

ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในจังหวัดลำปาง

Effect of Risk Management toward Survival of Small Hotel Businesses in Lampang Province

อัจฉรา เมฆสุวรรณ^{1*}

Atchara Meksuwan^{1*}

¹ อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

¹ Lecturer Dr., Management Program, Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University, Thailand

* E-mail: atchara.meksuwan@gmail.com

Received July 23, 2021; Revised November 19, 2021; Accepted December 25, 2021

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศ เพราะสร้างรายได้ให้กับคนภายในประเทศและทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจ และ (2) เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ประชากร คือ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง จำนวน 99 ตัวอย่าง เครื่องมือ คือ แบบสอบถามเก็บจากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนาหาค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความเสี่ยงโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ รองลงมา คือ การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม และการควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ 2) ความอยู่รอดของธุรกิจโดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ความได้เปรียบในการแข่งขัน และประสิทธิภาพองค์กร และ 3) ผลการทดสอบผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจพบว่า การควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม และการรายงานข้อมูลแบบครบวงจรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง แนวโน้มของผู้ประกอบการในอนาคตควรให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจและรักษาเอกลักษณ์เฉพาะของธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็กและมีข้อจำกัดในการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น เมื่อเกิดปัญหาการดำเนินธุรกิจจะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง, ความอยู่รอดของธุรกิจ, โรงแรมขนาดเล็ก

Abstract

Tourism plays an important role in the economic development of many countries because it generates income for people in the country and thus has a better quality of life. The purposes of this quantitative research were (1) to study the opinion level of risk management and business survival and (2) to test the impact of risk management on the survival of small hotel businesses in Lampang Province. The population was small hotel businesses in Lampang province. Number of samples was 99 hotels. The tool was a questionnaire collected from executives or entrepreneurs of small hotel businesses in Lampang province. The statistics used in the research were descriptive statistics for percentage, mean, and standard deviation. Besides, inference statistics used multiple regression analysis.

The results of the research showed that 1) overall and each aspect of risk management had a high average, namely integrated risk assessment, followed by comprehensive data reporting, holistic risk planning, and systematic monitoring; 2) the overall and individual business survival average were at a high level, namely the ability to adapt to change, followed by sustainable competitive advantage, and the effectiveness of organizational dynamics; and 3) the results of testing the impact of risk management on business survival were found that systematic monitoring and control, holistic risk planning, and comprehensive reporting had a positive impact on the survival of small hotel businesses in Lampang. Trends of future entrepreneurs should focus on managing business risks and maintaining business identity. This is because it is a small business and has limitations on how to generate additional income. When there is a problem with running a business will allow the business to continue stably.

Keyword: Risk Management, business survival, small hotel

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมพัฒนาภาคการท่องเที่ยวในระยะยาว ด้วยการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และได้พัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตามแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงได้กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เชิงนิเวศ เชิงนิเวศทางทะเล

เชิงประวัติศาสตร์และเชิงวัฒนธรรม และประเพณี ซึ่งในการเข้ามาใช้บริการของนักท่องเที่ยวส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย ดังได้จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มากถึง 39.79 ล้านคน ซึ่งขยายตัวได้ถึงร้อยละ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมาเกิดประโยชน์ คือ สามารถสร้างรายได้ถึง 1.93 ล้านล้านบาท คนภายในใจชุมชนมีงานทำ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

สำหรับธุรกิจที่ควบคู่กับการยกระดับการท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศไทยนั้น คือ ธุรกิจที่พักหรือโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการพัฒนาตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการนำเสนอเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ผ่านการตกแต่งภายในโรงแรม ส่วนใหญ่โรงแรมที่เน้นการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะของห้องพักเป็นแบบธรรมดา มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ห้องพักร่วมตัว มีอัตราค่าบริการที่ถูก โรงแรมขนาดเล็กจึงมีการเติบโต และได้รับความสนใจลงทุนจากผู้ประกอบการรายใหญ่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในแต่ละจังหวัดต้องหาแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น รวมถึงการนำแนวทางการบริหารจัดการองค์การปรับตัวรับความเสี่ยง การก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (วนิดา รักความสุข, 2562) การพัฒนาทรัพยากรให้มีคุณภาพ ทั้งด้านกำลังความสามารถ ความรู้ การพัฒนาระบบคิด และทักษะความชำนาญในการทำงาน รวมถึงด้านทรัพยากรอื่น ให้มีความพร้อมและก้าวหน้า ต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด และเพื่อการปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอดในหลายด้าน เช่น การปรับปรุงรูปแบบโรงแรมให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ, การบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีคุณภาพ และการใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าเป้าหมาย (ศุภณีย์วิชัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนากรอมสิน, 2562)

จังหวัดลำปางเป็นอีกหนึ่งจังหวัดทางภาคเหนือที่มีสถานที่ท่องเที่ยว วัดวาอาราม สิ่งก่อสร้างที่เป็นศิลปะเก่าแก่ในรูปแบบล้านนา และธรรมชาติที่งดงาม ได้แก่ วัดพระธาตุลำปางหลวง อ.เกาะคา, อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อ.เมืองปาน รวมถึงแหล่งเรียนรู้แห่งใหม่ที่รวม

ประวัติศาสตร์ของจังหวัดลำปางไว้ คือ อุทยานการเรียนรู้มิวเซียมลำปาง โดยปี พ.ศ. 2558 จังหวัดลำปางได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทยและในปี พ.ศ. 2560 กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้จังหวัดลำปางเป็นหนึ่งในจังหวัดเมืองรองตามโครงการ 12 เมืองต้องห้าม...พลาด 12 จังหวัด ได้แก่ ลำปาง เพชรบูรณ์ น่าน บุรีรัมย์ เลย สมุทรสงคราม ราชบุรี ตราด จันทบุรี ตรัง ชุมพร และนครศรีธรรมราช โดยเป็นการท่องเที่ยวเมืองรองเชื่อมโยงกับเมืองหลัก ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบต่อเนื่อง และทำให้เกิดการกระจายรายได้ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองให้มีศักยภาพมากขึ้น จากสถิติภาพรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศย้อนหลัง 6 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2557 - 2562 ภายใต้นโยบายการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางที่ส่งเสริมให้จังหวัดลำปางเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น ทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 136,302 คน และรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 539.37 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,358,846 คน รายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 4,366.34 ล้านบาท และมีการคาดการณ์การท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2563 (สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง, 2559)

ต่อมาปลายปี พ.ศ. 2562 ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกและในประเทศไทย ส่งผลให้การท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและทั่วโลกหยุดชะงักลง ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ดังกล่าว ที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการ

ธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่มีความวิตกกังวลต่อสถานการณ์และการปรับตัวมากที่สุด (เสาวณี จันทะพงษ์, 2564) เช่นเดียวกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางต่างประสบปัญหาและมีความวิตกกังวลเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องมีผู้ประกอบการต้องมีการจัดการความเสี่ยง การปรับกลยุทธ์และการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (กวิณพ สายเพชร, 2564) อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอนาคตได้ ความพยายามในการปรับตัวด้วยการนำเสนอจุดแข็งธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไปได้ด้วยการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ ประกอบกับการที่โรงแรมขนาดเล็กเป็นหน่วยธุรกิจที่ลงทุนไม่มาก รูปแบบการให้บริการไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมเหมือนโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ (วัฒนา ทนงค์แพง และชวลีย์ ณ ถลาง, 2560) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความเสี่ยงรวมทั้งการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องศึกษาการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง เพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก อันนำไปสู่การสามารถสร้างภูมิคุ้มกัน พร้อมทั้งเสริมสร้างโอกาสในการประสบความสำเร็จของผู้แข่งขันในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการจัดการความเสี่ยง และความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อทดสอบผลกระทบการจัดการความเสี่ยงที่มีต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ดังนี้

ทฤษฎีฐานทรัพยากร

การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรบนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ด้วยการสร้างความแตกต่างของการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ โดยทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV Theory) มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งภายใต้ตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมที่เติบโตของเทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนธุรกิจ โดยองค์กรจำเป็นต้องมีทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ (1) ทรัพยากรที่มีตัวตน (Tangible Assets) ได้แก่ เงินทุน บุคลากร องค์กร เครื่องจักร เป็นต้น และ (2) ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (Intangible Assets) เป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ เทคโนโลยี นวัตกรรม ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ข้อมูล และชื่อเสียง เป็นต้น (Barney, 1991) ในแต่ละองค์กรมีทรัพยากรที่มีค่า หายาก ยากแก่การลอกเลียนแบบ และไม่สามารถทดแทนได้แตกต่างกันไป ทรัพยากรเหล่านี้เป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนขององค์กร (Ray, Barney and Muhanna, 2004) และเพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ภายใต้กระแสของการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรที่มีตัวตนองค์กรต้องสร้างจุดแข็งด้วยการพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีภายใต้ขอบเขตการบริหารงานอย่างสร้างสรรค์ ผนวกกับเจตคติที่มุ่งมั่นสู่การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Grant, 1991; Warnerfelt, 1984)

งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีดังกล่าวเป็นฐานคิดในการวิจัย โดยมีข้อสมมติว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันจากการใช้ทรัพยากรที่มีประโยชน์

ในองค์การที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เมื่อเผชิญกับสถานการณ์เหล่านั้นอย่างจริงจัง หากธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กสามารถนำวิธีการที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น องค์การอาจอยู่รอดได้ และเกิดความแตกต่างของธุรกิจอย่างถาวร จึงจำแนกได้ 2 ตัวแปร คือ (1) การจัดการความเสี่ยง และ (2) ความอยู่รอดของธุรกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการดำเนินงานขององค์การ โดยทั่วไปความเสี่ยงจะเกิดขึ้นโดยไม่สามารถคาดได้อย่างชัดเจนว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น แต่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จากข้อมูลที่มีอยู่เพื่อวางแผนหาแนวทางป้องกันปัญหาในการดำเนินงานขององค์การที่อาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือทำให้องค์การแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาหรือมีปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร., 2564) องค์ประกอบของการจัดการความเสี่ยงแม้จะมีการจำแนกการจัดการความเสี่ยงไว้แตกต่างกัน โดยมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นการวิเคราะห์การจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางมีการขับเคลื่อนทั้งภายในและภายนอกองค์การไม่มากนักน้อย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ปัจจัยการจัดการความเสี่ยงของญาณิศา เผื่อนเพาะ (2562), จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556), Marquardt (1996) และ Wilson (1999) ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม คือ การที่ผู้ประกอบการได้จัดทำเป้าหมาย กำหนดวิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์การหรือโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจน

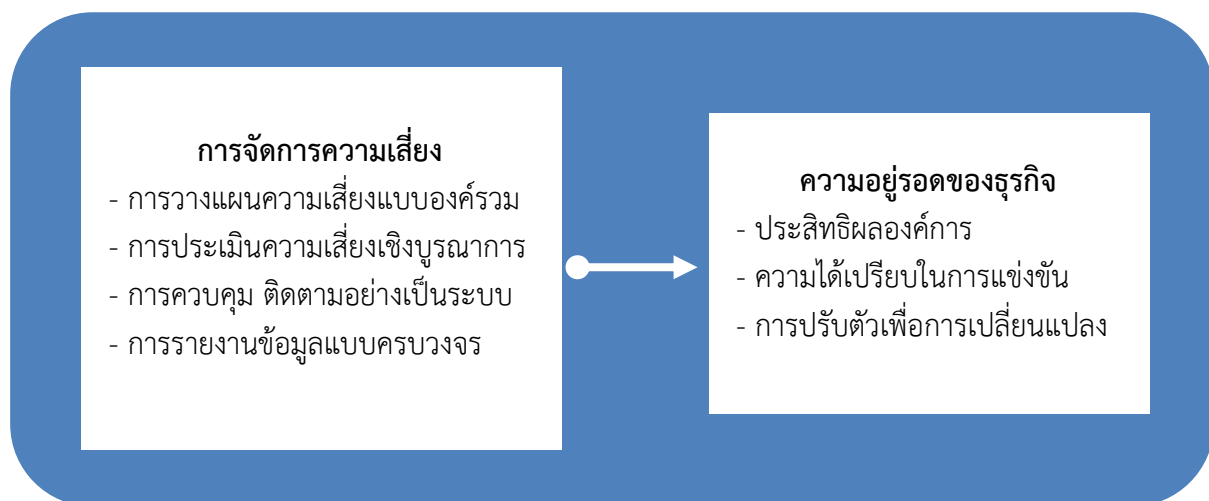
ร่วมกับการสื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงอย่างแท้จริงร่วมกัน (2) การควบคุมและติดตามอย่างเป็นระบบ คือ การวางระบบสำหรับควบคุมภายในองค์การ โดยกำหนดให้ผู้บริหารทุกคนต้องควบคุมการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานให้เป็นไปตามแผน ซึ่งไม่สามารถทราบได้ว่าการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น จะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดมากน้อยเพียงใดจนกว่าจะมีการติดตามประเมินกิจกรรมการทำงาน (3) การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร คือ การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเป็นข้อเท็จจริงของการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ไปยังผู้บริหารได้รับทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ (4) การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ คือ การประเมินผลการจัดการความเสี่ยงว่าสามารถลดอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงได้หรือไม่ โดยศึกษาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นย้อนหลังเพื่อดูผลสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง เพราะเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

2. ความอยู่รอดของธุรกิจ

การดำเนินงานที่ระบุไว้ในระยะยาว ได้แก่ การทำกำไร ความสามารถในการทำธุรกิจระยะยาวท่ามกลางการแข่งขันที่ผลชัดเจนอย่างยั่งยืน การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลิตภาพขององค์การ ถึงแม้จะเผชิญกับอุปสรรคที่กระทบต่อธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างคาดไม่ถึง ดังนั้น เพื่อให้องค์การสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ในสถานการณ์ที่กำลังเผชิญในปัจจุบัน ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3 องค์ประกอบ (วรัญญา เยาวรัตน์ ลี และคณะ, 2560, หน้า 113) ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพองค์การซึ่งธุรกิจมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการ ให้มีความก้าวหน้าต่อการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินการของธุรกิจบรรลุผลสำเร็จหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด ธุรกิจต้องมีการพัฒนาอย่างมั่นคง (2) ความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นการนำเอาสมรรถนะหลักของธุรกิจหรือความสามารถเด่นของธุรกิจทั้งสินค้าหรือการบริการมาสร้างเป็นอัตลักษณ์ของธุรกิจผ่านการสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้น 3 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำเรื่องต้นทุน ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีการลดต้นทุนมากกว่าการเพิ่มราคาขาย กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตัวสินค้าหรือบริการให้ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด และกลยุทธ์การมุ่งจุดสนใจ

ด้วยการดึงเอาความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการมาสร้างเป็นสินค้าหรือบริการในรูปแบบที่เป็นของธุรกิจ ดังนั้น การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการนำให้ธุรกิจอยู่รอดได้และอยู่เหนือคู่แข่ง และ (3) การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่เกิดความแตกต่างจากรูปแบบธุรกิจเดิม ปรับเปลี่ยนกิจกรรม เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดและเพื่อประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงเป็นการปรับปรุงกรรมวิธีในการทำงาน โครงสร้างองค์การหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ดังแสดงในภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 2 การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 3 การควบคุมและติดตามอย่างเป็นระบบมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

สมมติฐานที่ 4 การรายงานข้อมูลแบบครบวงจรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์แบ่งตามขนาดของกิจการหรือจำนวนห้องพัก ซึ่งมีห้องพักต่ำกว่า 60 ห้อง ตามเกณฑ์การจัดกลุ่มขนาดโรงแรมของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2559) มีจำนวนทั้งสิ้น 130 แห่ง แหล่งที่มาจากฐานข้อมูลบริการออนไลน์ รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม กรมสรรพากร (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม 2564) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการโรงแรม โดยสามารถเก็บข้อมูลได้ 99 ตัวอย่าง จากจำนวนทั้งสิ้น 130 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.15

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิดที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบถึงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ได้พัฒนาขึ้นกับเนื้อหาในทฤษฎี ด้วยเทคนิคการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่ผ่านการคัดเลือกมีค่า IOC มากกว่า 0.600 เมื่อปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า มาตรการรวมการจัดการความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.947 และมาตรการรวมความอยู่รอดของธุรกิจ มีค่าเท่ากับ 0.949 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ตำแหน่งงานปัจจุบัน, เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, จำนวนห้องพักทั้งหมดที่พร้อมให้บริการ ในลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรม โดยข้อคำถามแบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย (1) การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม (2) การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ (3) การควบคุมและติดตามอย่างเป็นระบบ และ (4) การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร และความอยู่รอดของธุรกิจ ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพขององค์กร (2) ความได้เปรียบในการแข่งขัน และ (3) การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตามที่ Wade (2006) ได้กล่าวไว้ คือ น้อยที่สุด =1, และมากที่สุด =5 ซึ่งจะได้ระดับแนวโน้มความคิดเห็น คือ ระดับ 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย และ 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงแจกแบบสอบถามออนไลน์ร่วมกับการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตลอดจนการติดตามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาตามระยะเวลาที่กำหนด และได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 99 ชุด และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาที่สามารถ

นำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรการจัดการความเสี่ยง และตัวแปรความอยู่รอดของธุรกิจ ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมานวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ทดสอบการมีอิทธิพลของตัวแปรต้น และตัวแปรตามในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ในระดับค่า 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 รวมทั้งยังมีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จังหวัดลำปาง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการโรงแรม เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยโรงแรมดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี จนถึงปัจจุบัน มีจำนวนห้องพักระหว่าง 11-20 ห้อง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ

โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.685 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา คือ การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.759 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ความได้เปรียบในการแข่งขัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และประสิทธิผลขององค์การ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68

4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับความอยู่รอดของธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันในช่วง 0.215-0.812 โดยความสัมพันธ์ของการวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม (HRP) กับการควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ (SCM) มีค่าสูงสุด และความสัมพันธ์ของความอยู่รอดของธุรกิจ (SOB) กับการควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ (SCM) มีค่าต่ำสุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

ตัวแปร	HRP	IRA	SCM	COR	SOB	VIF
	3.749	3.845	3.646	3.777		
S.D.	0.834	0.754	0.833	0.745		
HRP	1	0.763**	0.812**	0.581**	0.278**	3.970
IRA		1	0.685**	0.720**	0.541**	3.740
SCM			1	0.520**	0.215**	3.106
COR				1	0.672**	2.883
SOB					1	2.120

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระการจัดการความเสี่ยง ในแต่ละด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร

อิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ โดยใช้ค่า VIFs พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 2.120 - 3.970 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 (Gujarati and Porter, 2009) จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Hair J.F. et al., 2010: 162-164)

ตารางที่ 2 การทดสอบผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

การจัดการความเสี่ยง	ความอยู่รอดของธุรกิจ (SOB)			
	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	T	P-Value
ค่าคงที่ (a)	0.400		2.345	0.021
การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม (HRP)	0.272	0.299	3.873	0.000*
การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ (IRA)	-0.062	-0.062	-0.822	0.413
การควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ (SCM)	0.566	0.623	9.120	0.000*
การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร (COR)	0.184	0.180	2.744	0.007*
AdjR ² = 0.853, F = 114.703, R ² = 0.860, R = 0.928, P = 0.000				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า การจัดการความเสี่ยง ประเด็นการวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม การควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ และการรายงานข้อมูลแบบครบวงจร มีผลกระทบเชิงบวกกับความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 3 และ 4 ส่วนการจัดการความเสี่ยง ประเด็นการประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด หรือค่า Adjusted R Square จากสมการตัวแบบซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853 แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 85.30 และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.860 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00 สามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ คือ ความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 0.400 + 0.272HRP - 0.062IRA + 0.566SCM + 0.184COR$$

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.299HRP - 0.062IRA + 0.623SCM + 0.180COR$$

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานผลกระทบการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ดังต่อไปนี้

การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง เนื่องจากผู้ประกอบการได้เล็งเห็นถึงการวางแผนพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ การจัดทำเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือจัดวางโครงสร้างในการบริหารงานของโรงแรมอย่างชัดเจน การจัดทำหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่าย การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรในโรงงาน การสื่อสารกฎระเบียบข้อบังคับการทำงานให้กับบุคลากรโรงแรมทราบ และการวางแผนหรือร่วมลงทุนกับเครือข่ายพันธมิตรของธุรกิจโรงแรม เป็นต้น ซึ่งการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนทำให้ธุรกิจมีความแข็งแกร่ง พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลายเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ

วรรณพร ผิวดี (2555) ในประเด็นความเสี่ยงที่ต้องวางแผนตั้งรับกับเหตุการณ์ เพื่อป้องกันไว้ล่วงหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น ร่วมกับการติดตามคู่แข่งทางการตลาดว่าได้มีการพัฒนาด้านใดบ้าง ซึ่งอาจใช้วิธีการทดลองไปใช้บริการหรือติดตามข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเมินความเสี่ยงแบบรอบด้าน และนำข้อมูลมาคิดและต่อยอดพัฒนาธุรกิจ ด้วยการเรียงลำดับความเสี่ยงจากมากไปหาความเสี่ยงน้อยเพื่อแก้ไขปัญหาคำบริการจัดการความเสี่ยงต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับ Althonayan et al. (2011) สนับสนุนว่าธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กรโดยเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก

การควบคุมและติดตามอย่างเป็นระบบมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง เป็นไปได้ว่าธุรกิจโรงแรมมีขนาดเล็กสะดวกต่อการควบคุมดูแลทั่วถึงทุกส่วนงาน รวมไปถึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการติดตามการบริหารงานโรงงาน รวมถึงมีการใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลการประเมินบุคลากรที่รับผิดชอบได้ทราบ จึงส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีการดำเนินงานที่สะดวก และมีความรัดกุม เป็นไปตามผลวิจัยของ Marlena (2004, p. 43) ทำการวิจัยเรื่อง การควบคุมความเสี่ยงในโรงแรม ได้กล่าวถึงความเสี่ยงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นถาวร การที่จะหลีกเลี่ยงจากความเสี่ยงเป็นไปได้ยาก แต่สามารถสร้างแนวทางเพื่อป้องกันจากการสูญเสียที่เกิดจากความเสี่ยงได้บ้าง ซึ่งการควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องจึงเป็นเป้าหมายหลักสำหรับองค์กรทุกแห่ง เริ่มจากการวิเคราะห์การดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรม สำหรับวิธีการควบคุมความเสี่ยงเปรียบเสมือนการวางแผนกลยุทธ์ในองค์กร หากองค์กรสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน รวมถึงการควบคุมด้านการเงินได้จะหมายถึงองค์กรสามารถรักษาความปลอดภัยของทรัพยากรทั้งองค์กรได้เช่นกัน

การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง อาจเป็น เพราะ ว่า รูปแบบการบริหารจัดการของธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กมีการวางแผน จัดระบบการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้การเข้าถึงข้อมูล หรือการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการจึงสะดวกและ รวดเร็ว รวมไปถึงการสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้ง องค์กรได้ง่ายและทันต่อการตั้งรับและเตรียม รับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับองค์กร Althonayan et al. (2011) สนับสนุนว่าธุรกิจ โรงแรมจำเป็นต้องวิเคราะห์ความเสี่ยงของ องค์กร โดยเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอก รวมถึงต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ เช่นกัน ซึ่งหากองค์กรขาดข้อมูลสารสนเทศหรือ มีข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความ เสี่ยงขึ้นกับองค์กรได้และต้องมีการควบคุมอย่าง เป็นระบบ นอกจากนี้ข้อมูลสารสนเทศของ โรงแรมต้องมีความน่าเชื่อถือแล้ว แต่สิ่งสำคัญ การสื่อสารกับพนักงานต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน ครอบคลุม และทันเวลา และ Njagi (2016) ได้นิยามการบริหารความเสี่ยงเป็น สิ่งที่ช่วยให้การบริหารงานของธุรกิจโรงแรม สามารถหลีกเลี่ยงจากการล้มละลายได้ เนื่อง จาก การรายงานข้อมูล เป็น สิ่ง จำ เป็น และมี ประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยหลีกเลี่ยงความเสียหาย ต่อชื่อเสียงของธุรกิจโรงแรมและผลกระทบที่ เกิดขึ้นได้

การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการไม่มี ผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมใน จังหวัดลำปาง อาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลหลักครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการโรงแรม และมีประสบการณ์ ในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 5-10 ปี ซึ่งถือเป็น ช่วงระยะเวลาที่เริ่มสะสมประสบการณ์สำหรับ พัฒนาธุรกิจ จึงทำให้ยังขาดมุมมองในการดำเนิน ธุรกิจเมื่อต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่มาจากภายนอก และอาจเป็นเพราะบทบาทที่ได้รับผิดชอบยังไม่

สามารถบริหารจัดการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพซึ่ง ต้องผ่านความเห็นชอบจากเจ้าของธุรกิจโรงแรมอยู่ ซึ่งทำให้การตัดสินใจในการประเมินความเสี่ยง เบื้องต้นในบางครั้งทำได้ยากและอาจไม่ครอบคลุม กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว สอดคล้องกับแนว ทางการบริหารความเสี่ยงของตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย (2547) กล่าวว่าผู้บริหารทุกองค์การ ยอมรับการบริหารความเสี่ยงในองค์การ ซึ่งเป็น ความพยายามในการสร้างหรือเพิ่มมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถึงแม้ความไม่แน่นอนอาจกระทบ ต่อการดำเนินธุรกิจ แต่ความไม่แน่นอนทางธุรกิจ เปรียบเสมือนดาบสองคม คือ อาจก่อให้เกิด ผลลัพธ์ทางบวกที่ก่อให้เกิดโอกาสแก่องค์กร หรือ อาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางลบซึ่งเป็นความท้าทาย ของผู้บริหารที่ต้องใช้ความสามารถและโอกาสให้ เกิดประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์องค์กร หรือ กำหนดระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมกับองค์กรที่ ยอมรับได้ ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งของการบริหาร ความเสี่ยง คือ การประเมินความเสี่ยงเป็นขั้นตอน ที่เน้นการประเมินโอกาสและผลกระทบที่จะส่งผล ต่อวัตถุประสงค์องค์กรทำให้ส่งผลกระทบระดับ ต่ำ และเกิดผลกระทบระดับสูงต่อเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการประเมินความ เสี่ยงทั้งก่อนและหลังดำเนินการเพื่อเป็นการ ควบคุมการดำเนินงานอีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ โชติอาภาณ์ พัฒนาวรรษ์ชัยกุลและ ชื่นจิตร อังวรารงค์ (2560) ผลการวิจัยพบว่า การ ประเมินความเสี่ยงขององค์กรยังขาด ประสิทธิภาพเนื่องจากขาดการระบุความเสี่ยงที่ เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกองค์กรมี ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ขาดการประเมิน ระดับความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบของระดับ ความเสี่ยงรวมถึงโอกาสที่อาจเกิดความเสี่ยงขึ้นใน หน่วยงานต่อไป ขาดการพิจารณาถึงต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน รวมทั้งการติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุม ที่กำหนด เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจจะ

เกิดขึ้น ทำให้องค์การไม่สามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่ทำให้องค์การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ได้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริรัตน์ เกรียนเจริญกุล (2555) พบว่าการบริหารธุรกิจโรงแรมมีการกำหนดให้จัดทำรายงาน และมีการติดตาม ประเมินผลตามระยะเวลาที่เหมาะสมอย่างชัดเจน อีกทั้งควรให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงการกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ การปฏิบัติตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์การอย่างชัดเจน เพื่อให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดผลกระทบต่อองค์การและสามารถจัดการ และป้องกันความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วที่ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางควรให้ความสำคัญต่อการจัดการความเสี่ยงเชิงบูรณาการ เพราะสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ควรมีการวิเคราะห์โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อเตรียมรับมืออย่างทันทั่วที่ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจโรงแรมอื่นได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของการจัดการความเสี่ยงและความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางมีการจัดทำเป้าหมาย วิสัยทัศน์หรือโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมที่ชัดเจนนั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางควรจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่มีกระบวนการหรือแผนการดำเนินการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน เพื่อให้เป็น

คู่มือสำหรับบุคลากรของโรงแรม และจัดการอบรมบุคลากรในโรงแรมให้เกิดความเข้าใจและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2. การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการไม่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดลำปาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย -0.062 ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีรูปแบบการประเมินความเสี่ยงที่หลากหลาย และมีการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การณ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นพลวัต รวมถึงเหตุการณ์ที่กระทบต่อธุรกิจโดยไม่คาดคิด

3. องค์การที่มีความสามารถในการควบคุมภายในบริหารความเสี่ยงที่ดีจะสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่มากระทบกับธุรกิจได้ ซึ่งควรนำมาวิเคราะห์ก่อนการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเชิงนโยบาย

1. ถึงแม้ว่าสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงรุกของจังหวัดลำปาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พัก การเดินทางขนส่ง แผนการท่องเที่ยวตามปฏิทินกิจกรรม การจัดประชุมกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อหารือแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด แต่การสนับสนุนดังกล่าวของการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และควรวางแผนการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยเชิงพาณิชย์

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปางและเขตภาคเหนือควรสร้างเครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยจัดให้มีเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละพื้นที่ในการนำข้อมูลที่ได้ประกอบการตัดสินใจแก่กลุ่มลูกค้าให้ได้เลือกเข้ามาใช้บริการ

2. ความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ควรคำนึงถึงความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม ซึ่งมองลึกเข้าไปถึงทรัพยากรที่เป็นจุดแข็ง ของธุรกิจ ผ่านการบูรณาการความเสี่ยงได้อย่าง เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

กวิณภพ สายเพ็ชร. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 207-219.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562*. สืบค้น 27 เมษายน 2564, จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20200123132729.pdf.

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2563). *Business Risk - การบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจต้องเข้มข้นมากขึ้น - เรื่องที่ 340*. สืบค้น 27 เมษายน 2564, จาก <https://chirapon.wordpress.com/tag/ความเสี่ยงทางธุรกิจ>.

โชติอาภาณ พัฒนาวงษ์ชัยกุล และชื่นจิตร อังวรารวงศ์. (2560). การประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO กรณีศึกษา: กองคลัง เทศบาลตำบลเมืองเก่า จังหวัดขอนแก่น. *วารสารบริหารธุรกิจศิลปศาสตร์ ราชชมคล้านนา*, 5(1), 82-96

ญาณิศา เผื่อนพะ. (2562). การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 191-199.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2547). *แนวทางการบริหารความเสี่ยง (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

วนิดา รักความสุข. (2562). *แนวทางการจัดการความเสี่ยงและการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณพร ผิวดี. (2555). *การศึกษากิจการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดกระบี่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วรัญญา เยาวรัตน์ ลี. (2560). *ปัจจัยสาเหตุที่ส่งอิทธิพลต่อการพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์การธุรกิจในประเทศไทย*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัฒนา ทนงค์แสง และชวลี ณ ถลาง. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตพื้นที่จังหวัดตราด. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 13(3), 1-12.

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2562). *ธุรกิจโรงแรม*. สืบค้น 7 ตุลาคม 2562, จาก https://gsb.or.th/getattachment/2d71f78d-6d9a-4e68-934f-3c88a9aa4b73/hotel_11_61.aspx.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. (2564). *นโยบายและคู่มือบริหารความเสี่ยง*. ส่วนความเสี่ยงและกำกับดูแล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *สำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2559*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง. (2559). *สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง*. สืบค้น 7 ตุลาคม 2562, จาก http://lampang.nso.go.th/index.php?option=com_cont

- ent&view=article&id=273:2018-08-08-09-23-45&catid=105:2012-01-09-07-07-49&Itemid=657.
- สิริรัตน์ เกวียนเจริญกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In*. สืบค้น 26 ตุลาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_26Oct2021.aspx.
- Althonayan, A., Keith, J. & Misiura, A. (2011). *Aligning Enterprise Risk Management with Business Strategy an Information System*. European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2011. May 30-31, 2011.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- Grant, R.M. (1991) The Resource-Based Theory of Competitive Advantage. *California Management Review*, 33, 114-135.
- Gujarati, D.N. , & Porter, D.C. (2009). *Basic Econometrics* (5th Edition). New York: McGraw Hill.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Marlena, B. (2004). *Risk control methods in a hotel operation*. The Poznań University of Economics. https://www.academia.edu/5105962/Risk_control_methods_in_a_hotel_operation.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A System Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York: McGraw-Hill.
- Njagi, C. G. (2016). *The effects of risk management practices in performance of hotel in Mombasa county (Master of Science in Finance)*. Kenya: University of Nairobi.
- Ray, G., Barney, J. B., & Muhanna, W. A. (2004). Capabilities, business processes, and competitive advantage: Choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view. *Strategic Management Journal*, 25(1), 23-37.
- Wade, V. M. (2006). *Likert-type scale response anchors*. Clemson International Institute for Tourism & Research Development, Department of Parks, Recreation and Tourism Management. Clemson University.
- Wernerfelt, B. (1984) The Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3): 249-270.