวเลขที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และเป็นตัวบ่งชี้ที่ธุรกิจสามารถเติบโต และแข่งขันได้

สวลี วงศ์ไชยา และพิชญาดา พันผา (2561) กล่าวว่า กำไรว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้จากการดำเนินการประกอบธุรกิจ มาจากผลต่างระหว่างรายได้และต้นทุน และเป็นแรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ

ชนะพัฒน์ วิริต (2565) อธิบายถึง กำไรว่าเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของธุรกิจซึ่งต้องมีการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น

สามารถสรุปได้ว่า การวัดผลกำไรสุทธิ คือ การวัดผลตอบแทนที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจหลังจากหักค่าดำเนินการต่าง ๆ เช่น ต้นทุนของในการดำเนินงานงานกิจการ การจ่ายภาษี เป็นต้น

2) การวัดผลจากโบนัส

กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน (2554) ระบุว่า คำว่า "โบนัส" ที่นายจ้างตกลงจ่ายให้ลูกจ้างเป็นสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง ไม่เป็นค่าจ้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งกำหนดค่าจ้างเป็นเงินที่ตกลงจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้าง โดยไม่รวมถึงโบนัสในกรณีวันหยุดหรือวันลาที่ลูกจ้างไม่ได้ทำงานตามปกติ ซึ่งได้รับการยืนยันจากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4573/2544.

ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) กล่าวว่า เงินโบนัสประจำปี หมายถึง เงินส่วนเพิ่มที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นการจูงใจ

ธนากรกรุงศรี (2560) กล่าวว่า โบนัส คือ เงินค่าตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงานเมื่อบริษัทมีผลประกอบการที่ดี เป็นเงินก้อนที่แยกออกจากเงินเดือน เพื่อเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อไป

สามารถสรุปได้ว่า การวัดผลจากโบนัส คือ สิ่งที่สามารถบ่งบอกถึงการเติบโตของธุรกิจเมื่อบริษัทหรือองค์กรไหนที่มีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น จะจ่ายเงินส่วนเพิ่มนอกจากเงินเดือนให้กับพนักงาน

3) การวัดผลจากจำนวนพนักงาน

วีระพันธ์ ศิริพิศุต์มย์ (2561) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายในการทำงานซึ่งจะกลายมาเป็นพนักงานที่มีความผูกพัน ผลประโยชน์ในระยะยาวที่เกิดกับองค์กร คือ องค์กรจะมีลูกจ้างที่จงรักภักดีและพึงพอใจเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงานมีความสามารถในการสร้างกำไรมากขึ้น รวมทั้งมีรายได้เติบโตมากขึ้น

กรณีศึกษา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์ (2561) กล่าวว่า อัตราการเข้าออกของพนักงานจะส่งผลให้ขาดความเชี่ยวชาญและทักษะในการให้บริการ รวมถึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้า

สารสรุปได้ว่า การวัดผลจากจำนวนพนักงาน คือ ความสามารถของธุรกิจในการรักษาจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน ซึ่งอัตราการเข้าออกของพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ

4) การวัดผลจากรายได้ค่าเซอร์วิสชาร์จ

กรมประชาสัมพันธ์ (2565) กล่าวว่า เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) คือค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการร้านอาหารที่ให้บริการเป็นพิเศษแก่ลูกค้า ซึ่งจะแตกต่างจากการให้ทิป (สินน้ำใจ) ที่ให้โดยสมัครใจ

เอสเอ็มอี ไทยแลนด์ (2565) อธิบายถึง เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) คือ ค่าบริการที่ผู้ประกอบการขายสินค้า คิดเพิ่มขึ้นจากค่าสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคเข้ามาซื้อหรือใช้บริการของทางร้าน ซึ่งการเก็บค่าเซอร์วิสชาร์จเป็นการเก็บเพื่อนำรายได้มาแบ่งให้พนักงานในแต่ละเดือน นั่นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของรายได้ของพนักงาน

โพสต์ ทูเดย์ (2559) กล่าวว่า การเก็บค่าบริการในลักษณะของเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) มีความสำคัญมากในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นระบบและมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม อีกนัยหนึ่ง คือ หลักปฏิบัติสากลทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ยึดถือมายาวนาน

สารสรุปได้ว่า การวัดผลจากรายได้ค่าเซอร์วิสชาร์จ คือ รายได้จากผลตอบแทนจากค่าสินค้าและบริการของโรงแรม ซึ่งหากมีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นจะส่งผลให้มีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จมากยิ่งขึ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิชีวัฒน์ สิริวิชล (2563) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และขนาดของโรงแรม ประชากรที่ศึกษาวิจัย คือ โรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติได้แก่ ค่าความถี่

ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการ ความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรูปแบบจดทะเบียนกิจการ ขนาดของ โรงแรม และระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO และประสพการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO

ธาริตา สกุรัตน์ (2563) ศึกษาการบริหารจัดการความเสี่ยงของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) และเพื่อกำหนดแนวทาง การบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือเจ้าของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท(โฮมสเตย์) ทั้งสิ้น 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง การวิจัยเชิงปริมาณ คือนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน ทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มและแบบสอบถามผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความเสี่ยงของการบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยวภาพรวมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว พบว่าการบริหารจัดการ ความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากซึ่งได้นำผลไปประชุมกลุ่ม โดยกลุ่มผู้ประกอบการ มีแนวทาง การบริหารจัดการความเสี่ยง 5 แนวทาง ประกอบด้วย 1) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงจาก โรคภัยไข้เจ็บ 2) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3) แนวทางการบริหาร จัดการความเสี่ยงจากภาวะเครียดและสุขภาพจิต 4) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ และ 5) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

สุกัญญา ดวงอุปมา (2562) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงและเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ธุรกิจโรงแรมใน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 137 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกาฬสินธุ์โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และมีประสพการณ์ใน การปฏิบัติงาน 6-10 ปีประเภทธุรกิจโรงแรมห้างหุ้นส่วน มีทุน จดทะเบียน 10-15 ล้านบาท ข้อมูลธุรกิจระดับ ดาว 3 ดาว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 200,000 -300,000 บาท

และมีจำนวนพนักงาน 31-40 คน พบว่า ลักษณะ การดำเนินงานของการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ โรงแรมจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่น ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ในส่วนของการเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจกับการจัดการความเสี่ยง พบว่า ประเภทของธุรกิจ โรงแรม ทุนจดทะเลเปียน ข้อมูลธุรกิจระดับดาว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ จำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงธุรกิจโรงแรมไม่แตกต่างกัน ธุรกิจโรงแรม ควรปรับปรุงกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการแข่งขันและเพิ่มศักยภาพของกิจการอย่างต่อเนื่อง

จิณิศา ศรีหิรัญ (2562) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจ โรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมชั้นนำระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้ความสำคัญของประเภทความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรมชั้นนำ ระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ และเพื่อนำเสนอแนวทางเบื้องต้นในการจัดการความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรม เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ข้อมูลที่ได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำเสนอเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ประเภทความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สิน (Hazard Risk) เป็นความเสี่ยงที่โรงแรมทั้ง 3 ประเภท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ลำดับถัดมา คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk) ตามลำดับ มีการนำเสนอแนวทางเบื้องต้นในการจัดการประเภทความเสี่ยงของการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรมทั้งสามประเภท คือ 1) การพัฒนาศักยภาพความเป็นเลิศของบุคลากรให้ส่งมอบบริการชั้นยอดสู่ลูกค้า เพื่อลดความเสี่ยงด้านการดำเนินการ 2) การสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานสามารถดำเนินการตามนโยบายหลักขององค์กรได้ และเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพชั้นเลิศตามแบบอย่างเอกลักษณ์ไทยไปสู่ลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางการควบคุมความเสี่ยงประเภทการดำเนินการและความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ 3) การดำเนินการตามมาตรฐานนโยบายหลักของบริษัทแม่ที่เป็นบริษัทเครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศ เพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงของการทำธุรกิจบริการระดับมาตรฐานสากลที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมตามหลักธรรมาภิบาล นับว่าเป็นแนวทางการควบคุมความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ศุภรัตน์ ประกอบกิจ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงแข่งขัน: กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงแข่งขัน: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการ จำนวน 89 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ OLS Regression ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบเชิงแข่งขันในด้านประสิทธิภาพของการใช้สินทรัพย์ ในการทำกำไร ด้านความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความมีชื่อเสียงของกิจการ และด้านมูลค่าของสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับกิจการ ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการที่ดี ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านประสิทธิผลการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO และปัจจัยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ปัจจัยด้านประสิทธิผลการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มีอิทธิพลเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านผลกระทบของสภาพแวดล้อมการแข่งขันในอุตสาหกรรมมีอิทธิพลเชิงลบ

สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวีตรุ่งเรือง (2560) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจ SMEs ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 218 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งตามประเภทของธุรกิจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน และด้านการประเมินความเสี่ยง ตามลำดับ ผลการศึกษากิจการการบริหารความเสี่ยง ในด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยงและด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs ซึ่งหมายความว่า หากธุรกิจ SMEs สามารถบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ด้านได้ดี ก็จะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ดีขึ้นด้วย เช่นเดียวกัน

พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ (2561) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กรและประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงองค์กรของธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีจัดเวทีสนทนากลุ่ม โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 8 ตัวอย่าง โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อสรุป

ในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญและนำเสนอผลวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการวิจัยสรุปว่า ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงองค์กรตามกรอบ COSO ในระดับมาก ผลจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กรพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรด้านกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาการเมือง ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ การวางแผนปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับแผนระยะยาวหรือแผนกลยุทธ์ ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการมีความคาดหวังสูงในการรับบริการ และความไม่เข้าใจอย่างครบถ้วนชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของรัฐ ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านการปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะความรู้ ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การทุจริต การจงใจฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายด้านการท่องเที่ยวของรัฐ และหัวหน้างานขาดทักษะในการจัดการ ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านการเงินที่สำคัญ ได้แก่ การขาดสภาพคล่องทางการเงิน การผิมนัดชำระหนี้ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ การรั่วไหลทางการเงิน การเกิดหนี้สูญ และการเปลี่ยนแปลงจากอัตราแลกเปลี่ยน ส่วนปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านภัยพิบัติสาธารณภัยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาหมอกควัน การก่ออาชญากรรม หรือการก่อการร้ายในสถานที่ท่องเที่ยว การก่อการจลาจลชุมนุมทางการเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร เหตุการณ์พายุรุนแรง และแผ่นดินไหว

กมลชนก อนุกุล (2557) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงโดยใช้ COSO ERM 8 องค์กรประกอบ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้จัดการทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละด้านหรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 183 แห่ง จำนวน 140 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 8 องค์กรประกอบ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การระบุเหตุการณ์รองลงมา คือ องค์ประกอบที่กำหนดวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การตอบสนองความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยการบริหารแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร รองลงมา คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก ส่วนการบริหารแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี

สุปัญญา สุนทรนนธ์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มธุรกิจบริการที่พัก จังหวัดน่าน ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ถึงผลกระทบต่อผลการดำเนินงานจากนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้ามพลาต ที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจบริการที่พัก ในจังหวัดน่าน และ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้นโยบายพัฒนาการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการในกลุ่มตัวอย่างใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลประกอบการในปีที่ผ่านมา จำนวนลูกค้า ปริมาณการขายสินค้า/บริการ และการกระจายรายได้ต่อชุมชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกลุ่มธุรกิจบริการที่พัก (โรงแรม, รีสอร์ท และที่พักแบบเกสต์เฮาส์) ในจังหวัดน่าน จำนวน 102 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณหลายตัวแปร (Multiple regression) โดยสามารถเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์ได้จำนวน 80 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 78.4 ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้และเข้าใจถึงนโยบาย 12 เมืองต้องห้ามพลาตของรัฐบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวมและทั้ง 4 ด้านย่อย ซึ่งได้แก่ ผลประกอบการในปีที่ผ่านมา จำนวนลูกค้า ปริมาณการขายสินค้า/บริการ และการกระจายรายได้ต่อชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ ผุดเผือก และคณะ (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายใน 2) ตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของสถานประกอบการหรือบุคลากรด้านบัญชีการเงินของธุรกิจที่พักแรม โดยได้รับการตอบกลับจำนวน 110 ราย ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling : SEM) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์โมเดลต้นแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่ามีความสอดคล้องกัน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินโมเดลที่เรียกว่า “Model Fit” ทั้งนี้ตัวแปรที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเป็นไปตามแนวคิดของ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล โดยได้รับการยอมรับและมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรม ในภาพรวมการควบคุม

ภายใน 5 องค์ประกอบ สามารถร่วมกันอธิบายและพยากรณ์ผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดระยองได้ การวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า องค์ประกอบของการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดระยอง

จากแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้มีดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยช่วยวางแนวทางและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่วนมากนิยมใช้การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO โดยสามารถนำมาเป็น ตัวแปรตาม (Y) ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมภายใน 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ 3) การระบุเหตุการณ์ 4) การประเมินความเสี่ยง 5) การตอบสนองความเสี่ยง 6) กิจกรรมควบคุม 7) สารสนเทศและการสื่อสาร และ 8) การติดตามผล การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

2. การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม จะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรม มีบทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความคาบเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้เป็นอันดับต้น ๆ ให้กับประเทศ ซึ่งโรงแรมเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการเดินทางมาตั้งแต่สมัยโบราณ ในปัจจุบันการเดินทางมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น รวมถึงเกิดวิกฤตจากภายนอก เช่น ปัญหาโรคระบาด นโยบายภาครัฐ ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน รวมถึงพฤติกรรมชีวิตปกติใหม่ (New Normal) ที่เป็นการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับตัวศึกษาความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และหาแนวทางการป้องกันเพื่อลดการสูญเสียที่จะเกิดขึ้น ซึ่งในการศึกษา จะทำการศึกษาโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 9 จังหวัด ได้แก่ 1) จังหวัดเชียงราย 2) จังหวัดเชียงใหม่ 3) จังหวัดน่าน 4) จังหวัดพะเยา 5) จังหวัดแพร่ 6) จังหวัดแม่ฮ่องสอน 7) จังหวัดลำปาง 8) จังหวัดลำพูน 9) จังหวัดอุตรดิตถ์

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษางานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน พบว่าสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษางานวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายการอ้างอิง	ชื่อเรื่อง	เครื่องมือที่ใช้และสถิติ	ประชากร	ตัวแปร	ผลการวิจัย
วุฒิชัยวัฒน์ สิริรัชชอล (2563)	การจัดการความเสียง ของธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กและขนาด กลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	1) แบบสอบถาม 2) วิเคราะห์สถิติ t-test และ f-test	กลุ่มตัวอย่าง 147 คน	1) ประสบการณ์การบริหารงาน โรงแรมของผู้บริหาร 2) รูปแบบ จดทะเบียนกิจการ 3) ระยะเวลา ดำเนินกิจการ 4) ขนาดของโรงแรม และศึกษาตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO)	ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการจัดการ ความเสียงตามแนวทางของ COSO อยู่ในระดับ มาก มีลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่ แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเสียงตาม แนวทางของ COSO และประสบการณ์การ บริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่ มีผลต่อการจัดการความเสียงตามแนวทางของ COSO
จินัสมา ศรีทิริญ (2562)	การจัดการความเสียง ในการให้บริการงาน จัดเลี้ยงของธุรกิจ โรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมชั้นนำระดับห้า ดาว ในกรุงเทพฯ	1) การสัมภาษณ์เชิงลึก 2) การวิเคราะห์เนื้อหา	บุคลากรฝ่ายบริหาร ระดับผู้เชี่ยวชาญ งานบริหารและการ บริการงานจัดเลี้ยง จำนวน 3 ราย	1) ความเสียงด้านกลยุทธ์ 2) ความเสียงด้านการดำเนินงาน 3) ความเสียงด้านการเงิน 4) ความเสียงด้านการปฏิบัติตาม กฎหมาย/กฎระเบียบ 4) ความเสียงด้านความปลอดภัยจาก อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	ความเสียงที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ คือ ความเสียงด้านกลยุทธ์ ความเสียงด้านการดำเนินงาน ความเสียงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ มีการนำเสนอแนวทางป้องกันในการจัดการประมาณ ความเสียง คือ 1) การพัฒนาศักยภาพความเป็นเลิศ ของบุคลากรให้ส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยมสู่ลูกค้า 2) การสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ พนักงานสามารถดำเนินการตามนโยบายหลักของ องค์กรได้ 3) การดำเนินการตามมาตรฐานนโยบาย หลักของบริษัทแม่

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการอ้างอิง	ชื่อเรื่อง	เครื่องมือที่ใช้และสถิติ	ประชากร	ตัวแปร	ผลการวิจัย
สุกัญญา ดวงอุปมา (2562)	การจัดการความเสียหาย และเปรียบเทียบ ลักษณะการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงแรมใน จังหวัดกาฬสินธุ์	1) แบบสอบถาม 2) การวิเคราะห์สถิติ f- test	ธุรกิจโรงแรมในจังหวัด กาฬสินธุ์ จำนวน 137 ราย	1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านการปฏิบัติงาน 3) ด้านการรายงาน 4) ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ	การดำเนินงานของการจัดการความเสียหายของธุรกิจ โรงแรมจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายงานรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่น ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงาน และ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ในส่วนของ การเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจ กับการจัดการความเสียหาย พบว่าประเภทของธุรกิจ โรงแรม ทุนจดทะเบียน ข้อมูลธุรกิจระดับดาว รายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ จำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
ศุจิรัตน์ ประกอบกิจ (2561)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความได้เปรียบเชิง แข่งขัน: กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรม โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3-5ดาว ใน จังหวัดภูเก็ต	1) แบบสอบถาม 2) สถิติเชิงพรรณนา และ OLS Regression	ผู้ประกอบการ จำนวน 89 ราย	1) ปัจจัยประสิทธิภาพ ควบคุมภายในตามแนวทาง COSO 2) ปัจจัยประสิทธิภาพ บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) ปัจจัยหลักการบริหารกิจการ 4) ปัจจัยผลกระทบของ สภาพแวดล้อมการแข่งขันใน อุตสาหกรรม	ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความได้เปรียบเชิง แข่งขันในด้านประสิทธิภาพของการใช้สินทรัพย์ ในการทำกำไร ด้านความจงรักภักดีของลูกค้าที่มี ต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความมีชื่อเสียงของ กิจการ และด้านมูลค่าของสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิด มูลค่าเพิ่มกับกิจการ ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการ บริหารกิจการที่ดี ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการ บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ การควบคุมภายในตามแนวทาง COSO

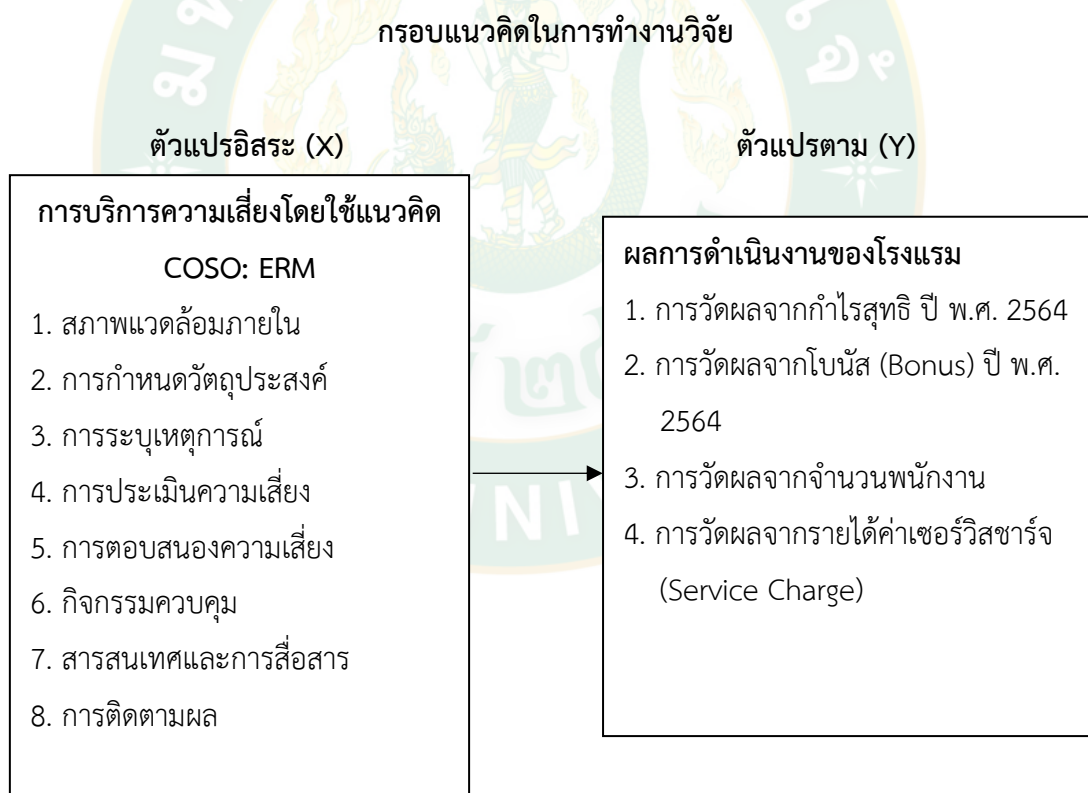
ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการอ้างอิง	ชื่อเรื่อง	เครื่องมือที่ใช้และสถิติ	ประชากร	ตัวแปร	ผลการวิจัย
สมยศ อวเกียรติ (2560)	การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผล การดำเนินงานของ ธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในจังหวัด ปทุมธานี	1) แบบสอบถาม 2) สถิติเชิงพรรณนา	ผู้บริหารหรือเจ้าของ ธุรกิจ SMEs ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 218 ราย	1) ลักษณะของธุรกิจ SMEs 2) การบริหารความเสี่ยง ของธุรกิจ SMEs 3) ผลการดำเนินงานของ ธุรกิจ SMEs	ผลการศึกษากำหนดการบริหารความเสี่ยงในด้าน การระบุความเสี่ยง ด้านการประเมิน ความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยงและ ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผล การดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs
พรณนุช ชัยปิ่นชนะ (2561)	การจัดการความเสี่ยง ของธุรกิจนำเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่	1) แบบสอบถาม 2) ใช้วิธีจัดเวทีสนทนา กลุ่ม	1) ผู้ประกอบการหรือ ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 255 ราย 2) เิงคุณภาพ แบบ เจาจาง 8 ราย	1) ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำ เที่ย 2) ปัจจัยความเสี่ยงของธุรกิจ นำเที่ยว 3) การจัดการความเสี่ยงของ องค์กร COSO	ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพ การจัดการความเสี่ยงองค์กรตามกรอบ COSO ใน ระดับมาก ผลจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กร พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรด้านกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาการเมือง ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจภายใน และภายนอกประเทศ การวางแผนปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับแผนระยะยาวหรือแผนกลยุทธ์
กมลชนก อุนกุล (2557)	การบริหารความเสี่ยง ของโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่	1) แบบสอบถาม 2) สถิติเชิงพรรณนา	ผู้จัดการฝ่ายที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานแต่ละ ด้านหรือผู้บริหารที่มี อำนาจในการบริหาร ความเสี่ยง จำนวน 140 ราย	1) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้ COSO ERM 2) การบริหารความเสี่ยงด้าน การปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติตามการบริหารความเสี่ยง โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของ การบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติตามมากที่สุด คือ การระบุเหตุการณ์ รองลงมา คือ องค์ประกอบ การกำหนดวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ สภาพแวดล้อมภายใน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการอ้างอิง	ชื่อเรื่อง	เครื่องมือที่ใช้และสถิติ	ประชากร	ตัวแปร	ผลการวิจัย
นงลักษณ์ ผุดเผือก (2563)	ความสัมพันธ์ของการควบคุม ภายในที่มีต่อผล การดำเนินงานของธุรกิจที่ พักแรมในจังหวัดระยอง	1) สถิติเชิงพรรณนา 2) สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ สมการโครงสร้าง	ผู้บริหารของสถาน ประกอบการหรือบุคลากร ด้านบัญชีการเงินของธุรกิจ ที่พักแรม จำนวน 110 ราย	1) การควบคุมภายในเป็นไป ตามแนวคิดของ COSO 2) ผลการดำเนินงาน	องค์ประกอบของ COSO ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีผลต่อการดำเนินงาน และสามารถรวมกัน อธิบายและพยากรณ์ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ที่พักแรมในจังหวัดระยองได้ ได้แก่ องค์ประกอบ ของการควบคุมภายในด้านการประเมินความ เสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อผล การดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัด ระยอง
สุบัญญัติ สุนทรนันธ์ (2562)	อิทธิพลของการรับรู้ถึง ผลกระทบของนโยบาย การพัฒนาการท่องเที่ยว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมในกลุ่ม ธุรกิจบริการที่พัก จังหวัดน่าน ประเทศไทย	1) แบบสอบถาม 2) สถิติเชิงพรรณนา 3) F-test 4) Multiple regression	ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 102 แห่ง	1) การรับรู้ถึงผลกระทบของ นโยบายการพัฒนาการ ท่องเที่ยว ของรัฐบาล 2) ผลการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการฯ ในธุรกิจ บริการที่พัก	การรับรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการพัฒนาการ ท่องเที่ยวว่ามีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการดำเนิน ธุรกิจ ในภาพรวมและทั้ง 4 ด้านย่อย ซึ่งได้แก่ ผล ประกอบการในปีที่ผ่านมา จำนวนลูกค้า ปริมาณ การขายสินค้า/บริการ และการกระจายรายได้ต่อ ชุมชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำ การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO EMR 8 องค์ประกอบ จากแนวคิดและทฤษฎีของคณะกรรมการควบคุมบริษัทอเมริกา (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) มาเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดของ กมลชนก อนุกุล (2557), สุกัญญา ดวงอุปมา (2562) และศุจิรัตน์ ประกอบกิจ (2561) ที่มีการศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO ERM) และการศึกษาการดำเนินงานของโรงแรม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) Berger-Walliser et al. (2011) รวมถึงทฤษฎีของกรณีศึกษา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์ (2561) และสุกัญญา ดวงอุปมา (2562) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การวัดผลจากกำไรสุทธิ 2) การวัดผลจากโบนัส 3) การวัดผลจากจำนวนพนักงาน และ 4) การวัดผลจากค่าเซอร์วิสชาร์จ มาเป็นตัวแปรตาม อันนำมาสู่การวางกรอบแนวคิดในการวิจัยมีดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการบริหารความเสี่ยงของตามแนวทางของ COSO: ERM ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ

- H₁ สภาพแวดล้อมภายในส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₂ การกำหนดวัตถุประสงค์ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₃ การระบุเหตุการณ์ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₄ การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₅ การตอบสนองความเสี่ยงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₆ กิจกรรมควบคุมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₇ สารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ
- H₈ การติดตามผล การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ มีวิธีในการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ 9 จังหวัด จำนวน 3,121 แห่ง ได้แก่ 1) จังหวัดเชียงราย 2) จังหวัดเชียงใหม่ 3) จังหวัดน่าน 4) จังหวัดพะเยา 5) จังหวัดแพร่ 6) จังหวัดแม่ฮ่องสอน 7) จังหวัดลำปาง 8) จังหวัดลำพูน 9) จังหวัดอุตรดิตถ์ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 366 แห่ง ซึ่งผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารหรือพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในภาคเหนือ โรงแรมละ 1 ราย ในการหากกลุ่มตัวอย่างทำการคำนวณจากสูตร กรณิทรานจำนวนประชากรของยามานะ (Taro Yamane) คือ

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{3,121}{1+0.05^2}$$

$$n = 369.09$$

ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369.09 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล โดยจะเก็บข้อมูลจำนวน 370 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตามสัดส่วนจริงของประชากร (Stratified Sampling) โดยจำแนกตามจังหวัดทั้ง 9 จังหวัด โดยมีโรงแรม จำนวน 3,121 แห่ง สามารถกำหนดขนาดตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ด้านสถานที่ตั้ง	จำนวน ประชากร (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการ (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บข้อมูลได้ (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
จังหวัดเชียงใหม่	1,478	175	173	47.27
จังหวัดเชียงราย	664	79	79	21.58
จังหวัดน่าน	240	28	28	7.65
จังหวัดแม่ฮ่องสอน	208	25	25	6.83
จังหวัดพะเยา	122	14	13	3.55
จังหวัดลำปาง	115	14	14	3.83
จังหวัดแพร่	114	14	14	3.83
จังหวัดอุตรดิตถ์	100	12	11	3.01
จังหวัดลำพูน	80	9	9	2.46
รวมทั้งหมด	3,121	370	366	100.00

โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลและขอช่องทางในการส่งลิงค์แบบสอบถามไปยังช่องทางที่โรงแรมกำหนด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 366 ราย จาก 370 ราย โดยไม่ได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 ราย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 366 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ แบบสอบถาม มีรายละเอียดมีดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ประกอบด้วย 1) ขนาดของโรงแรม 2) จำนวนดาว 3) สถานที่ตั้ง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็น มีดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยที่มีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ มีดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล คือ

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินงานของโรงแรม ประกอบด้วย 1) ข้อมูลกำไรสุทธิ ปี พ.ศ. 2564 2) ข้อมูลโบนัส (Bonus) ปี พ.ศ. 2564 3) ข้อมูลจำนวนพนักงาน และ 4) รายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ (Item Objective Congruence Index: IOC) และ การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ (Item Objective Congruence Index: IOC)

นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง (Item Objective Congruence Index: IOC)

เมื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้แล้วจึงนำไปแปลผลคะแนนโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่า $IOC \geq 0.50$ หมายความว่า คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้

ค่า $IOC < 0.50$ หมายความว่า คำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต้องปรับปรุงข้อคำถามใหม่

ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรงที่คำนวณได้ในรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 คะแนน และแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.89 คะแนน ซึ่งมีความสอดคล้องและเที่ยงตรงที่จะยอมรับได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยทดลองเก็บข้อมูลจำนวน 30 ราย และใช้วิธีคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา” (Cronbach’s Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

จากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.984 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

จากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.984 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีแหล่งข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงที่ได้มาจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 1) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM 2) ผลการดำเนินงานของ โรงแรม (โดยเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564) จำนวน 366 ราย

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM จากหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ เอกสารในระบบออนไลน์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 สร้างแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Form) และสร้างคิวอาร์โค้ดสำหรับแอกสแนเพื่อกรอกข้อมูล

2.2 ติดต่อโรงแรมเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล โดยขอช่องทางในการส่งคิวอาร์โค้ด เช่น อีเมล โลก เป็นต้น โดยมีการกำหนดเงื่อนไขการตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้บริหารหรือพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของโรงแรมเท่านั้น

2.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์และประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

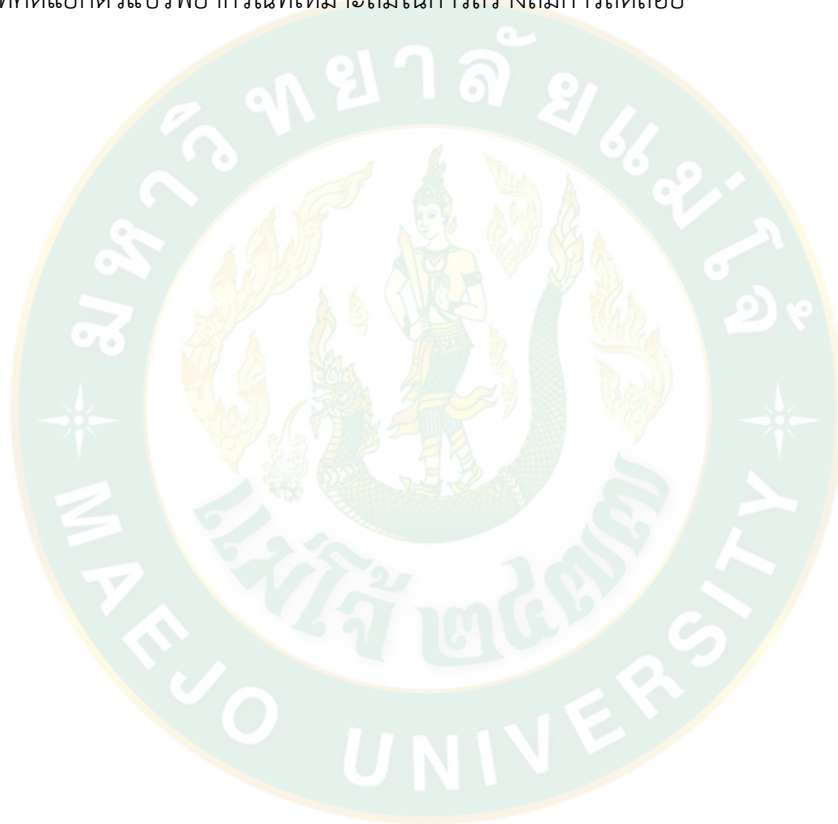
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Statistical Inference) มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงแรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การทดสอบสมมติฐานของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงแรม โดยวิธีประมวลผลสถิติเชิงอนุมาน (Statistical Inference) คือ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (The Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีที่คัดแยกตัวแปรพยากรณ์ที่เหมาะสมในการสร้างสมการถดถอย



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของโรงแรม จำนวนทั้งสิ้น 366 ราย โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงแรม

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แสดงผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	190	51.91
ชาย	176	48.09
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 51.91 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.09

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	78	21.31
25 – 35 ปี	109	29.78
36-45 ปี	114	31.15
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	65	17.76
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.15 ระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.78 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.31 และมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรม

ด้านประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ปี	90	24.59
4-6 ปี	114	31.15
7-9 ปี	96	26.23
10 ปี ขึ้นไป	66	18.03
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.15 ระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59 และ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	19	5.19
มัธยมศึกษา/ปวช.	29	7.92
อนุปริญญา (ปวส.)	37	10.11
ปริญญาตรี	225	61.48
สูงกว่าปริญญาตรี	56	15.30
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.48 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 อนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
โสด	160	43.72
แต่งงาน/มีคู่สมรส	142	38.80
หม้ายหรือหย่าร้าง	32	8.74
แยกกันอยู่	32	8.74
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสสถานะโสด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.72 แต่งงานหรือมีคู่สมรส จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 หม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74 และแยกกันอยู่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50,000 บาท	135	36.89
50,001 - 70,000 บาท	128	34.97
70,001 - 100,000 บาท	66	18.03
มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป	37	10.11
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89 ระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.97 ระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 และมากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ขนาดของโรงแรม จำนวนดาว และสถานที่ตั้ง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แสดงผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านขนาดของโรงแรม

ด้านขนาดของโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักเดี่ยวต่ำกว่า 50 ห้อง	183	50.00
โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักมากกว่า 50 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง	126	34.40
โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง	57	15.60
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าขนาดของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักต่ำกว่า 50 ห้อง จำนวน 183 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักมากกว่า 50 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง จำนวน 126 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.40 และโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง จำนวน 57 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.60

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านจำนวนดาว

ด้านจำนวนดาว	จำนวน	ร้อยละ
1 ดาว	35	9.60
2 ดาว	56	15.30
3 ดาว	149	40.70
4 ดาว	72	19.70
5 ดาว	54	14.80
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าจำนวนดาวของธุรกิจโรงแรม มีระดับ 3 ดาว จำนวน 149 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40.70 ระดับ 4 ดาว จำนวน 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.70 ระดับ 2 ดาว จำนวน 56 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับ 5 ดาว จำนวน 54 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.80 และ ระดับ 1 ดาว จำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.60

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมด้านสถานที่ตั้ง

ด้านสถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	173	47.27
จังหวัดเชียงราย	79	21.58
จังหวัดน่าน	28	7.65
จังหวัดแม่ฮ่องสอน	25	6.83
จังหวัดพะเยา	13	3.55
จังหวัดลำปาง	14	3.83
จังหวัดแพร่	14	3.83
จังหวัดลำพูน	11	3.01
จังหวัดอุตรดิตถ์	9	2.46
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.27 จังหวัดเชียงราย จำนวน 79 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 21.58 จังหวัดน่าน จำนวน 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.65 จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 25 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.83 จังหวัดลำปาง จำนวน

14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.83 จังหวัดพะเยา จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.55 จังหวัดแพร่ จำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.83 จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.01 และ จังหวัดลำพูน จำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.46 ตามลำดับ

การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

จากการรวบรวมข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของธุรกิจโรงแรม ในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสภาพแวดล้อมภายใน

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร ถูกกำหนดสู่บุคลากรเพื่อรับทราบ	4.58	0.70	มากที่สุด
2. ผู้บริหารองค์กรมีความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรมในการบริหารงาน	4.02	0.71	มาก
3. มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และเหมาะสมกับองค์กร	4.28	0.81	มากที่สุด
4. มีการจัดตั้งแผนกบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร	4.18	0.79	มาก
5. บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.27	0.78	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมภายใน	4.28	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสภาพแวดล้อมภายใน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับ มากที่สุดในรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร ถูกกำหนดสู่บุคลากรเพื่อรับทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และเหมาะสมกับองค์กร

มีค่าเฉลี่ย 4.28 บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับ มากที่สุด มีการจัดตั้งแผนกบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.18 และผู้บริหารองค์กรมีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน สามารถวัดผลและประเมินผลได้	4.32	0.79	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่วัตถุประสงค์และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน	4.14	0.69	มาก
3. บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ	4.28	0.80	มากที่สุด
4. มีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	4.25	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	4.25	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับ มากที่สุด ในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน สามารถวัดผลและประเมินผลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา คือ บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ และให้การยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับ มากที่สุด มีการเผยแพร่วัตถุประสงค์และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการระบุเหตุการณ์

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการระบุเหตุการณ์	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการประเมินเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตมีผลกระทบต่อการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	4.23	0.85	มากที่สุด
2. มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน ด้านการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกันในแต่ละสถานการณ์ และมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มจุดแข็งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง	4.06	0.76	มาก
3. มีการรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ความเสียหายที่ผ่านมาเพื่อให้ทราบถึงความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	4.15	0.82	มาก
4. มีการทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงอย่างชัดเจน และเป็นมาตรฐาน	4.12	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการระบุเหตุการณ์	4.14	0.63	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการระบุเหตุการณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับ มาก ในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการประเมินเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตมีผลกระทบต่อการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ มีการรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ความเสียหายที่ผ่านมาเพื่อให้ทราบถึงความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีการทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงอย่างชัดเจน และเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน ด้านการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกันในแต่ละสถานการณ์ และมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มจุดแข็งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอเพื่อเตรียมหาแนวทางป้องกันและตอบสนองความเสี่ยงนั้น	4.24	0.89	มากที่สุด
2. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ของตัววัดระดับความเสี่ยง เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต	3.96	0.79	มาก
3. มีเครื่องมือวัดและวิธีการประเมินความเสี่ยงที่เป็นระบบ เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยงได้อย่างแม่นยำ	4.13	0.88	มาก
4. มีการสร้างความเข้าใจกับบุคลากร ในเรื่องประเมินความเสี่ยงและระดับผลกระทบ	4.09	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการประเมินความเสี่ยง	4.11	0.67	มาก

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับ มาก ในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมหาแนวทางป้องกันและตอบสนองความเสี่ยงนั้น มีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ มีเครื่องมือวัดและวิธีการประเมินความเสี่ยงที่เป็นระบบ เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยงได้อย่างแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 มีการสร้างความเข้าใจกับบุคลากร ในเรื่องประเมินความเสี่ยงและระดับผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ของตัววัดระดับความเสี่ยง เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการตอบสนอง ความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นร่วมรับ เช่น การทำ ประกันภัย หรือการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcings)	4.45	0.74	มากที่สุด
2. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารอย่าง สม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.07	0.75	มาก
3. องค์กรมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพโดยพนักงานและ ผู้บริหารทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.29	0.79	มากที่สุด
4. หากมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งมีผลกระทบเกินกว่าที่ องค์กรยอมรับได้องค์กรจะหลีกเลี่ยงกิจกรรมนั้น	4.29	0.73	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการตอบสนองความเสี่ยง	4.27	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการตอบสนองความเสี่ยง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับ มากที่สุดในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรมีการถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นร่วมรับ เช่น การทำประกันภัย หรือการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcings) มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ องค์กรมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพโดยพนักงานและผู้บริหารทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.29 หากมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งมีผลกระทบเกินกว่าที่องค์กรยอมรับได้ องค์กรจะหลีกเลี่ยงกิจกรรมนั้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับ มากที่สุด และมีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านกิจกรรมควบคุม

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านกิจกรรมควบคุม	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมแต่ละกิจกรรม	4.22	0.85	มากที่สุด
2. องค์กรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	4.08	0.79	มาก
3. มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมควบคุมเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยง	4.10	0.83	มาก
4. องค์กรมีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อให้ฝ่ายบริหารพิจารณาถึงมาตรการที่จะรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้นได้ทันทั่วทั้ง	4.15	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกิจกรรมควบคุม	4.14	0.64	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านกิจกรรมควบคุม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับ มาก ในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมแต่ละกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อให้ฝ่ายบริหารพิจารณาถึงมาตรการที่จะรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้นได้ทันทั่วทั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมควบคุมเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.10 และองค์กรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการใช้ทุกช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงถึงบุคลากรภายในอย่างทั่วถึง	4.28	0.81	มากที่สุด
2. มีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/แผนก อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมทุกเดือน	4.07	0.76	มาก
3. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเวลา	4.22	0.79	มากที่สุด
4. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็นให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	4.15	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.18	0.57	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับ มาก ในรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการใช้ทุกช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงถึงบุคลากรภายในอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับ มากที่สุด มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็นให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/แผนก อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ด้านการติดตามผล

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	ระดับความสำคัญ			
	ด้าน การติดตามผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่อง		4.33	0.81	มากที่สุด
2. มีการเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ		4.05	0.75	มาก
3. ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเวลา		4.15	0.85	มาก
4. หากพบว่ามีข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งรายงานไปยังผู้บริหารทุกครั้ง		4.18	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการติดตามผล		4.18	0.67	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM การติดตามผล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับ มาก ในรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ หากพบว่ามีข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งรายงานไปยังผู้บริหารทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาจัดการกับความความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.15 และมีการเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 20 สรุปการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	ระดับความสำคัญ			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	4.28	0.53	มากที่สุด	1
2. ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	4.25	0.54	มากที่สุด	3
3. ด้านการระบุเหตุการณ์	4.14	0.63	มาก	7
4. ด้านการประเมินความเสี่ยง	4.11	0.67	มาก	8
5. ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	4.27	0.56	มากที่สุด	2
6. ด้านกิจกรรมควบคุม	4.14	0.64	มาก	6
7. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.18	0.57	มาก	5
8. ด้านการติดตามผล	4.18	0.67	มาก	4

จากตารางที่ 20 พบว่าอันดับผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านกิจกรรมควบคุม มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการระบุเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโรงแรม

จากการรวบรวมข้อมูลผลดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ข้อมูลกำไรสุทธิ ปี พ.ศ. 2564 ข้อมูลโบนัส (Bonus) ปี พ.ศ. 2564 ข้อมูลจำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) โดยการจำแนกตาม ขนาดของโรงแรม จำนวนดาว สถานที่ตั้ง และการจัดกลุ่มข้อมูล แสดงผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขต ภาคเหนือประจำปี พ.ศ. 2564	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1. ข้อมูลกำไรสุทธิ	230,000.00	122,109,753.00	3,605,153.13
2. ข้อมูลโบนัส (Bonus)	0.00	35,000.00	3,699.82
3. ข้อมูลจำนวนพนักงาน	4.00	95.00	21.47
4. รายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ	0.00	150,000.00	9,681.83

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2564 มีกำไรสุทธิต่ำสุด คือ 230,000.00 บาท สูงสุด คือ 122,109,753.00 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 3,605,153.13 บาท มีการจ่ายโบนัสต่ำสุด คือ ไม่มีการจ่ายโบนัส (0 บาท) สูงสุด คือ 35,000.00 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 3,699.82 บาท มีจำนวนพนักงานต่ำสุด คือ 4 คน สูงสุด คือ 95 คน โดยมีค่าเฉลี่ย 21.47 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จต่ำสุด คือ ไม่มีรายได้ (0 บาท) สูงสุด คือ 150,000.00 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 9,681.83 บาท

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานจำแนกตามขนาดของโรงแรม

ขนาดของโรงแรม	จำนวน (ราย)	ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือประจำปี พ.ศ. 2564			
		ข้อมูล กำไรสุทธิ	ข้อมูล โบนัส (Bonus)	ข้อมูล จำนวน พนักงาน	รายได้จาก ค่าเซอร์วิส ชาร์จ
		\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}
1. โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพัก ต่ำกว่า 50 ห้อง	183	1,902,608.88	2,693.61	6.75	5,055.57
2. โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพัก มากกว่า 50 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง	126	2,687,215.2	3,796.42	26.63	12,003.20
3. โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง	57	10,941,760.59	6,647.36	56.47	19,155.76

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2564 จำแนกตามขนาดของโรงแรม โดยที่โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักต่ำกว่า 50 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,902,608.88

บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 2,693.61 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 6.75 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 5,055.57 บาท

โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักมากกว่า 50 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,687,215.2 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 3,796.42 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 26.63 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 12,003.20 บาท

โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 10,941,760.59 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 6,647.36 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 56.47 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 19,155.76 บาท

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน จำแนกตามจำนวนดาว

จำนวนดาว	จำนวน (ราย)	ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือประจำปี พ.ศ. 2564			
		ข้อมูล กำไรสุทธิ	ข้อมูลโบนัส (Bonus)	ข้อมูลจำนวน พนักงาน	รายได้จาก ค่าเชอร์วิสชาร์จ
		\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}
1. โรงแรม 1 ดาว	33	377,643.66	848.54	16.43	0.00
2. โรงแรม 2 ดาว	56	600,508.89	1,326.66	17.46	0.00
3. โรงแรม 3 ดาว	149	1,108,542.79	3,661.07	18.36	10,500.31
4. โรงแรม 4 ดาว	72	2,520,706.97	4,118.17	20.59	14,186.55
5. โรงแรม 5 ดาว	54	17,173,859.35	7,566.48	38.70	17,801.09

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2564 จำแนกตามจำนวนดาว โดยที่โรงแรม 1 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 377,643.66 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 848.54 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 16.43 คน และไม่มีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ

โรงแรม 2 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 600,508.89 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 1,326.66 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 17.46 คน และไม่มีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ

โรงแรม 3 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,108,542.79 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 3,661.07 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 18.36 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,500.31 บาท

โรงแรม 4 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,520,706.97 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 4,118.17 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 20.59 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 14,186.55 บาท

โรงแรม 5 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 17,173,859.35 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 7,566.48 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 38.70 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 17,801.09 บาท

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน จำแนกตามสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง	จำนวน (ราย)	ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือประจำปี พ.ศ. 2564			
		ข้อมูลกำไรสุทธิ	ข้อมูลโบนัส (Bonus)	ข้อมูลจำนวน พนักงาน	รายได้จากค่า เชอร์วิสชาร์จ
		\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}
1. จังหวัดเชียงราย	79	2,865,693.77	4,143.92	23.77	9,328.56
2. จังหวัดเชียงใหม่	137	5,668,925.20	5,264.71	24.70	10,532.61
3. จังหวัดน่าน	28	2,810,512.00	4,150.42	19.88	10,639.46
4. จังหวัดพะเยา	13	2,734,072.22	2,707.72	20.53	1,0267.78
5. จังหวัดแพร่	14	3,281,170.70	1,547.65	16.50	1,2301.90
6. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	25	1,746,148.74	1,054.68	18.26	7,594.74
7. จังหวัดลำปาง	14	2,568,608.96	2,426.92	21.73	7,933.38
8. จังหวัดลำพูน	11	569,576.30	1,090.00	15.40	4,320.00
9. จังหวัดอุตรดิตถ์	9	1,942,421.30	1,990.91	12.67	8,555.52

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน จำแนกตามสถานที่ตั้ง จำนวน 366 ราย ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2564 มีดังนี้

โรงแรมในจังหวัดเชียงราย มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,865,693.77 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 4,143.92 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 23.77 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 9,328.56 บาท

โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 5,668,925.20 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 5,264.71 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 24.70 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,532.61 บาท

โรงแรมในจังหวัดจังหวัดน่าน มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,810,512.00 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 4,150.42 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 19.88 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,639.46 บาท

โรงแรมในจังหวัดจังหวัดพะเยา มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,734,072.22บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 2,707.72 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 20.53 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 1,0267.78 บาท

โรงแรมในจังหวัดแพร่มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 3,281,170.70 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,547.65 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 16.50 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 1,2301.90 บาท

โรงแรมในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,746,148.74 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,054.68 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 18.26 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 7,594.74 บาท

โรงแรมในจังหวัดลำปาง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,568,608.96 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 2,426.92 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 21.73 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 7,933.38 บาท

โรงแรมในจังหวัดลำพูน มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 569,576.30 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,090.00 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 15.40 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 4,320.00 บาท

โรงแรมในจังหวัดจังหวัดอุดรดิตถ์ มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,942,421.30 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,990.91 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 12.67 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 8,555.52 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกำไรสุทธิต่อโบนัส จำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle (1998) ดังนี้

ค่า r ระหว่าง	0.81-1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
ค่า r ระหว่าง	0.61-0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่า r ระหว่าง	0.41-0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่า r ระหว่าง	0.21-0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่า r ระหว่าง	0.00-0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยการวิเคราะห์กำไรสุทธิต่อโบนัส จำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ

กำไรสุทธิ	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. โบนัส	0.506**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. จำนวนพนักงาน	0.352**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
3. รายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ	0.203**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยการวิเคราะห์กำไรสุทธิต่อโบนัส จำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จ มีดังนี้

กำไรสุทธิต่อโบนัส พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.506 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในภาคเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดกำไรสุทธิและโบนัสมากที่สุด เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันที่เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กำไรสุทธิต่อจำนวนพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.352 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ต้องมีการปรับจำนวนพนักงานให้เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง รวมถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้มีผลกระทบต่ำที่สุดต่อกำไรสุทธิ

กำไรสุทธิต่อรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.203 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ต้องให้ความสำคัญกับการดูแลและการจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จเป็นหนึ่งในแหล่งรายได้หลักของโรงแรม โดยเฉพาะในช่วงโควิดที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวของการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมมากที่สุด

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงแรม

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การบริหารความเสี่ยง โดยใช้แนวคิด COSO: ERM (X) กับตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ (Y) โดยใช้การวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (The Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ก่อนการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานของโรงแรม จากนั้นทำการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณซึ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง คือ ค่า r ในเมตริกความสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.80 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การบริหารความเสี่ยง โดยใช้แนวคิด COSO: ERM (X) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน
2. ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์
3. ด้านการระบุเหตุการณ์
4. ด้านการประเมินความเสี่ยง
5. ด้านการตอบสนองความเสี่ยง
6. ด้านกิจกรรมควบคุม
7. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
8. ด้านการติดตามผล

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (X) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน
ตัวแปรอิสระ	สภาพแวดล้อมภายใน	การกำหนดวัตถุประสงค์	การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง	การตอบสนองต่อความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุม	สารสนเทศและการสื่อสาร	ด้าน	ด้าน
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	1	.643**	.591**	.618**	.627**	.580**	.608**	.608**	.608**
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	1		.677**	.690**	.650**	.642**	.636**	.636**	.636**
ด้านการระบุเหตุการณ์		1		.706**	.779**	.729**	.694**	.694**	.694**
ด้านการประเมินความเสี่ยง			1		.770**	.739**	.720**	.720**	.720**
ด้านการตอบสนองต่อความเสี่ยง				1		.749**	.771**	.771**	.771**
ด้านกิจกรรมควบคุม					1		.762**	.762**	.762**
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร						1		1	1.000**
ด้านการติดตามผล									1

** . ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* . ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (X) มีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.591** ถึง 0.779** โดยที่ด้านสภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์กับด้านการระบุเหตุการณ์ ต่ำที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ $r = 0.591^{**}$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนด้านการระบุเหตุการณ์มีความสัมพันธ์กับด้านการตอบสนองความเสี่ยงสูงสุด โดยมีค่าเท่ากับ $r = 0.779^{**}$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถกำหนดตัวแปรอิสระ (X) เพื่อใช้เป็นตัวแปรพยากรณ์ มีดังนี้

- X₁ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน
- X₂ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์
- X₃ ด้านการระบุเหตุการณ์
- X₄ ด้านการประเมินความเสี่ยง
- X₅ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง
- X₆ ด้านกิจกรรมควบคุม
- X₇ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
- X₈ ด้านการติดตามผล

การวิเคราะห์หาปัจจัยการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ในภาคเหนือ ตัวแปรอิสระ (X) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน (X₁) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (X₂) ด้านการระบุเหตุการณ์ (X₃) ด้านการประเมินความเสี่ยง (X₄) ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (X₅) ด้านกิจกรรมควบคุม (X₆) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (X₇) และด้านการติดตามผล (X₈) ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ (Y) โดยใช้การวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีดังนี้

ตารางที่ 27 ค่าสถิติถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	348769.663	54093.120		6.448	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน (X ₁)	44544.464	15567.211	0.219	2.861	0.005*
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (X ₂)	17528.566	17422.221	0.090	1.006	0.315
ด้านการระบุเหตุการณ์ (X ₃)	22736.599	18507.592	0.136	1.229	0.220
ด้านการประเมินความเสี่ยง (X ₄)	51223.364	14084.843	0.318	3.637	0.000*
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (X ₅)	12430.469	21733.991	0.064	0.572	0.568
ด้านกิจกรรมควบคุม (X ₆)	11346.209	17198.810	0.068	0.660	0.510
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (X ₇)	33347.293	16287.770	0.177	2.047	0.042*
ด้านการติดตามผล (X ₈)	20653.705	19411.730	0.110	1.064	0.288
R = 0.359 R ² = 0.129 Adjusted R ² = 0.119 Std. Error of the Estimate = 98098.18					
F = 13.003 Sig = 0.001					

จากตารางที่ 27 ค่าสถิติถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง (t = 3.637, sig =0.000) ด้านสภาพแวดล้อมภายใน (t = 2.861, sig =0.005) และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (t = 2.047, sig =0.042) ร่วมกันพยากรณ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ได้ร้อยละ 11.9 (R²_{adj} = 0.119) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.35 (R = 0.359) โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 348769.663 + 51223.364 (\text{ด้านการประเมินความเสี่ยง}) \\ + 44544.464 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมภายใน}) \\ + 33347.293 (\text{ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร})$$

$$Y' = 348769.663 + 51223.364 + 44544.464 + 33347.293$$

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ โดยสามารถสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ สามารถสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 3) การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM 4) การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของโรงแรม 5) การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรม ระหว่าง 4-6 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมในเขตภาคเหนือ พบว่า ขนาดของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพักต่ำกว่า 50 ห้อง อยู่ในระดับ 3 ดาว และตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

ข้อมูลผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการติดตามผล ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านการระบุเหตุการณ์ และด้านการประเมินความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของโรงแรม

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประจำปี พ.ศ. 2564 ทั้ง 4 ด้านโดยเฉลี่ย คือ มีกำไรสุทธิโดยประมาณ 3,605,153.13 บาท มีการจ่าย

โบนัสโดยประมาณ 3,699.82 บาท มีจำนวนพนักงานประมาณ 21.47 คน และมีรายได้จากเซอร์วิสชาร์จประมาณ 9,681.83 บาท

โรงแรมขนาดเล็กมีห้องพักต่ำกว่า 50 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,902,608.88 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 2,693.61 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 6.75 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 5,055.57 บาท โรงแรมขนาดกลาง มีห้องพักมากกว่า 50 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,687,215.2 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 3,796.42 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 26.63 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 12,003.20 บาท โรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 10,941,760.59 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 6,647.36 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 56.47 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 19,155.76 บาท

การจำแนกตามระดับดาวของโรงแรม มีดังนี้

โรงแรม 1 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 377,643.66 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 848.54 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 16.43 คน และไม่มีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ

โรงแรม 2 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 600,508.89 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 1,326.66 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 17.46 คน และไม่มีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ

โรงแรม 3 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,108,542.79 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 3,661.07 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 18.36 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,500.31 บาท

โรงแรม 4 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,520,706.97 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 4,118.17 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 20.59 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 14,186.55 บาท

โรงแรม 5 ดาว มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 17,173,859.35 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยเฉลี่ย 7,566.48 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 38.70 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 17,801.09 บาท

การจำแนกตามสถานที่ตั้ง มีดังนี้

โรงแรมในจังหวัดเชียงราย มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,865,693.77 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 4,143.92 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 23.77 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 9,328.56 บาท

โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 5,668,925.20 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 5,264.71 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 24.70 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,532.61 บาท

โรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,810,512.00 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 4,150.42 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 19.88 คน และมีรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 10,639.46 บาท

โรงแรมในจังหวัดจังหวัดพะเยา มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,734,072.22 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 2,707.72 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 20.53 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 1,0267.78 บาท

โรงแรมในจังหวัดแพร่มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 3,281,170.70 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,547.65 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 16.50 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 1,2301.90 บาท

โรงแรมในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,746,148.74 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,054.68 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 18.26 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 7,594.74 บาท

โรงแรมในจังหวัดลำปาง มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 2,568,608.96 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 2,426.92 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 21.73 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 7,933.38 บาท

โรงแรมในจังหวัดลำพูน มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 569,576.30 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,090.00 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 15.40 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 4,320.00 บาท

โรงแรมในจังหวัดจังหวัดอุดรดิตถ์ มีกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 1,942,421.30 บาท มีการจ่ายโบนัส โดยเฉลี่ย 1,990.91 บาท มีพนักงานโดยเฉลี่ย 12.67 คน และมีรายได้จากค่าเชอร์วิสชาร์จโดยเฉลี่ย 8,555.52 บาท

5. การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ

ปัจจัยการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันพยากรณ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ได้ร้อยละ 11.9 ($R^2_{adj} = 0.119$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.35 ($R = 0.359$)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ สามารถอภิปรายผลการศึกษ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือ 2) ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ 3) การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ มีดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือ

ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง และด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผลการศึกษา มีดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งมีผลต่อวัตถุประสงค์และวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยงของ ธุรกิจโรงแรม ถ้าบุคลากรไม่มีความเข้าใจหรือไม่มุ่งมั่นในการจัดการความเสี่ยง อาจเกิดความผิดพลาด หรือปัญหาในการบริหารความเสี่ยงได้ง่ายขึ้น ในรายด้าน ที่พบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร ถูกกำหนดสู่บุคลากรเพื่อรับทราบ รองลงมา คือ มีการกำหนดนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงที่ชัดเจน และเหมาะสมกับองค์กร บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การที่บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถ ประยุกต์ใช้ปรัชญาวัฒนธรรมและนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการทำงานประจำวันเป็นสิ่ง ที่สร้างความไว้วางใจและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ การที่บุคลากรในองค์กรมีความรู้และ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นเพิ่มศักยภาพและลดความเสี่ยงใน การดำเนินกิจกรรมองค์กร ทั้งนี้ ยังสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและกระตุ้นพัฒนาการ องค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว สอดคล้องกับ กมลชนก อนุกุล (2557) ที่พบว่า การบริหาร ความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย การจัดให้มีพนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ซึ่งเป็นกระบวนการในการจัดการและดำเนินกิจกรรมการใน การลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ในรายด้าน ที่พบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรมีการถ่ายโอน ความเสี่ยงให้ผู้อื่นร่วมรับ เช่น การทำประกันภัย หรือการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcings) รองลงมา คือ องค์กรมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพโดยพนักงานและผู้บริหารทุกคนที่ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี และหากมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งมีผลกระทบเกินกว่าที่องค์กรยอมรับได้องค์กร จะหลีกเลี่ยงกิจกรรมนั้น ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นสามารถลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ประกันอุบัติเหตุหรือประกันภัยทรัพย์สิน เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีเหตุร้ายโดย ไม่ต้องรับผิดชอบความเสี่ยงทั้งหมดเอง หรือ การจ้างบริการจากบริษัทภายนอกที่ไม่ใช่กิจกรรมหลัก ขององค์กร เช่น การจ้างบริการในรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หรือบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรยังมีการสร้างวัฒนธรรมความรับผิดชอบต่อในการควบคุมความเสี่ยงที่ทุกคนใน องค์กรเข้าใจและร่วมมือในการจัดการความเสี่ยง และมีการตรวจสอบกิจกรรมหรือกระบวนการที่อาจ เป็นต้นต่อของความเสี่ยง หากมีความเสี่ยงที่เกินความยอมรับจะมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือยกเลิก กิจกรรมนั้นเพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับ กมลชนก อนุกุล (2557) ที่พบว่า การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ได้มีการบริหารความเสี่ยง

ที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอกโดยการจัดทำประกันภัยความเสียหายต่อทรัพย์สินหากเกิดเหตุการณ์หรือภัยธรรมชาติที่ไม่คาดคิด รวมถึงความเสียหายเมื่อธุรกิจหยุดชะงัก

ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารความเสี่ยง เพราะช่วยในการสร้างแผนการจัดการความเสี่ยงในระยะยาว อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในรายด้านพบว่าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน สามารถวัดผลและประเมินผลได้ รองลงมา คือ บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ และให้การยอมรับ และมีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การที่องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนและเป้าหมาย ที่สามารถวัดผลและประเมินผลได้จะช่วยในกำหนดทิศทางและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีโอกาสสูงในการบรรลุความสำเร็จ และทำให้การจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นมาตรฐานสูง สอดคล้องกับ มาตรฐานยอดชาสุวรรณ (2558) ที่พบว่า การประเมินความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ควรมีการพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยงที่ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือ มีการใช้การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM เป็นการใช้องค์กรการบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างเป็นระบบและเชิงกลยุทธ์เพื่อให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงที่เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสภาพแวดล้อมภายในให้ความสำคัญแก่ปรัชญาและวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานและการการทำงานในด้านความเสี่ยง มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสมช่วยในการระบุและจัดการความเสี่ยง นโยบายควรรองรับวัตถุประสงค์ขององค์กรและเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการในการบริหารความเสี่ยงบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์เหมาะสมในตำแหน่งและหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย ในด้านการตอบสนองความเสี่ยง มีการถ่ายโอนความเสี่ยง โดยการทำประกันภัยหรือการจ้างงานจากภายนอกเป็นวิธีในการลดความเสี่ยงหรือการแบ่งปันความเสี่ยง และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง โดยพิจารณาการหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่เกินกว่าที่องค์กรยอมรับได้ และในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร มีการให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ช่วยสร้างความเข้าใจและความรับผิดชอบในการบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลให้การวัดผลและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ

ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประจำปี พ.ศ. 2564 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน โดยเฉลี่ย คือ มีกำไรสุทธิโดยประมาณ 3,605,153.13 บาท มีการจ่ายโบนัสโดยประมาณ 3,699.82 บาท มีจำนวนพนักงานประมาณ 21.47 คน และมีรายได้จากเซอร์วิสชาร์จ ประมาณ 9,681.83 บาท ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประจำปี พ.ศ. 2564 อยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจด้านโรงแรมเป็นอย่างมาก กลุ่มนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ทำให้การจองห้องพักถูกยกเลิก ส่งผลให้โรงแรมสูญเสียรายได้อย่างหนัก ทั้งนี้ การที่โรงแรมในเขตภาคเหนือที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรับมือกับสถานการณ์โรคโควิด - 19 ได้ ย่อมส่งผลให้กิจการยังคงมีกำไรสุทธิในปี พ.ศ. 2564 เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การปรับรูปแบบการให้บริการ การลดค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาผลกำไร เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า โรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ในระดับ 5 ดาว ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานโดยเฉลี่ย มากกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในระดับอื่น ๆ สอดคล้องกับวินิตรา สีสะพัฒนา และคณะ (2563) ที่พบว่า รูปแบบการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 คือ การปรับลดพนักงานและลดวันเวลาในการทำงาน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำการตลาดดิจิทัลและเน้นคนไทยมากขึ้น และมีแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ในระดับ 5 ดาว จะมีแนวทางในการวางแผนด้านการบริหารความเสี่ยงในทุกๆ ระดับ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานและการลงทุนเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้โรงแรมขนาดใหญ่ ในระดับ 5 ดาว ยังเป็นที่ต้องการของตลาดในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สามารถเดินทางท่องเที่ยวในช่วงนี้ได้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้มีรายได้สูง ซึ่งมักจะใช้บริการโรงแรมระดับพรีเมียมเป็นหลัก จึงสามารถช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ที่มีลูกค้าน้อย แต่ยังคงมีกำไรในการดำเนินกิจการ สอดคล้องกับบริสุทธิ แสนคำ (2564) ที่พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้มีรายได้สูงมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ต้องการออกท่องเที่ยวทันทีที่รู้สึกปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลยังมีโครงการสนับสนุนและช่วยเหลือสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการ ชิม ช้อป ใช้ เป็นต้น ซึ่งสามารถช่วยพยุงกิจการกลุ่มโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กให้สามารถดำเนินกิจการได้อยู่ ในส่วนของด้านจ่ายโบนัสให้กับพนักงานเป็นการรักษาพนักงานและรักษาสภาพลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด-19 มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยธุรกิจโรงแรมจะมีการปรับกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดและควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เช่น รวมถึงการปรับเปลี่ยนหรือควรวางตำแหน่งของพนักงานในโรงแรม เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการ เป็นต้น สอดคล้องกับพัฒนาภา ธาดาสิริโชค (2563) ที่พบว่า การปรับตัวด้านการบริหารจัดการของโรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9 ในสภาวะการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

2019 (โควิด-19) ซึ่งโรงแรมต้องแบกภาระค่าใช้จ่ายอย่างหนัก จึงจำเป็นต้องรวบตำแหน่งงาน และเชิญพนักงานบางส่วนออกเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของโรงแรม และเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อประคองธุรกิจให้สามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป ในส่วนของรายได้จากเซอร์วิสชาร์จ์ ซึ่งจะพบรายได้จากกลุ่มโรงแรมในระดับ 3 ดาว ขึ้นไป เนื่องจากโรงแรมในระดับ 3 ดาว ขึ้นไป มักมีราคาห้องพักที่สูงกว่าโรงแรมในระดับต่ำกว่า โดยมีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีกว่า เช่น ร้านค้าในโรงแรม บริการห้องพิเศษ บริการแต่งหน้า การนวด สระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นต้น ทั้งนี้ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้การให้บริการบางอย่างถูกระงับ มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการ เช่น การให้บริการอาหารแบบนั่งกินในห้อง รวมถึงอัตราการเข้าพักที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญในช่วงโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้รายได้จากเซอร์วิสชาร์จ์น้อยลง สอดคล้องกับ วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย และคณะ (2565) สรุปว่า สถานการณ์โรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรม ถึงแม้ว่าในปี พ.ศ. 2564 ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพิ่มขึ้น ก็ไม่สามารถทดแทนการหายไปจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นส่วนที่สร้างรายได้หลักให้กับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการดำเนินงานระหว่างกำไรสุทธิต่อโบนัส จำนวนพนักงานและรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ์ พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับกำไรสุทธิ โดยเฉพาะโบนัส มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา คือ จำนวนพนักงาน และรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ์ ทั้งนี้ โรงแรมในภาคเหนือควรให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดกำไรสุทธิและโบนัสมากที่สุด เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันที่เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับถิรัตน์ พิมพาภรณ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ที่พบว่า ในการดำเนินงานของธุรกิจโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าเพิ่มของธุรกิจเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ รวมถึงธิดา หาวารี (2564) ที่พบว่า การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของธุรกิจโรงแรมด้วยการปรับระเบียบค่าใช้จ่ายใหม่ให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้เกิดเงินสดหมุนเวียนภายในธุรกิจ ในด้านจำนวนพนักงาน ธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ต้องมีการปรับจำนวนพนักงานให้เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง รวมถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้มีผลกระทบต่ำที่สุดต่อกำไรสุทธิ สอดคล้องกับพัฒนาภา ธาดาสิริโชค (2563) ที่พบว่า โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9 ต้องการรับมือกับภาระการเงินที่เพิ่มขึ้น จึงปรับรูปแบบการทำงานและจำนวนพนักงานให้เหมาะสม เพื่อควบคุมต้นทุนในการดำเนินกิจการเพื่อให้ธุรกิจสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป โดยไม่ทำให้เสียหายในระยะยาว และด้านรายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ์ ธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ ต้องให้ความสำคัญกับการดูแลและการจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้ามากที่สุด มีการปรับเปลี่ยนห้องพักการสร้างเพิ่มและออกแบบให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบ เช่น สระว่ายน้ำ และได้ความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ รายได้จากค่าเซอร์วิสชาร์จ์เป็นหนึ่งในแหล่งรายได้หลักของโรงแรม โดยเฉพาะในช่วงโควิดที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวของการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมมากที่สุด สอดคล้องกับ

ธิษณา หาวารี (2564) ที่พบว่า การปรับสัดส่วนมุ่งเน้นตลาดกลุ่มบนที่ได้รับผลกระทบน้อยและยังคงมีกำลังซื้อสูง ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถให้บริการและเก็บค่าเซอร์วิสชาร์จจากลูกค้ากลุ่มนี้ได้

3. การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในภาคเหนือ

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายในและด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันพยากรณ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือ อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือมากที่สุด ซึ่งการประเมินความเสี่ยงเป็นขั้นตอนสำคัญในการจัดการความเสี่ยงในโรงแรมในเขตภาคเหนือ โดย COSO: ERM ช่วยให้โรงแรมสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงที่เป็นไปได้ในการดำเนินงาน เช่น ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงทางการตลาด ความเสี่ยงทางกฎหมาย และการประเมินความเสี่ยงของโรคระบาด เป็นต้น จะเห็นได้ว่าโรงแรมในเขตภาคเหนือ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมหาแนวทางป้องกันและตอบสนองความเสี่ยง รวมถึงมีการสร้างเครื่องมือและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงที่สามารถบอกถึงระดับความเสี่ยงได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้ยังมีการสร้างความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรเรื่องประเมินความเสี่ยงและระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับสุวิชา การพัตซี (2555) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพของงานและปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึง มงคล กิตติวุฒิกโร และมนัสดา ชัยสวณีย์การณ (2558) ที่พบว่า ด้านการประเมินความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมภายใน เป็นส่วนสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โรงแรมจะต้องมีกระบวนการและนโยบายที่ช่วยในการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการตรวจสอบการปฏิบัติด้านการจัดการความเสี่ยง และมีการการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดการความเสี่ยง จะเห็นได้ว่าโรงแรมในเขตภาคเหนือ มีการกำหนดปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร สู่บุคลากรให้รับทราบ มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสมกับองค์กร รวมถึงมีการสรรหาบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีคณะกรรมการในการกำหนดแผนกบริหารความเสี่ยง และการบริหารงานของผู้บริการมีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการบริหารงาน สอดคล้องกับ ศุจิรัตน์ ประกอบกิจ (2561) ที่พบว่า การควบคุมสภาพแวดล้อมภายใน ช่วยลดข้อผิดพลาด ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินกิจการ รวมถึงปริญนันท์ ประยูรศักดิ์ (2559) ที่พบว่า ปัจจัย

หลักในการพัฒนาบุคลากรขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้นำ งบประมาณในการพัฒนา ความร่วมมือจากพนักงาน และวัฒนธรรมองค์กร

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการรวบรวมและการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความเสี่ยงและแสดงผลให้กับบุคลากรภายในองค์กร และการสร้างกระบวนการในการสื่อสารความเสี่ยงและแผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและร่วมมือในการดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยง จะเห็นได้ว่าโรงแรมในเขตภาคเหนือ มีการใช้ทุกช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงถึงบุคลากรภายในอย่างทั่วถึง มีการกระจายข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ มีระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ และมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ นงลักษณ์ ผุดผือก และคณะ (2563) ที่พบว่า ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง และณัฐรดา ประคองคำ (2565) ที่พบว่า การควบคุมภายในตามหลัก COSO ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อการบริหารงบประมาณของกองทัพอากาศ

ข้อจำกัดงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ มีระยะเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ดังนี้

1. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมอาจไม่เป็นไปตามแผนหรือการดำเนินกิจการไม่เต็มประสิทธิภาพ
2. การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์การท่องเที่ยว ส่งผลให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวม เมื่อนำไปวิเคราะห์อาจมีความแม่นยำที่ต่ำเมื่อเทียบกับสถานการณ์ปกติ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ มีข้อเสนอแนะโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ข้อเสนอจากผลการศึกษาวิจัย และ 2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ข้อเสนอจากผลการศึกษาวิจัย

การบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ในภาคเหนือ ประกอบด้วย ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะด้านการประเมินความเสี่ยงซึ่งเป็นด้านที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมมากที่สุด มีดังนี้

1.1 ด้านการประเมินความเสี่ยง ควรมีการสร้างกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง ที่หลากหลายในมิติต่าง ๆ รวมถึงรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญกับการลดความเสี่ยงที่สำคัญเป็นอันดับแรก มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการในการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ควรมีโครงสร้างองค์กรที่มีความโปร่งใสในการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการจัดการความเสี่ยง และมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยง รวมถึงมีการสร้างกระบวนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่สามารถรายงานความเสี่ยงอย่างทันเหตุการณ์และมีความน่าเชื่อถือ และควรมีการสร้างกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนความเสี่ยงให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานภายในโรงแรม ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

2.2 ควรมีการศึกษาความแตกต่างที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมโดยจำแนกตามขนาดโรงแรม จำนวนดาว สถานที่ตั้ง

2.3 ควรศึกษาผลการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อผลตอบแทนจากการลงทุน และผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น

2.4 ควรศึกษาแบบผสม (Mix Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลชนก อนุกุล. 2557. **การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมประชาสัมพันธ์. 2565. **Service Charge (เซอร์วิสชาร์จ) กับสิทธิของผู้บริโภค**. แหล่งที่มา <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/125053>
- กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน. 2554. **คำพิพากษาเกี่ยวกับค่าจ้าง**. แหล่งที่มา <https://legal.labour.go.th/attachments/article/155/164301.pdf>
- กรรณิกา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์. 2561. การประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง โดยใช้ Balanced Scorecard. **การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9** (หน้า 326-335). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2562. **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย 2558-2560**. แหล่งที่มา http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. 2559. **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2556. **การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- จีณัสมา ศรีหิรัญ. 2562. การจัดการความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมชั้นนำระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 11(1), 214-228.
- ณัฐมา รongมาลี. 2563. **แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร**. แหล่งที่มา <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1040320200824053534.pdf>
- ณัฐรดา ประคองคำ. 2565. **ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อการบริหารงบประมาณของกองทัพอากาศ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. 2561. กลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานขององค์กร: ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 11(2), 543-566.
- ธนพัฒน์ วิริต. 2565. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ (SMEs) จากสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานี**. **วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย**, 6(2), 458-473.

- ธนาคารกรุงศรี. 2560. เทคนิคเพิ่มโบนัสสำหรับมนุษย์เงินเดือน. แหล่งที่มา <https://www.krungsri.com/th/krungsri-the-coach/life/good-life/bonus-for-salaryman>
- ธาริตา สกฤรัตน์. 2563. การบริหารจัดการความเสี่ยงของที่พักสัมผัสนวัตกรรมชนบท (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(4), 305-320.
- ธิษณา หาวารี. 2564. การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของโรงแรมที่มี การบริหารแบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลางในเขตพัทธยาเหนือระหว่างพ.ศ. 2563-2564. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ ผุดผือก, วาสนา ศรบุญทอง, ภัทรา เตชะธนเศรษฐ์ และพรชัย เตชะธนเศรษฐ์. 2563. ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัด ระยอง. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14(3), 214-230.
- นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ. 2558. ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริสุทธิ์ แสนคำ. 2564. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด 19. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 4(1), 160-167.
- ประภาพร พุกกะศรี. 2557. ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปริยนันท์ ประยูรศักดิ์. 2559. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12(2), 143-157.
- พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ. 2561. การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. วารสาร สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 46 ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 23(2), 46-55.
- พัฒนาภา ธาดาสิริโชค. 2563. กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการณ์แพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โพสต์ทูเดย์. 2559. เซอร์วิสเซิร์จคือบรรทัดฐาน. แหล่งที่มา <https://www.posttoday.com/politics/457869>
- มงคล กิตติวุฒิไกร และมนัสดา ชัยสวณีย์ยากรณ์. 2558. ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร. วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 6(1), 105-118.

- เมธา สุวรรณสาร. 2562. **แนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร COSO-ERM Framework.** แหล่งที่มา www.itgthailand.com/category/แนวทางการบริหารความเสี่ยง/
- วรรณวิภา จันทร์หอมกุล. 2559. **การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- วัฒนา ทนงค์แฝง. 2560. **รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด.** **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี,** 11(3), 1-17.
- วินิตรา ลีละพัฒนา, กิรติ ตระการศิริวานิช, ยุทธการ ไวยอาภา และสุธีรา สิทธิกุล. 2563. **รูปแบบการปรับตัวเชิงบริหารของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา,** 11(2), 178-187.
- วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย, อภิขญา พิภาวกร และ วชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์. 2565. **แนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ภายหลังจากวิกฤตโควิด 19 ด้วยการยกระดับสู่อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพ.** น. 2522-2534. ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14.** นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วุฒิวัฒน์ สิริวิชัยล. 2563. **การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** **วารสารสุทธิปริทัศน์,** 34(112), 22-38.
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. 2556. **กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร.** **วารสารบริหารธุรกิจ,** 36(139), 35-47.
- ศุจิรัตน์ ประกอบกิจ. 2561. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงแข่งขัน: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3-5ดาว ในจังหวัดภูเก็ต.** **วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,** 5(2), 103-124.
- สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง. 2560. **การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี.** **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น,** 11(4), 48-62.
- สวลี วงศ์ไชยา และพีชญาดา พันผา. 2561. **อิทธิพลของกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.** **วารสารสมาคมนักวิจัย,** 23(2), 139-152.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2547. **พระราชบัญญัติโรงแรม.** แหล่งที่มา <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C349/%C349-20-2547-a0001.pdf>

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2564. **ภาพรวม SME แยกรายจังหวัด หรือ อุตสาหกรรม**. แหล่งที่มา www.smebigdata.com/views-dashboard/view/ภาพรวม%20SME%20แยกรายจังหวัด%20หรืออุตสาหกรรม
- สุกัญญา ดวงอุปมา. 2562. การจัดการความเสี่ยงและเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดกาฬสินธุ์. ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2562**. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.
- สุปัญญา สุนทรนนท์. 2562. อิทธิพลของการรับรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มธุรกิจ บริการที่พัก จังหวัดน่าน ประเทศไทย. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 16(74), 1-10.
- สุรเดช จอจวรรณศิริ. 2561. **บริหารความเสี่ยงด้วย COSO-ERM 2017**. แหล่งที่มา: https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/08162019-1041
- สุวิชา การพัชชี. 2555. **การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษา สังกัด สำนักงาน คณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โสภา จำนงรัมย์, ชไท กิรติพงศ์ไพบุลย์ และกัลย์ธีรา ชุมปัญญา. 2558. ท่องเที่ยวทั่วไทย สร้างรายได้ทั่วถึง. **วารสารเศรษฐกิจและสังคม**, 52(1), 8-16.
- อุทัยวรรณ จรุงวิภู. 2558. **การบริหารความเสี่ยงสำหรับบุคคล**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- เอสเอ็มอี ไทยแลนด์. 2565. **Service charge เรื่องที่ SME ไม่ควรมองข้าม ทำอย่างไรให้ถูก กฎ กติกา**. แหล่งที่มา <https://www.smethailandclub.com/entrepreneur/8544.html>
- Berger-Walliser, G., Bird, R. C. & Haapio, H. 2011. Promoting Business Success Through Contract Visualization. **JL Bus. & Ethics**, 17, 55.
- Hinkle, D. E. 1998. **Applied Statistics for the Behavior Sciences**. 4th ed. New York: Houghton Mifflin.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. 1996. Strategic Learning: The Balanced Scorecard. **Strategy & Leadership**, 24, 18-24.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำการวิจัยของการศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิดสามารถเลือกตอบได้อย่างอิสระทุกข้อ
2. ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงเพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ และ เป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนองค์ความรู้
3. คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อสถานประกอบการของท่านเนื่องจากผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเท่านั้น
4. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือของประเทศไทย” แบ่งเป็น 4 ตอน มีดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลผลการดำเนินงานของโรงแรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าลงใน () ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 หญิง ชาย
2. อายุ
 ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 35 ปี 36-45 ปี มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป
3. ประสบการณ์ในการบริหารโรงแรม
 1-3 ปี 4-6 ปี 7-9 ปี 10 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพการสมรส
 โสด แต่งงาน/มีคู่สมรส หม้ายหรือหย่าร้าง
 แยกกันอยู่ อื่น ๆ โปรดระบุ
6. รายได้ต่อเดือนของท่าน
 ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 - 70,000 บาท
 70,001 - 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าลงใน () ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ขนาดของโรงแรม
 โรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพักต่ำกว่า 30 ห้อง
 โรงแรมขนาดกลาง มีห้องพักมากกว่า 30 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง
 โรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง
2. จำนวนดาว
 1 ดาว 2 ดาว 3 ดาว 4 ดาว 5 ดาว
3. สถานที่ตั้ง
 จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา
 จังหวัดแพร่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน
 จังหวัดอุตรดิตถ์

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าลงใน () ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของ

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, และ 1 = น้อยที่สุด

ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. สภาพแวดล้อมภายใน					
1.1 ปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร ถูกกำหนดสู่บุคลากรเพื่อรับทราบ					
1.2 ผู้บริหารองค์กรมีความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรมในการบริหารงาน					
1.3 มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน และเหมาะสมกับองค์กร					
1.4 มีการจัดตั้งแผนกบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร					
1.5 บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. การกำหนดวัตถุประสงค์					
2.1 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน สามารถวัดผลและประเมินผลได้					
2.2 มีการเผยแพร่วัตถุประสงค์และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน					
2.3 บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และให้การยอมรับ					
2.4 มีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร					
3. การระบุเหตุการณ์					
3.1 มีการประเมินเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีผลกระทบต่อการทำงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					
3.2 มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน ด้านการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกันในแต่ละสถานการณ์ และมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มจุดแข็งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง					
3.3 มีการรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ความเสียหายที่ผ่านมา เพื่อให้ทราบถึงความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง					

ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
3.4 มีการทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงอย่างชัดเจน และเป็นมาตรฐาน					
4. การประเมินความเสี่ยง					
4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมหาแนวทางป้องกันและตอบสนองความเสี่ยงนั้น					
4.2 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ของตัววัดระดับความเสี่ยง เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต					
4.3 มีเครื่องมือวัดและวิธีการประเมินความเสี่ยงที่เป็นระบบ เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยงได้อย่างแม่นยำ					
4.4 มีการสร้างความเข้าใจกับบุคลากร ในเรื่องประเมินความเสี่ยงและระดับผลกระทบ					
5. การตอบสนองความเสี่ยง					
5.1 องค์กรมีการถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นร่วมรับ เช่น การทำประกันภัย หรือการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcings)					
5.2 มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
5.3 องค์กรมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพโดยพนักงานและผู้บริหารทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี					
5.4 หากมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งมีผลกระทบเกินกว่าที่องค์กรยอมรับได้ องค์กรจะหลีกเลี่ยงกิจกรรมนั้น					
6. กิจกรรมควบคุม					
6.1 มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมแต่ละกิจกรรม					
6.2 องค์กรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต					
6.3 มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมควบคุมเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยง					
6.4 องค์กรมีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อให้ฝ่ายบริหารพิจารณาถึงมาตรการที่จะรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้นได้					

ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงโดยใช้แนวคิด COSO: ERM	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
พื้นที่ว่างที่					
7. สารสนเทศและการสื่อสาร					
7.1 มีการใช้ทุกช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงถึงบุคลากรภายในอย่างทั่วถึง					
7.2 มีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/แผนก อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมทุกเดือน					
7. สารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อ)					
7.3 ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเวลา					
7.4 มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็นให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์					
8. การติดตามผล					
8.1 มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่อง					
8.2 มีการเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
8.3 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเวลา					
8.4 หากพบว่ามีข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขพร้อมทั้งรายงานไปยังผู้บริหารทุกครั้ง					

ตอนที่ 4 ข้อมูลผลการดำเนินงานของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดเติมคำตอบในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. กำไรสุทธิโดยประมาณปี พ.ศ. 2564

..... บาท

2. โบนัส (Bonus) ปี พ.ศ. 2564

..... บาท

3. จำนวนพนักงาน ปี พ.ศ. 2564

..... คน

4. รายได้จากเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) โดยเฉลี่ย ปี พ.ศ. 2564

..... บาท

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างมากที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ณัฐดนัย ไทยแท้
เกิดเมื่อ	8 มิถุนายน 2535
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 ปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2559-2561 หัวหน้างานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงแรม ยูนิมมาน เชียงใหม่ พ.ศ. 2562-2564 ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงแรมโนโวเทล เชียงใหม่ นิมมาน พ.ศ. 2564-ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ Accor Asia Pacific Co., Ltd.

