

อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Risk Management on the Operational of Hotels Accredited with Accommodation Standards for Tourism in Phuket Province

อรวรรณ จำปทุม¹
Orawan Jamphut

Received: February 7, 2024 Revised: April 24, 2024 Accepted: April 25, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 2) ระดับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และ 3) อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 87 โรงแรม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.787 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.859 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลวิจัยพบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.871, S.D. = 0.248) และผลการ

¹สังกัดมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Southeast Asia University, Email: Email: orawan7804@gmail.com

ดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.716, S.D. = 0.282) โดยพบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน โรงแรม

Abstract

This research aims to study the following: 1) Risk management levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province; 2) Operational levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket province, and 3) the influence of risk management on the operation of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket province. The data was collected by questionnaires, testing with 87 respondents who were the executives of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province. The research sampling was purposive. The item-objective congruence (IOC) index was 0.787, and the reliability value was 0.859. The statistically analyzed data were frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis.

Results of the research showed that risk management levels of hotels accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province were at a high level ($\bar{X}$ = 3.871, S.D. = 0.248), and the operational levels of hotels

accredited with accommodation standards for tourism in Phuket province were at a high level ($\bar{X}$ = 3.716, S.D. = 0.282). Risk management in all 8 aspects; internal environment, objective setting, event identifications, risk assessment, risk response, control activities, information and communication, and monitoring had a positive relationship with the operational of the hotel accredited with accommodation standards for tourism at Phuket with statistical significant at 0.01 level. It was found that risk management on event identifications, risk assessment, and monitoring significantly influenced the operation of hotels accredited with accommodation standards for tourism at Phuket at 0.05 level of statistical.

Keywords: Risk management, operational, hotel

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการท่องเที่ยว เมื่อแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืนจึงจำเป็นต้องมีการยกระดับคุณภาพโรงแรมโดยจัดมาตรฐานโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว และสร้างขีดความสามารถเพื่อเพิ่มอัตราการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น รวมถึงต้องมีระบบมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนและเชื่อถือได้ สอดรับกับวิถีปกติใหม่โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งเป็นปัจจัยความเสี่ยงภายนอกที่อาจก่อให้เกิดความผันผวนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและส่งผลเป็นวงกว้าง เช่น การก่อการร้าย การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ และภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก เป็นต้น(ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2563)การมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงสามารถช่วยลดความเสี่ยงในกรณีที่แหล่งท่องเที่ยวแหล่งใดแหล่งหนึ่งประสบปัญหา อีกทั้งยังเพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวภายในประเทศและการกระจายฐานลูกค้าต่างชาติให้ครอบคลุมหลากหลายประเทศมากยิ่งขึ้นสามารถลดความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ (อมรพรรณ สมสวัสดิ์, 2566)

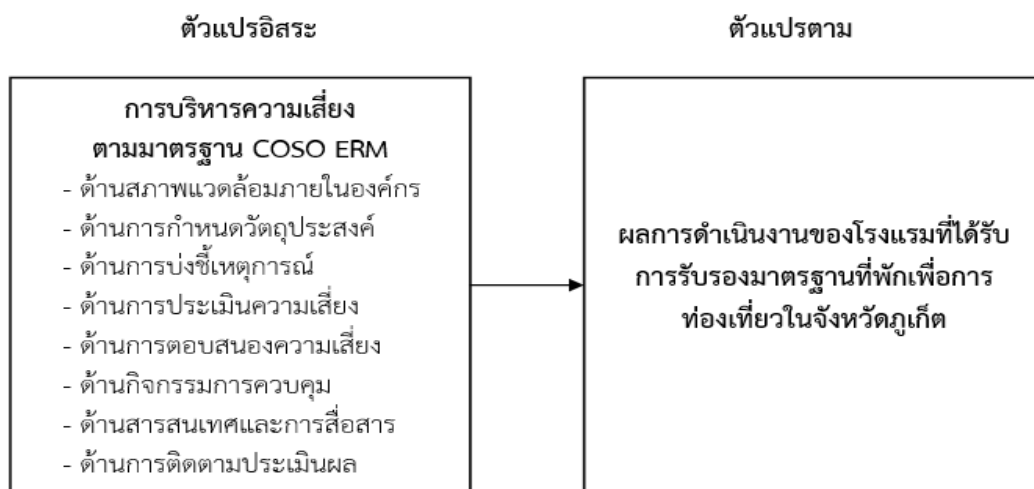
การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยวางแผนการทำงานและเป็นกลไกช่วยในการรับมือกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและยังช่วยขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่องค์กรในอนาคตได้เป็นอย่างดี ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการวางแผนและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้องค์กรมีภูมิคุ้มกันที่ดีและมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) การบริหารจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the treadway Commission: COSO-ERM) เป็นแนวทางการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้คนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการบริหารความเสี่ยงหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างทันกาลต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและยกระดับการบริหารงานองค์กรให้ก้าวข้ามความเสี่ยงไปสู่ความสำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์กร (ศรัณย์ ชูเกียรติ และคณะ, 2562) ดังนั้น เมื่อธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงการบริหารความเสี่ยงจึงมีความสำคัญที่จะเข้ามามีบทบาททำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์และกลายเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานธุรกิจช่วยในการกำกับดูแลองค์กรในลักษณะของการบริการเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคต อีกทั้งยังมีความคล่องตัวในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือบรรเทาความรุนแรงของความเสี่ยงต่าง ๆ ได้ (จุฑามาน สิทธิพลนิชกุล, 2561)

งานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นแนวทางในการวางพื้นฐานการจัดการบริหารความเสี่ยงใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในเพิ่มผลการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญผลักดันเศรษฐกิจของไทยให้เติบโตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยงของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 87 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2565)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ระดับดาว	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
5 ดาว	26	28.89

4 ดาว	38	43.68
3 ดาว	21	24.14
2 ดาว	2	2.30
รวม	87	100.00

ที่มา: สมาคมโรงแรมไทย (2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด87โรงแรมและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ เป็นการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO - ERM จำนวน 32 ข้อ ประกอบด้วย8ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 คือ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ถึงระดับ 1 คือ มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.787 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.859 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 87 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล และหนังสือวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย และการใช้สถิติประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมพบว่า เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 26 โรงแรม ร้อยละ 29.89 เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 38 โรงแรม ร้อยละ 43.68 เป็น

โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 21 โรงแรม ร้อยละ 24.14 เป็นโรงแรมระดับ 2 ดาว จำนวน 2 โรงแรม ร้อยละ 2.30 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 9 คน ร้อยละ 10.34 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 27 คน ร้อยละ 31.03 และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.62 ตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM

พบว่า โดยรวม ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.871, S.D. = 0.248) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.006, S.D. = 0.494) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.942, S.D. = 0.481) และน้อยที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.670, S.D. = 0.477) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM

การบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐาน COSO-ERM	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.942	0.481	มาก
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์	3.897	0.475	มาก
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์	3.670	0.477	มาก
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.848	0.401	มาก
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง	3.839	0.457	มาก
ด้านกิจกรรมการควบคุม	3.925	0.514	มาก
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.842	0.414	มาก
ด้านการติดตามประเมินผล	4.006	0.494	มาก
โดยรวม	3.871	0.248	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

พบว่า โดยรวม ผู้บริหารมีความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.716, S.D. = 0.282) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.951, S.D. = 0.525) รองลงมาคือ ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.836, S.D. = 0.454) และน้อยที่สุดคือ ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.506, S.D. = 0.524) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผลการดำเนินงานของโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลูกค้า	3.506	0.524	มาก
ด้านการเงิน	3.836	0.454	มาก
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.951	0.525	มาก
ด้านกระบวนการภายใน	3.569	0.529	มาก
โดยรวม	3.716	0.282	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ (Correlation analysis)

พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายละเอียดดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปร	IE	OS	EI	RA	RR	CA	IC	M	P
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	1								
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.039	1							
ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.465**	0.146	1						
ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	0.024	0.275**	0.141	1					
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	0.581**	0.116	0.230*	0.075	1				
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.398**	0.203	0.227*	0.202	0.202	1			
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.306**	0.207	0.089	0.090	0.064	0.493**	1		
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.141	0.222*	0.270*	0.045	0.223*	0.059	0.194	1	
ผลการดำเนินงานของโรงแรม (P)	0.685**	0.498**	0.557**	0.339**	0.590**	0.663**	0.466**	0.436**	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติหรือวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter multiple regression analysis)

พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปร	B	Beta	t	p-value
(Constant)	1.225		2.765	0.007
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE)	0.058	0.099	0.719	0.474
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (OS)	0.030	0.051	0.489	0.626

ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI)	0.157	0.266	2.431	0.017*
ด้านการประเมินความเสี่ยง (RA)	0.233	0.331	3.402	0.001*
ด้านการตอบสนองความเสี่ยง (RR)	-0.117	-0.190	-1.652	0.103
ด้านกิจกรรมการควบคุม (CA)	0.046	0.083	0.747	0.457
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (IC)	0.061	0.089	0.789	0.432
ด้านการติดตามประเมินผล (M)	0.177	0.310	3.092	0.003*

F = 5.904, p-value = 0.000*, R² = 0.377, Adj. R² = 0.313 และ Durbin Watson = 1.952

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงแรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO-ERM โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.871, S.D. = 0.248) เป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงแรมมองว่าการบริหารความเสี่ยงช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจได้ทั้งหมด ทำให้บุคลากรของโรงแรมมีความเข้าใจเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร และช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและตัดสินใจวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉรา เมฆสุวรรณ (2564) ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง” ซึ่งพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการวางแผนพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์มีการจัดวางโครงสร้างในการบริหารงานโรงแรมได้อย่างชัดเจนสามารถจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่าย และสามารถจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ทำให้ธุรกิจมีความแข็งแกร่ง พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวุฒิรวัฒน์ สิริวิชล (2563) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งพบว่าธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารโรงแรมมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.716, S.D. = 0.282) เป็นเพราะว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร และมีการใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจและการดำเนินงาน โดยมีการสื่อสารการรับรู้ข้อมูลแก่บุคลากรภายในองค์กร ทำให้มีการปฏิบัติและมีผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประจักษ์ สร้อยสน (2562) ศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการโรงแรม SME ในประเทศไทย” ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม SME มีการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารการจัดการที่ดีเพื่อให้โรงแรม SME ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับผลการศึกษาของชญดา ลีวงศ์เจริญ (2565) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยวที่มีแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคม: กรณีศึกษา ชุมพรคabanารีสอร์ต และโรงแรมสวนสามพราน” ที่พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นงลักษณ์ ผุดผือก (2563) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง” ที่พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยองมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

3. อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่า การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญต่อการประเมิน

ความเสี่ยง (RA) การติดตามประเมินผล (M) และการบ่งชี้เหตุการณ์ (EI) ทำให้เกิดการกระตุ้นการรับรู้ถึงความเสี่ยงในองค์กรและสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณวิษา บุตรแก้ว (2563) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO-ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)” ซึ่งพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ สุนันฐาสว่างใจ (2561) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 2017 กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ซึ่งพบว่าการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 2017 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์องค์กรที่สำคัญ การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงช่วยให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและภายในองค์กร นำมาซึ่งการประสานการทำงาน การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และความร่วมมือในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำเป็นต้องมีความเข้าใจและต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถนำการบริหารความเสี่ยงไปใช้ได้อย่างสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ถึงนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมกับหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อให้ความสำคัญกับการระบุความเสี่ยงการประเมินความเสี่ยง และการติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรเกิดความชัดเจนและสามารถเชื่อมโยงความเสี่ยงกับกลยุทธ์องค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยมอบอำนาจหน้าที่ในการดูแลและตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมการให้ความรู้และความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาแก่พนักงานทุกระดับ
2. ควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงไว้เป็นคู่มือเพื่อสร้างความเข้าใจและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน
3. ควรมีการจัดทำแผนการประกอบธุรกิจเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์องค์กรและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตด้านอื่น ๆ ว่ามีผลต่อการดำเนินงานของโรงแรมอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการดำเนินงานที่จะช่วยลดความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาน สิทธิพลวนิชกุล. (2561). แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 14(42), 111-124.
- ชญดา ลีวงศ์เจริญ. (2565). รูปแบบการดำเนินงานโครงการที่พักนักท่องเที่ยวที่มีแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคม :กรณีศึกษา ชุมพรคaban่า รีสอร์ท และโรงแรมสวนสามพราน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ ผุดผ็อก. (2563). ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดระยอง. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14 (3), 214-231.**

ประจักษ์ สร้อยสน. (2562). ความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการโรงแรม SME ในประเทศไทย. **วารสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 11(2), 82-96.**

ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2563). ททท. ยกกระต๊ามมาตรฐานโรงแรมไทย มอบเครื่องหมายรับรองมาตรฐานโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://mots.go.th/News-view.php?nid=12937>

วรรณวิษา บุตรแก้ว. (2563). การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO-ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7 ประจำปี 2563, 838-845.

วุฒิชัยวัฒน์ สิริวิรัช. (2563). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสุทธิปริทัศน์, 34 (112), 22-38.**

ศรัณย์ ชูเกียรติ, จุฑาทิพย์ อัสสะบำรุงรัตน์, จอมสุรางค์ เรืองประพันธ์ และอุษารัตน์ ชีรธร. (2562). ประเด็นสำคัญของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร: การบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงาน (COSO ERM (2017)). **วารสารวิชาชีพบัญชี, 16(49), 60-71.**

สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติสำหรับผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สุณัฐรา สว่างใจ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 2017 กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **ปริญญาบัตรมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

อมรพรรณ สมสวัสดิ์. (2566). ความเสี่ยงธุรกิจโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://thethinkwise.com/2023/09/25/hotel-risk-howto-avoid-> ความเสี่ยง/

อัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2564). ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ
โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง. วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ราชมงคล
ล้านนา, 9(2), 39-52.