

การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและ ขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

RISK MANAGEMENT OF SMALL AND MEDIUM HOTEL BUSINESS IN MUEANG CHIANG MAI DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE

Received: November 8, 2020

Revised: December 14, 2020

Accepted: December 14, 2020

วุฒิรัตน์ สิริวิชล*

Wutteeerawat Siriraweechon*

เอนก ชิตเกษร**

Anake Chitkesorn**

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

* Master student, Master of Business Administration and Faculty of Business Administration, Payap University

* Email: wutteeerawat@gmail.com

** รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

** Assoc.Prof., Faculty of Business Administration, Payap University

** Email: anakechitkesorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และขนาดของโรงแรม ประชากรที่ศึกษาวิจัย คือ โรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ F-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรูปแบบจดทะเบียนกิจการ ขนาดของโรงแรม และระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) และ ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission)

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง COSO

Abstract

This research aimed to study in the risk management of small and medium hotel businesses in Mueang District, Chiang Mai Province, and to compare the risk management of small and medium hotel businesses in Mueang District, Chiang Mai Province, classified by hotel management experience. Business registration form Hotel size and operating period the study population was small and medium hotel business in Mueang District, Chiang Mai Province. A sampling 147 group were

administered a questionnaire and the data were analyzed by statistics of Frequency, percentage, mean, standard deviation (SD), inferential statistics as F-test, One - way ANOVA analysis and Scheffe method.

The research results were found that small and medium hotel businesses in Mueang District, Chiang Mai Province had the risk management according to the COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) at a high level. Small and medium hotel business in Mueang District, Chiang Mai Province with business registration, format hotel size and different business periods there was an effect on the risk management according to the COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) and the different of executives experience had no effect on the risk management of the COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission).

Keywords: Risk Management, Small and Medium Hotel, COSO

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ธุรกิจโรงแรมที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร การคมนาคม และร้านจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น (ฉันทขววรรณถนอม, 2552) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถทำเงินเข้าประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยว และยังคงติดอยู่ 1 ใน 10 อันดับประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก (Industrialnew, 2561) ภาพรวมการท่องเที่ยวในปี 2561 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ แต่ยังมีปัจจัยสนับสนุนชัดเจนจากจำนวนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป อเมริกา แอฟริกา และอาเซียน ประกอบกับรัฐบาลออกมาตรการยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราของ (Visa On Arrival) จำนวน 21 ประเทศ ส่งผลให้ภาพรวมการท่องเที่ยวปี 2561 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นจาก 34.4 ล้านคนในปี 2560 เป็น 38 ล้านคนในปี 2561 ซึ่งทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยว 3.0 ล้านล้านบาท และในขณะเดียวกันปี 2562 มีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 3.4 ล้านล้านบาท มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 40 ล้านคน (ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2562) ในช่วงปลายปี 2562 ได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่มณฑลฮั่นของประเทศจีน และในเวลาต่อมา-19 ได้แพร่กระจายไปทั่ว

ทุกมุมโลก รวมทั้งประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยในปี 2563 จำนวน 14-16 ล้านคน/ครั้ง หดตัวร้อยละ -59.8 ถึง -64.8 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 มีรายได้ 8.28 แสนล้านบาท หดตัวร้อยละ -57.8 (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2563)

ธุรกิจโรงแรมมีความเจริญเติบโตควบคู่มาพร้อม ๆ กับความเจริญของการคมนาคม และการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพราะมีความสะดวกและรวดเร็วจากการเดินทางจึงมีผล ในปี 2563 ธุรกิจโรงแรม และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักลง เนื่องจากภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรม 4 เดือนแรกของปี 2563 หดตัวลงอย่างต่อเนื่อง จากปัญหาเศรษฐกิจและการค้าของประเทศไทยและต่างประเทศที่ชะลอตัวลง และถูกซ้ำเติมด้วยการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่มี ทำให้ประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทยออกมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จนทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจ้างงาน รายได้ และการดำเนินชีวิตของประชาชน เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลื่อนหรือยกเลิกแผนการเดินทางและการจองห้องพัก (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2563) จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ได้รับผลกระทบดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยภาพรวมธุรกิจโรงแรมเชียงใหม่ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 หดตัวลงอย่างมากเนื่องจากได้รับผลกระทบอย่างหนักตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยมาถึงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินิยมเข้าพักแรมเลย โดยขณะนี้ทั้งโรงแรมขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก มากกว่า 50 แห่ง มีการประกาศหยุดให้บริการชั่วคราว และหลาย ๆ โรงแรมมีการประกาศขายกิจการ เนื่องจากผู้ประกอบการทนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนของพนักงานในอัตราที่สูงมากไม่ไหว ในสภาวะที่ไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเลย (“โรงแรมเชียงใหม่-เชียงราย-ตรวดปิดเองโพธิ์ชัยสันส์-แข่งกริลาดินรัฐอุ้มพินโควิด,” 2563)

จากที่ได้กล่าวข้างต้นภาพรวมธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศและทั้งจังหวัดเชียงใหม่เองที่กำลังเผชิญปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมอย่างหนัก ทำให้มีอัตราการประกาศขายกิจการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งขนาดเล็กตั้งแต่โฮสเทล ไปจนถึงโรงแรมขนาดกลาง และหลาย ๆ โรงแรมมีการประกาศหยุดให้บริการชั่วคราว จากสถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางจำเป็นต้องมีความเข้าใจ ตระหนักถึงความเสี่ยงธุรกิจ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเครื่องมือที่นิยมใช้ในการจัดการความเสี่ยงได้ดีคือ การจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO)

เครื่องมือดังกล่าวจะเน้นการวางแผนป้องกัน และการจัดการเชิงรุกก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ ความเสี่ยง หรือภาวะวิกฤติล่วงหน้า สามารถป้องกัน ลดผลกระทบ และความเสียหายให้กับ องค์การธุรกิจได้ทุกประเภทรวมทั้งธุรกิจโรงแรม (รณชิต มหัทธนะพฤทธิ, 2551) ฉะนั้นธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาการจัดการความเสี่ยงของ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อผลการศึกษาจะ ได้นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการความเสี่ยงอันเป็นส่วนสำคัญในการรับมือกับ สภาวะการณ์ การเสริมสร้างให้การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางให้มีความ แข็งแกร่ง มั่นคง และเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ สามารถดำเนินงานอย่างสมบูรณ์เกิดการ เติบโตอย่างมีคุณภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความเสี่ยงจำแนกตาม ประเภทการ บริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และ ขนาดของโรงแรม

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการ บังคับ ควบคุม ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหน่วยงาน หรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้ เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด กระบวนการและโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหาร และผลได้ผลเสียขององค์กร (นิรภัย จันทรสวัสดิ์, 2551)

วัตถุประสงค์ของการจัดการความเสี่ยงนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ก่อนความเสี่ยงมีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนป้องกันความสูญเสียขององค์กร เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กร การวิเคราะห์ต้นทุนของการจัดการความเสี่ยงไม่ว่า จะเป็นต้นทุนในการทำประกันภัยหรือต้นทุนในการทำโครงการเพื่อความปลอดภัย 2) วัตถุประสงค์ หลังความสูญเสีย ครอบคลุมการวางแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่เกิด ความสูญเสียขึ้นแก่องค์กรอันรวมถึงแผนการเยียวยาความสูญเสีย แผนการดำเนินงานหลัง เกิดความสูญเสีย การพิจารณาถึงความมั่นคงของกระแสเงินสดหลังเกิดความสูญเสีย และ โอกาสความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและสังคมหลังเกิดความสูญเสีย (นฤมล สอาดโคม, 2550, น. 27-29)

แนวคิดการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) คือ กระบวนการที่ปฏิบัติโดยกรรมการ

บริหารองค์กร ผู้บริหารองค์กร และบุคลากรภายในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงานโดยกระบวนการจัดการความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กรและสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การระบุความเสี่ยงและ ไม่ใช่หน้าที่ของฝ่ายบริหารความเสี่ยงแต่เพียงแผนกเดียว

กระบวนการจัดการความเสี่ยงของ COSO ประกอบด้วย 8 กิจกรรม คือ

1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพบรรยากาศภายในองค์กรในการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อทุกคนในองค์กร สภาพแวดล้อมภายในเป็นพื้นฐานของการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และองค์ประกอบอื่นของการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) วัตถุประสงค์ของการจัดการความเสี่ยงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องกำหนดขึ้นก่อนที่ผู้บริหารจะสามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร การจัดการความเสี่ยงจะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความมั่นใจว่าได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนที่เหมาะสม

3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) ผู้บริหารต้องเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ และความสำเร็จขององค์กรเพื่อจะได้สามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยเหล่านั้นในระดับองค์กร และระดับกิจกรรมได้ ซึ่งตัวอย่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์และความสำเร็จที่เป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การเมือง สังคม เทคโนโลยี ส่วนที่เป็นปัจจัยภายใน ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร กระบวนการทำงาน เป็นต้น

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การพิจารณาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เหตุการณ์เหล่านี้ผนวกกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ขนาดองค์กร ความเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ จะทำให้สามารถระบุความเสี่ยงขององค์กรรวมถึงการกำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว

5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) กิจกรรมที่องค์กรเลือกทำเพื่อตอบสนองความเสี่ยงมี 4 วิธี คือ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) การแบ่งปันความเสี่ยง (Risk Sharing) และการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control)

6) กิจกรรมควบคุม (Control Activities) องค์กรควรมีกิจกรรมควบคุมด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดโดยทุกคนในองค์กรเพื่อตอบสนองความเสี่ยง ทั้งนี้การจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมจะต้องพิจารณากิจกรรมควบคู่รวมกับการตอบสนองความเสี่ยง

7) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ผู้บริหารจะต้องระบุและรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดการภายในองค์กรทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน ข้อมูลภายนอกและภายในเพื่อส่งข้อมูลไปยังบุคลากรในรูปแบบและ

เวลาที่เหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการบริหารความเสี่ยงในขณะทีบุคลากรทุกระดับในองค์กรต้องการสารสนเทศเพื่อที่จะระบุประเมินการตอบสนองต่อความเสี่ยงและเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

8) การติดตามผล (Monitoring) การมีระบบการติดตามผลเพื่อประเมินกรอบงานและองค์ประกอบการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมทันสมัยและมีประสิทธิผลอยู่เสมอ เนื่องจากวิธีตอบสนองที่เคยมีประสิทธิผลอาจล้าสมัย (คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์, 2555, น. 2-13)

แนวคิดการจัดการความเสี่ยงธุรกิจโรงแรม Njagi (2016) ได้อธิบายว่า การบริหารความเสี่ยงช่วยให้มั่นใจว่า ผลของการบริหารความเสี่ยงนั้นช่วยในเรื่องของการรายงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงความเสียหายต่อชื่อเสียงของกิจการธุรกิจโรงแรมและผลกระทบที่เกี่ยวข้อง และการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานประจำวันของธุรกิจโรงแรมเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางการเงิน และการล้มละลาย

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1: ค่าเฉลี่ยระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกันจำแนกตามประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกัน

H_1 = ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารแตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2: ค่าเฉลี่ยระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกันจำแนกตามรูปแบบจดทะเบียนกิจการที่แตกต่างกัน

H_2 = รูปแบบจดทะเบียนกิจการแตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3: ค่าเฉลี่ยระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกันจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน

H_3 = ระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4: ค่าเฉลี่ยระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกันจำแนกตามขนาดของโรงแรมที่แตกต่างกัน

H_4 = ขนาดของโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงมหาดไทย โดยมีจำนวน 234 ราย (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2562) โดยโรงแรมขนาดเล็กจะมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง จำนวน 158 ราย และโรงแรมขนาดกลางจะมีจำนวนห้องพัก 51-100 ห้อง จำนวน 76 ราย (ธีราพรรณ อัมโษษฐ์, 2554, น. 49)

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 147 กลุ่มตัวอย่าง และได้คำนวณสัดส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เท่ากับ กลุ่มที่ 1 โรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 99 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 โรงแรมขนาดกลาง จำนวน 48 กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความเสี่ยง และการจัดการธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 ท่าน โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ได้แก่ ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ขนาดของโรงแรม และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน

- 1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คำถาม 6 ข้อ
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ คำถาม 5 ข้อ
- 3) การบ่งชี้เหตุการณ์ คำถาม 3 ข้อ
- 4) การประเมินความเสี่ยง คำถาม 4 ข้อ
- 5) การตอบสนองความเสี่ยง คำถาม 4 ข้อ
- 6) กิจกรรมการควบคุม คำถาม 4 ข้อ
- 7) ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร คำถาม 5 ข้อ
- 8) การติดตาม คำถาม 5 ข้อ

ลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการกำหนดรูปแบบเป็นระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับสภาพการจัดการความเสี่ยงองค์กรของผู้ตอบ 1-5 ระดับ ตั้งแต่ ปฏิบัติน้อยที่สุดหรือไม่ปฏิบัติ ปฏิบัติน้อย ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติมาก และปฏิบัติมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบสำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 5 ปฏิบัติมาก ค่าคะแนนเท่ากับ 4 ปฏิบัติปานกลาง ค่าคะแนนเท่ากับ 3 ปฏิบัติน้อย ค่าคะแนนเท่ากับ 2 ปฏิบัติน้อยที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 1 การแปลผลการให้คะแนนเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความเสี่ยง แปลผลได้ดังนี้ คะแนน 4.21-5.00 มีการจัดการความเสี่ยงระดับมากที่สุด คะแนน 3.41-4.20 แปลผลได้ว่า มีการจัดการความเสี่ยงระดับมาก คะแนน 2.61-3.40 แปลผลได้ว่า มีการจัดการความเสี่ยงระดับปานกลาง คะแนน 1.81-2.60 แปลผลได้ว่า มีการจัดการความเสี่ยงระดับน้อย คะแนน 1.00-1.80 แปลผลได้ว่า มีการจัดการความเสี่ยงระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การบรรยายเชิงพรรณนาตามข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ไว้ในแบบสอบถาม เพื่ออธิบายปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้วยความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้อง รวมถึงเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงความถูกต้อง และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม และนำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อปรับปรุงแก้ไขขั้นสุดท้ายแล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ไปทางไปรษณีย์ และส่งทีมงานดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยทำหนังสือในนามนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562-มกราคม 2563

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO และสถิติเชิงอนุมาน ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ของขนาดของธุรกิจโรงแรม กับระดับการจัดการความเสี่ยง โดยการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการทดสอบ คือ F-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า ภาพรวมระดับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ประสบการณ์การบริหารงาน โรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และขนาดของโรงแรม ผลการศึกษพบว่า

1) ประสพการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาความสัมพันธ์ของประสพการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร กับระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

2) รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการจดทะเบียนกิจการ กับระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO พบว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ และด้านการติดตามผล

ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหารูปแบบการจดทะเบียนกิจการคู่ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนกิจการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด หมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด

ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนกิจการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของ แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด หมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด

ด้านการติดตามผลของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดหมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว

มีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียว แตกต่างกับรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด หมายความว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบบริษัทจำกัด

3) ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาความสัมพันธ์ของระยะเวลาในการดำเนินกิจการ กับระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านกิจกรรมควบคุม ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหาระยะเวลาในการดำเนินกิจการคู่ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมควบคุมของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปี หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปี

4) ขนาดของโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาความสัมพันธ์ของขนาดของโรงแรม กับระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO พบว่าขนาดของโรงแรมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ และด้านการกำหนดวัตถุประสงค์

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมระดับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก อนุกุล (2557) พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวียน เจริญกุล (2555) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทั่ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริสา ตรงคง (2561) พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครมีการจัดการความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก

การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหาร รูปแบบจดทะเบียนกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และขนาดของโรงแรม พบว่า ประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ถึงแม้ผู้บริหารงานโรงแรมจะมีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด ก็ไม่มีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกิจ กริเจริญ (2552) พบว่าประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารโรงเรียนกวดวิชาต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยเสี่ยงในการบริหารโรงเรียนกวดวิชา รวมทั้งปัจจัยบุคคลในด้านอายุ วุฒิการศึกษา ไม่มีผลต่อปัจจัยเสี่ยงในการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการนำระบบการจัดการความเสี่ยงมาใช้ในองค์กรส่งผลให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น พนักงานหรือบุคลากรมีความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น มีการทำงานที่เป็นระบบ ทำให้ทราบถึงปัญหาล่วงหน้าที่จะเกิดขึ้น เตรียมหาวิธีการป้องกันแก้ไข ช่วยลดโอกาสที่จะสูญเสีย และใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการจดทะเบียนกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า รูปแบบการ และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริสา ตรงคง (2561) การจดทะเบียนแบบบุคคลธรรมดา เป็นการทำธุรกิจโดยเป็นเจ้าของเพียงคนเดียวหรือเป็นธุรกิจครอบครัว แต่หากเกิดปัญหาขึ้นกับกิจการ เจ้าของกิจการจะต้องรับความเสี่ยงเพียงคนเดียว อีกทั้งกิจการยังมีความน่าเชื่อถือ น้อยอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น การบริหารแบบธุรกิจครอบครัวมักจะมีการตัดสินใจโดยเจ้าของคนเดียว และขาดระบบในการวางแผนและการจัดการ Peter and Buhalis (2004) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์จันทร์ คล้ายอุดม และเทิดชาย ช่วยบำรุง (2561) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการด้วยระบบครอบครัว ผู้บริหารมักขาดทักษะการวางแผน ซึ่งสอดคล้องกับ Ogawa (1994) และ Zimmerer and Scarborough (2008) ที่กล่าวว่าธุรกิจขนาดเล็กมักจะมีโครงสร้างการบริหารอย่างไม่เป็นทางการ และไม่มีระบบ ขาดประสิทธิภาพ จึงทำให้ธุรกิจเหล่านี้ต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ภายในองค์กรเนื่องจากเจ้าของไม่มีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยพบว่า กิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการจัดการความเสี่ยงต่ำกว่า กิจการที่มีระยะเวลาในการ

ดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปี แสดงให้เห็นถึงกิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมานานมีประสบการณ์ในการรับมือกับความเสี่ยง และมีประสิทธิภาพในการจัดการจัดการความเสี่ยงได้ดีกว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาได้ไม่นาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริสา ตรงคง (2561) ได้กล่าวว่า กิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่มากกว่าอาจจะมีประสบการณ์ในการดำเนินงานมาก เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน และเป็นบทเรียนในการดำเนินธุรกิจเพื่อป้องกันความเสี่ยงในอนาคตได้ดีกว่าและทันการณ์

ขนาดของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยพบว่า โรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางนั้นมีระดับการจัดการความเสี่ยง แตกต่างกัน แต่ไม่ทราบว่าโรงแรมขนาดใดมีประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงดีกว่ากัน ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ อรรวรรณ เชื้อเมืองพาน, นงลักษณ์ ผุดผ็อก และภัทรา เตชะธนเศรษฐ์ (2559) พบว่า ขนาดของกิจการมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยง สอดคล้องกับ Abdillah (2013) พบว่า ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงของบริษัท

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ธุรกิจโรงแรมที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ควรเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงโดยการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงให้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ธุรกิจโรงแรมที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ควรเพิ่มระดับการจัดการความเสี่ยงโดยการกำหนดเป้าหมายระดับแผนงานที่สามารถปฏิบัติและวัดผลได้ และเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่พนักงานทุกระดับรับรู้และเข้าใจตรงกัน

3. ด้านการติดตามผล ธุรกิจโรงแรมที่มีรูปแบบการจดทะเบียนกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ควรเพิ่มระดับการจัดการความเสี่ยงโดยการติดตามและประเมินผลการจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นวาระการประชุมเพื่อชี้แจงสาเหตุความเคลื่อนไหวสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การปรับปรุงแก้ไขและการติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการดำเนินการจัดการความเสี่ยงล่วงหน้า

4. ด้านกิจกรรมควบคุม ธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาได้ไม่นาน ควรเพิ่มระดับการจัดการความเสี่ยง โดยการกำหนดมาตรการในการลดความเสี่ยงโดยการ ชักซ้อมแผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจจะ เกิดขึ้นในอนาคตที่ไม่สามารถคาดเดาได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมเพิ่มเติมและขยายขอบเขต ในการวิจัยให้มากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำการ วิจัยแบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วนตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลชนก อนุกุล. (2557). *การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กระทรวงมหาดไทย. กรมการปกครอง. (2562). *รายงานระบบโรงแรม*. สืบค้น 28 สิงหาคม 2562, จาก https://dpa.dopa.go.th/DPA/hotel_report.php
- คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์. (2555). *การบริหารความเสี่ยงขององค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉันทซ์ วรรณณอม. (2552). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ธนาคารอมนสิน. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก. ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา. (2562). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. สืบค้น 28 มกราคม 2563, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/75c08f31-a88f-4518-bd5920b073e9ad43/6_travel_12_62_detail.aspx
- ธีรพรพรรณ อัมโษษฐ์. (2554). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- นฤมล สอาดโณม. (2550). *การบริหารความเสี่ยงขององค์กร*. กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์.
- นิรภัย จันทรสวัสดิ์. (2551). *การบริหารความเสี่ยง*. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- พงษ์จันทร์ คล้ายอุดม, และเทิดชาย ช่วยบำรุง. (2561). พฤติกรรมของผู้บริหารต่อกระบวนการวางแผนการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในหมู่เกาะท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(2), 57-65.
- รณชิต มหัทธนะฤทธิ์. (2551). ข้อสังเกตถึงแนวคิดกระบวนการจัดการความเสี่ยงกับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจนิด้า*, 4(4), 109-114.
- โรงแรมเชียงใหม่-เชียงราย-ตรวตเปิดเองโพธิ์ซันส์-แข่งกรีลาดันรัฐอุ้มพินโควิด. (2563). *ประชาชาติธุรกิจ*. สืบค้น 23 กันยายน 2563, จาก <https://www.prachachat.net/local-economy/news-448378>
- วรีสา ตรงคง. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2563). *ธุรกิจโรงแรม*. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN_hotel_6_63_detail.pdf

- ลิริรัตน์ เกวียนเจริญกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สุกิจ กริเจริญ. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการบริหารโรงเรียนกวดวิชา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อรรรรณ เชื้อเมืองพาน, นงลักษณ์ ผุดผือก, และภัทรา เตชะธนเศรษฐ์. (2559). อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน *การประชุมทางวิชาการระดับชาติสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4* (น. 430). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Abdillah Alam. (2013). Corporate governance and its impact on firm risk. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences*, 2(2), 76-98.
- Industrialnew. (2561). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจทำเงินเข้าประเทศไทย*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://industrialnew.com>
- Njagi, Christine Gatakaa. (2016). *The effects of risk management practices in performance of hotel in Mombasa county* (Master of Science in Finance). Kenya: University of Nairobi.
- Ogawa, Eiji. (1994). *Small business management today*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Peters, Mike, & Buhalis, Dimitrios. (2004). *Family hotel businesses: Strategic planning and the need for education and training*. *Tourism Research*, 46. 10.1108/00400910410569524.
- Zimmerer, W., T., & Scarborough M., N. (2008). *Essentials of entrepreneurship and small business management* (5th ed.). New Jersey: Pearson Education.