

แบบเสนอโครงการวิจัย (research project)

ประกอบการเสนอของบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย)การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดฝั่งทะเลอันดามัน
(ภาษาอังกฤษ) Risk management of a business hotel located in the Andaman Sea .
ชื่อแผนงานวิจัย (ภาษาไทย)(กรณีเป็นโครงการวิจัยภายใต้แผนงานวิจัย).....
(ภาษาอังกฤษ).....

ส่วน ก : ลักษณะโครงการวิจัย

☒ โครงการวิจัยใหม่☐ โครงการวิจัยต่อเนื่อง

ระยะเวลา.....1.....ปี.....เดือน ปีนี้เป็นปีที่.....1.....

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ ไม่สอดคล้อง

เป้าประสงค์-ไม่ต้องระบุ-

กลยุทธ์ -ไม่ต้องระบุ-

2. นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ

ยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 : เร่งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสนองตอบต่อประเด็น
เร่งด่วนตามยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาประเทศ และภารกิจของหน่วยงาน โดยรัฐลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาเพิ่มขึ้น
อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 กลยุทธ์ที่ 1 : เร่งส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานและนักวิจัยผลิตผลงานวิจัย
องค์ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีจากงานวิจัย

แผนวิจัย -ไม่ต้องระบุ-

3. ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติรายประเด็น

ไม่สอดคล้อง

4. ยุทธศาสตร์ชาติ

ไม่สอดคล้อง

5. นโยบาย/เป้าหมายของรัฐบาล

☐ ระเบียบวาระแห่งชาติ

ไม่สอดคล้อง

☐ โครงการทําทายไทย

ไม่สอดคล้อง

☒ นโยบายรัฐบาล

6. การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ

6. ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

การตรวจสอบทรัพย์สินทางปัญญาหรือสิทธิบัตรที่เกี่ยวข้อง

- ☒ ไม่มีการตรวจสอบทรัพย์สินทางปัญญา และ/หรือ สิทธิบัตรที่เกี่ยวข้อง
☐ ตรวจสอบทรัพย์สินทางปัญญาแล้ว ไม่มีทรัพย์สินทางปัญญา และ/หรือ สิทธิบัตรที่เกี่ยวข้อง
☐ ตรวจสอบทรัพย์สินทางปัญญาแล้ว มีทรัพย์สินทางปัญญา และ/หรือ สิทธิบัตรที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานร่วมลงทุน ร่วมวิจัย รับจ้างวิจัย หรือ Matching fund

ชื่อหน่วยงาน/บริษัท.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....

เบอร์โทรศัพท์ผู้ประสานงาน.....

เบอร์โทรสารผู้ประสานงาน.....

อีเมลผู้ประสานงาน.....

การเสนอข้อเสนอหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของงานวิจัยนี้ต่อแหล่งทุนอื่น หรือเป็นการวิจัยต่อยอดจากโครงการวิจัยอื่น ☐ มี☒ ไม่มี

หน่วยงาน/สถาบันที่ยื่น.....

ชื่อโครงการ.....

ระบุความแตกต่างจากโครงการนี้.....

สถานะการพิจารณา

☒ ไม่มีการพิจารณา☐ โครงการได้รับอนุมัติแล้ว

สัดส่วนทุนที่ได้รับ.....%

☐ โครงการอยู่ระหว่างการพิจารณา**มาตรฐานการวิจัย**☐ มีการใช้สัตว์ทดลอง☐ มีการวิจัยในมนุษย์☐ มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางชีวภาพ☐ มีการใช้ห้องปฏิบัติการเกี่ยวกับสารเคมี

ส่วน ข : องค์ประกอบในการจัดทำโครงการวิจัย**1. ผู้รับผิดชอบ**

คำนำหน้า	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งในโครงการ	สัดส่วนการมีส่วนร่วม	เวลาที่ทำวิจัย (ชั่วโมง/สัปดาห์)
นาง	ชญาดา เฉลียวพรหม	หัวหน้าโครงการ	70	
ผศ.	ภณิดา จิตนุกูล	ผู้ร่วมวิจัย	15	
ว่าที่ร.ต.หญิง	จุฑาภา เทพวรรณ	ผู้ร่วมวิจัย	15	

2. ประเภทการวิจัยการวิจัยพื้นฐาน

สาขาการวิจัยหลัก OECD5. สังคมศาสตร์

สาขาการวิจัยย่อย OECD5.2 สังคมศาสตร์ : เศรษฐศาสตร์

ด้านการวิจัย สังคม/มนุษยศาสตร์

3. สาขาวิชาการ สาขาเศรษฐศาสตร์**4. คำสำคัญ (keyword)**

คำสำคัญ (TH) ความเสียหายหมายถึง เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเสียหาย

คำสำคัญ (EN) Risk

5. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยว ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานและอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลาย ความตึงเครียด พร้อม กับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน(ความเป็นมาและความสำคัญของการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.: 1) อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้ เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้เกิดธุรกิจการค้าของที่ระลึก ภัตตาคารและธุรกิจโรงแรม โดยในช่วงปี 1992-2015 ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งสองรายการเทียบเป็นสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อคนและค่อนข้างสูง

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รัฐบาลของประเทศดังกล่าวจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศตนเพิ่มมากขึ้น ภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกผลักดันกลับไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศต่างๆ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจน บนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดี ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์ และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้นๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยคณะกรรมการนโยบายการ

ท่องเที่ยวแห่งชาติได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อเป็นแผนหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาถึงแม้จะประสบความสำเร็จในแง่ของจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวแต่ในด้านการพัฒนาสินค้าและบริการพบว่ามีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนให้เห็นได้จากตัวชี้วัดการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวและการเดินทาง (Travel and Tourism Competitiveness Index) ของ World Economic Forum หรือ WEF โดยในปี 2556 ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยอยู่ในอันดับ 43 จาก 140 ประเทศทั่วโลก หรืออันดับ 9 จาก 25 ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยตัวชี้วัดด้านมาตรฐานการเดินทางและ การท่องเที่ยวยังเป็นจุดอ่อนสำคัญของประเทศไทย รองลงมา คือ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจ ประเด็นสำคัญที่ควรจะมีการพิจารณา คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยเดินมาถูกทิศทางแล้วหรือไม่ และจะสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนได้อย่างไร ซึ่งที่ผ่านมาถึงแม้ประเทศไทยจะประสบภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศ แต่เมื่อผ่านพ้นวิกฤตไปแล้วนักท่องเที่ยวยังกลับมาเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แสดงถึงความเชื่อมั่นที่นักท่องเที่ยวมีต่อเมืองไทย ในขณะเดียวกันภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวราคาถูก การท่องเที่ยวไทยยังมีปัญหาสะสมมาอย่างยาวนานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว การกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว ความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากรท่องเที่ยว ขีดความสามารถในการรองรับของแหล่ง รวมถึงปัญหาการบริหารจัดการของภาครัฐและการ บูรณาการเพื่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ ความล้าสมัยของกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น ดังนั้นหากประเทศไทยยังจำเป็นต้องอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อเป็นฐานเศรษฐกิจหลักให้กับประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งกระจายรายได้และการจ้างงานเพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนและสังคมไทยแล้วควรจะมีการทบทวนทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริง ศักยภาพและโอกาสที่จะเกิดขึ้นและเพื่อเป้าหมายการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) สำหรับประเทศไทยในช่วงทศวรรษที่มากการจัดการความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) เป็นเทคนิคการบริหารที่ได้รับความสนใจจากองค์กรต่าง ๆ มากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาจเป็นเพราะความสูญเสียที่เกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 ที่หลายๆ องค์กรขาดการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ดี หรือในช่วงการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศประเทศ ทำให้หลายองค์กรต้องหันไปพึ่งเงินร่วมทุนจากต่างชาติ จึงต้องมีการปรับสร้างองค์กรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และการบริหารความเสี่ยงจึงกลายเป็นกลไกสำคัญเรื่องหนึ่งสำหรับองค์กรที่ได้รับการปรับเปลี่ยน (นฤมล สะอาดโณม, 2550) แนวคิดเรื่อง การจัดการความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมีนัยตั้งแต่มนุษย์ในยุคแรกประวัติศาสตร์ (Frederick, 2003) มีการสันนิษฐานว่า "ความเสี่ยง" หรือ "Risk" มีความหมายว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกกำหนดมาให้โดยพระเจ้าเพื่อใช้ประโยชน์ มีนัยในแง่ดี ส่วนอีกข้อสันนิษฐานหนึ่ง มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งที่ทำลายซึ่งมีจุดกำเนิดจากแนวปะการังที่เป็นอุปสรรคในการเดินเรือสมัยก่อน มีความหมายในแง่ดีและไม่ดีพอๆ กัน แต่ให้น้ำหนักในแง่ไม่ดีมากกว่า ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 12 ชาวกรีกมีการนำมาใช้โดยไม่ได้เน้นว่าต้องเป็นความหมายในแง่ลบหรือแง่บวก ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 17 มีการนำคำนี้มาใช้ในภาษาอังกฤษ โดยมีความหมายในแง่ลบ หลังจากนั้นแนวคิดเรื่องความเสี่ยงก็พัฒนาเรื่องมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ 2 ลักษณะ คือ ความเสี่ยงที่มีมาตั้งแต่เกิดและเป็นเรื่องธรรมชาติ และความเสี่ยงที่มีความหมายแง่ลบ องค์ประกอบของความเสี่ยง ได้สรุปแนวคิดเรื่องความเสี่ยงว่าเกี่ยวข้องกับ 4 ประเด็น คือ 1) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ของปัจจัยหรือเหตุการณ์สภาพแวดล้อม 2) ผลกระทบ (Effect หรือ Impact) บางปัจจัย หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน 3) โอกาสที่เกิดขึ้น (Probability หรือ Likelihood) ของปัจจัยหรือเหตุการณ์ 4) โอกาสของการแจกแจง (Probability หรือ Distribution) ต่อมูลค่าผลลัพธ์หรือผลดำเนินงาน

สถานการณ์และแนวโน้มของการท่องเที่ยวไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ อาทิ แนวโน้มและทิศทางการท่องเที่ยวในตลาดโลก ภาวะการแข่งขัน ความเสี่ยง พฤติกรรมของ

นักท่องเที่ยว และวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ยังคงอยู่บนความไม่แน่นอนทั้งจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด ความไม่มั่นคงด้านเศรษฐกิจและการเมืองของหลายประเทศทั่วโลก ประกอบกับการพัฒนาที่ผ่านมาการท่องเที่ยวไทยยังคงมีปัญหาและอุปสรรคอีกมากมาย ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบทางลบต่อการท่องเที่ยวโลกและการท่องเที่ยวไทย แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ความสะดวกสบายในการเดินทาง และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปตามกระแสของโลกาภิวัตน์ ทำให้แนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เอื้อประโยชน์และสร้างโอกาสในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ดังนั้น การศึกษาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ จะชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งจุดอ่อน ศักยภาพและโอกาสของการพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะต่อไป และเพื่อใช้ประกอบการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยในระยะ 3 ปีถัดจากนี้ไป ประเทศไทยประสบปัญหาด้านการเมืองในประเทศเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่เลือกเดินทางมาประเทศไทย ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยชะลอตัวในบางช่วงเวลา การก่อการร้าย เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ ภัยธรรมชาติและความผันผวนของปัจจัยในตลาดโลก เช่น สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และความเคลื่อนไหวทางการเมืองต่างประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อธุรกิจโรงแรม การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขบริหารจัดการ มีการเตรียมพร้อมทางด้านกลยุทธ์ทางการตลาด การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การร่วมมือกันในหน่วยงานเพื่อระบุนปัจจัยความเสี่ยงและหามาตรการในการป้องกันหรือลดความเสียหายจากความเสี่ยงดังกล่าว ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมต้องศึกษาความเคลื่อนไหวของความเสี่ยงตลอดเวลาว่ามีเหตุการณ์อะไรบ้าง มีลักษณะอย่างไร เพื่อจะได้ป้องกันได้ล่วงหน้า และติดตามพัฒนาการของคู่แข่ง หรือการติดตามข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเรียงลำดับความเสี่ยงและนำไปแก้ไข ปรับปรุงบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากประเด็นปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมในบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทย

6. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

6.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทย

6.2 เพื่อพัฒนาการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพให้เหมาะสมสำหรับธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทย

7. ขอบเขตของโครงการวิจัย

7.1 ด้านเนื้อหา ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมความเสี่ยงและการพัฒนาของการจัดการความเสี่ยง องค์ประกอบของความเสียหาย ประเภทของความเสียหาย การตัดสินใจภายใต้สภาวะความเสี่ยง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยง

7.2 ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน 4 จังหวัด คือ ตรัง กระบี่ พังงา และภูเก็ต

7.3 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

7.3.1 ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัย มี 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมระดับ 3-5 จำนวน 200 คน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว 5 จังหวัด

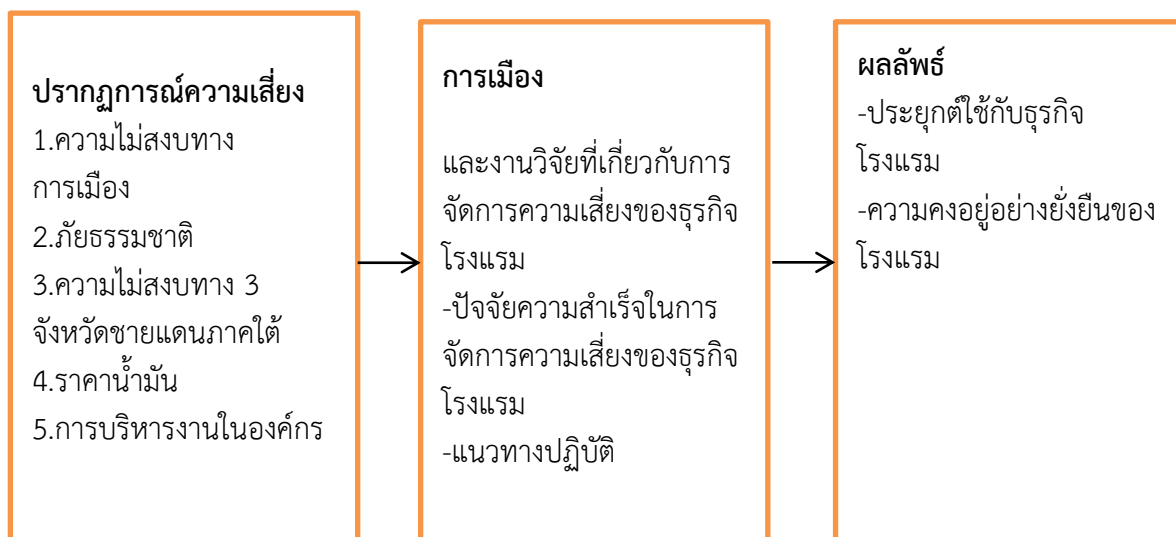
7.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ที่เป็นสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบของสมาคมโรงแรมไทยจำนวน2,211.....แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)

ประเทศไทย ภาคใต้, 2559) โดยผู้วิจัยเลือกมา....209.... แห่ง จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เป็นสัดส่วนตามที่กำหนดไว้โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามกลุ่มระดับอันดับดาวได้

จังหวัด	จำนวนโรงแรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่สำรวจ
ภูเก็ต	1409	10%	141
กระบี่	602	10%	61
ตรัง	29	10%	3
ระนอง	26	10%	3
รวม	2211		209

7.4 ด้านเวลา ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

8. ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดวิจัย

9. การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ตอนล่าง ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำวิจัย ดังนี้

9.1 แนวคิดและทฤษฎีความเสี่ยงต่อธุรกิจโรงแรม

9.1.1 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยว ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานและอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็น

การพักผ่อนคลาย ความตึงเครียด พร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน(ความเป็นมาและความสำคัญของการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.: 1) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้เกิดธุรกิจการค้าของที่ระลึก ภัตตาคารและธุรกิจโรงแรม โดยในช่วงปี 1992-2015 ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งสองรายการเทียบเป็นสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อคนและค่อนข้างสูง

ธุรกิจโรงแรม คือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางและเก็บค่าเช่าเป็นรายห้องพัก (อ้างอิงใน รณชิต มหัทธนะพลธิ์, 2552) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจัดเป็นธุรกิจหลักธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเป็นหนึ่งใน 5 อุตสาหกรรมที่มีเมล อี.พอตเคอร์ (Michael E. Porter) เสนอต่อรัฐบาลไทยภายหลังการบรรยายเรื่อง “Thailand’s Competitiveness” ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและสามารถสร้างห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ได้มากที่สุด เพราะประเทศไทยมีโรงแรมชั้นดีและมีอาหารอร่อย

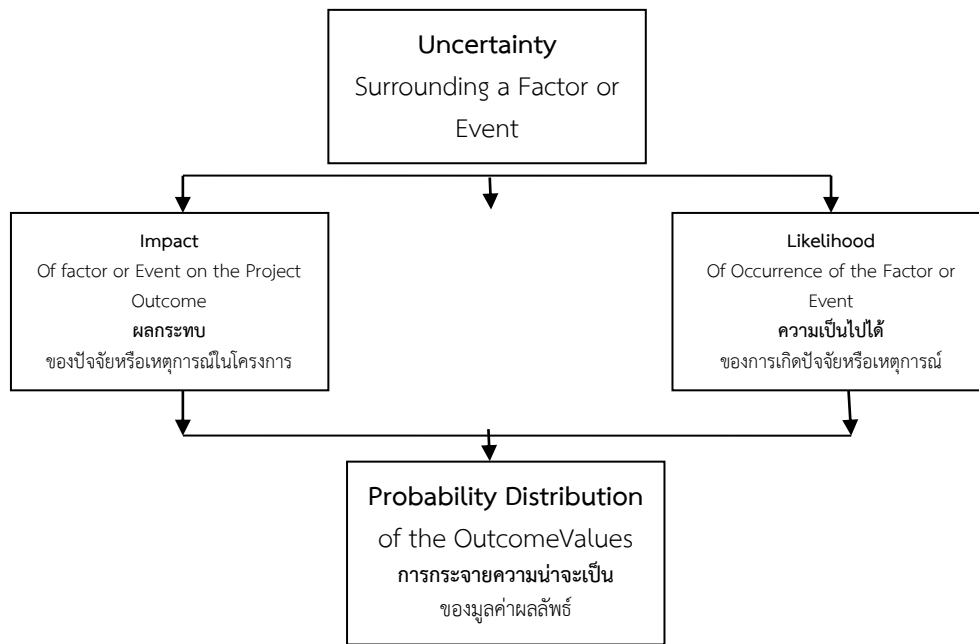
9.1.2 ความเสี่ยงและพัฒนาการของการจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยง หมายถึง “ลองทำดูในสิ่งที่อาจให้ผลได้ 2 ทาง คือ ดีและไม่ดี แต่หวังว่าจะ ได้ผลดี” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556 : 1264) สำหรับประเทศไทยในช่วงทศวรรษที่การจัดการความเสี่ยงองค์การ (Enterprise Risk Management) เป็นเทคนิคการบริหารที่ได้รับความสนใจจากองค์กรต่าง ๆ มากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาจเป็นเพราะความสูญเสียซึ่งเกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ.2540 ที่หลายๆ องค์กรขาดการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ดี หรือในช่วงการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศประเทศ ทำให้หลายองค์กรต้องหันไปพึ่งเงินร่วมทุนจากต่างชาติ จึงต้องมีการปรับสร้างองค์การใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และการบริหารความเสี่ยงจึงกลายเป็นกลไกสำคัญเรื่องหนึ่งสำหรับองค์กรที่ได้รับการปรับเปลี่ยน (นฤมล สะอาดโณม, 2550)แนวคิดเรื่องการจัดการความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมีมาตั้งแต่สมัยในยุคนักประวัติศาสตร์ (Frederick, 2003) มีการสันนิษฐานว่า "ความเสี่ยง" หรือ "Risk" มีความหมายว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกกำหนดมาให้แก่ท่าน (โดยพระเจ้า) เพื่อใช้ประโยชน์ มีนัยในแง่ดี ส่วนอีกข้อสันนิษฐานหนึ่ง มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งที่ทำลายซึ่งมีจุดกำเนิดจากแนวปะการังที่เป็นอุปสรรคในการเดินเรือสมัยก่อน มีความหมายในแง่ดีและไม่ดีพอๆ กัน แต่ให้น้ำหนักในแง่ไม่ดีมากกว่า ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 12 ชาวกรีกมีการนำมาใช้โดยไม่ได้เน้นว่าต้องเป็นความหมายในแง่ลบหรือแง่บวก ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 17 มีการนำคำนี้มาใช้ในภาษาอังกฤษ โดยมีความหมายในแง่ลบ หลังจากนั้นแนวคิดเรื่องความเสี่ยงก็พัฒนาเรื่องมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ 2 ลักษณะ คือ ความเสี่ยงที่มีมาตั้งแต่เกิดและเป็นเรื่องธรรมชาติ และความเสี่ยงที่มีความหมายแง่ลบ

9.1.3 องค์ประกอบของความเสี่ยง

Merna&Al-Thani(2005) ได้สรุปแนวคิดเรื่องความเสี่ยงว่าเกี่ยวข้องกับ 4 ประเด็น คือ

- 1) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ของปัจจัยหรือเหตุการณ์สภาพแวดล้อม
 - 2) ผลกระทบ (Effect หรือ Impact) บางปัจจัย หรือเหตุการณ์ที่มีผลต่อผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน
 - 3) โอกาสที่เกิดขึ้น (Probability หรือ Likelihood) ของปัจจัยหรือเหตุการณ์
 - 4) โอกาสของการแจกแจง (Probability หรือ Distribution) ต่อมูลค่าผลลัพธ์หรือผลดำเนินงาน
- ซึ่งสรุปได้ดังแสดงตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของความเสี่ง Concept of Risk
ที่มา : Merna&Al-Thani (2005)

Merna&Al-Thani(2005)ได้ปรับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการพิจารณาลักษณะที่จะเกิดความเสี่ยงว่าอย่างน้อยจะต้องมี 4 ประการ ดังนี้

1. ความไวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity to change) หรือได้รับอิทธิพลจากภายนอกซึ่งได้แก่ โอกาส (Opportunity) และผลลัพธ์ที่ผันผวนขึ้นหรือลง (upside or downside result)
2. โอกาสที่จะเกิดขึ้น (Probability of Occurrence) มากหรือน้อย ซึ่งได้แก่ ความเป็นไปได้ที่จะเกิดตั้งแต่ 0-1 (Varying of Probability) และความถี่ในการเกิด (Frequency)
3. ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity of Impact) ซึ่งได้แก่ระดับของความสูญเสียและความต่อเนื่องของความรุนแรงโดยพิจารณาในด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายและระยะเวลา
4. ระดับความเป็นอิสระจากปัจจัยอื่นของความเสี่ยง (Degree of Interdependency with Other Factors of Risk)

9.1.4 ปัจจัยที่ทำให้การนำการจัดการความเสี่ยงมาใช้ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยสำคัญ 8 ประการเพื่อช่วยให้การปฏิบัติการตามกรอบการจัดการความเสี่ยงขององค์การประสบความสำเร็จ มีดังนี้ (ไพรัชชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์, 2547)

- 1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การปฏิบัติตามกรอบการจัดการความเสี่ยงขององค์การ จะประสบความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับเจตนาธรรมณ์ การสนับสนุน การมีส่วนร่วม และความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงในองค์การ
- 2) การใช้ภาษาหรือคำที่ทำให้เกิดความเข้าใจแบบเดียวกัน การใช้คำนิยามเกี่ยวกับความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยงแบบเดียวกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจและเกิดประสิทธิภาพในการกำหนดวัตถุประสงค์นโยบาย กระบวนการ เพื่อใช้ในการระบุหรือบ่งชี้และประเมินความเสี่ยง และการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม
- 3) การปฏิบัติหรือดำเนินการตามกระบวนการจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องจากองค์การที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความเสี่ยง คือองค์การที่สามารถนำกระบวนการจัดการความเสี่ยงมาปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์การ และการกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4) กระบวนการในการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำเอากระบวนการและระบบบริหารแบบใหม่มาใช้ องค์การจำเป็นต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการจัดการ ความเสี่ยงก็เช่นเดียวกันที่ต้องมีการชี้แจงให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและผลที่องค์การและแต่ละบุคคลจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น

5) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้บริหารได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงอย่างถูกต้องและทันเวลา ผู้บริหารสามารถจัดการกับความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญ หรือตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ มีการติดตามแผนการจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการจัดการองค์การและการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การมีโอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากที่สุด

6) การวัดผลการจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ดังนี้ 1) การวัดความเสี่ยงในรูปแบบของผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น 2) การวัดความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง โดยอาศัยดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้อาจปฏิบัติร่วมกันกับกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล

7) การฝึกอบรมและกลไกด้านทรัพยากรบุคคล กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์การควรต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจกรอบการจัดการความเสี่ยง และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ในการจัดการความเสี่ยงและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยง

8) การติดตามกระบวนการจัดการความเสี่ยง ขั้นตอนสุดท้ายของปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงคือ การกำหนดวิธีที่เหมาะสมในการติดตามการจัดการความเสี่ยง

พสุ เดชะรินทร์ (2546) กล่าวว่า ทำไม้องค์การธุรกิจที่มีความสำเร็จมาอย่างยาวนานถึงได้ประสบประสบกับความล้มเหลว ความจริงสาเหตุของความล้มเหลวของธุรกิจอาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ มากมายแต่มีสำคัญและถือได้ว่าเป็นรากแก้วแห่งความล้มเหลวทางธุรกิจคือ การหลงตนเองและความไม่ระมัดระวัง ขาดการบริหารแบบบริษัทที่ดี (good Corporate Governace) และไม่มีแม่แผนการจัดการความเสี่ยง

9.1.5 ประเภทของความเสี่ยง

ความเสี่ยง หรือ Risk มีธรรมชาติโดยทั่วไปที่เรามักมองไม่เห็นตัวตน และมักจะมาแบบไม่บอกกล่าวให้เรา รู้เสมอ ดังนั้นการเรียนรู้ธรรมชาติของความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่เราจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ ความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องปกติ เป็นเรื่องธรรมชาติและเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่ทุกคนและทุกองค์การต้องเผชิญและจะต้องพิจารณาตัดสินใจ หากต้องการให้การตัดสินใจก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต้องใช้วิธีการวิเคราะห์และคิดอย่างเป็นระบบในการคาดการณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะต้องมีการจัดเตรียมแผนการไว้รองรับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายว่าองค์การมีการจัดการความเสี่ยงที่ดี (Sesel, 2005) โดยประเภทของความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ภัยที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ (Natural Disaster) เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ ภูเขาไฟระเบิด ภัยพิบัติ สึนามิ ภัยจากโรคระบาด SARS และไข้หวัดนก (Bird Flu)

2) ภัยที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ (Man-Made Hazard) เช่น การพัฒนาเปลี่ยนแปลงด้านภูมิทัศน์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลก ได้แก่ การเกิดวิกฤตการณ์ด้านการเงินในประเทศไทยปี 1997 ราคาน้ำมัน เป็นต้น

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2548) ได้กล่าวถึงความเสี่ยงที่มีความไม่แน่นอน (Uncertainty Risk) ว่ามี 2 ประเภท คือ ภัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติที่มีความรุนแรงกับภัยที่เกิดจากน้ำมือมนุษย์

นอกเหนือจากความเสี่ยงที่มีความไม่แน่นอน (Uncertainty Risk) แล้วยังกล่าวถึงความเสี่ยงที่มีความแน่นอน (certainty Risk) ว่าจะต้องเกิดขึ้นแน่นอน และผู้บริหารจะต้องหาทางวางแผนป้องกัน หาทางกำจัดหรือลดความสูญเสียที่เกิดจากความเสี่ยงให้น้อยลง เช่น ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของมนุษย์ ผลกระทบจากความ

เสี่ยงทำให้องค์การไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เสี่ยงต่อการดำเนินงาน ขาดทุน เสี่ยงต่อความล้มเหลวของโครงการ และเสี่ยงต่อการสูญเสียความเชื่อถือไว้วางใจ

นฤมล สะอาดโหม (2550) ได้แบ่งประเภทของความเสี่ยงเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงที่ปรากฏ (objective Risk) และความเสี่ยงตามความคิด (Subjective Risk)

ความเสี่ยงที่ปรากฏ หมายถึง ความเสี่ยงที่มีการวัดค่าเปี่ยงเบนที่ต่างไปจากค่าที่คาดหวัง เป็นความเสี่ยงที่ได้รับการประเมินค่าที่คาดหวังและค่าความแปรปรวนทางสถิติได้ ซึ่งจะแสดงอยู่ในรูปแบบของการแจกแจงของตัวแปรสุ่มความเสี่ยง

ความเสี่ยงตามความคิด หมายถึง ความเสี่ยงที่เป็นไปตามความรู้สึก ไม่สามารถประเมินค่าทางสถิติได้ จะแตกต่างกันไปตามความรู้สึกหรือประสบการณ์ของแต่ละคน

2. ความเสี่ยงที่แท้จริง (Pure Risk) และความเสี่ยงจากการเก็งกำไร (Speculative Risk)

ความเสี่ยงที่แท้จริง หมายถึง ความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ไม่ใช่ความเสี่ยงที่เกิดจากการสร้างขึ้น ดังนั้นจึงเกิดโอกาสการสูญเสียกับไม่สูญเสีย แต่จะไม่นำไปสู่การทำกำไร ความเสี่ยงที่แท้จริงแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงที่แท้จริงเกี่ยวกับบุคคล, ความเสี่ยงที่แท้จริงเกี่ยวกับทรัพย์สิน และความเสี่ยงที่แท้จริงเกี่ยวกับระบบกฎหมาย

ความเสี่ยงจากการเก็งกำไร หมายถึง ความเสี่ยงที่ไม่ได้มีอยู่ตามธรรมชาติ แต่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อหวังผลในการเก็งกำไรจากความเสี่ยงนั้น ได้แก่ ความเสี่ยงจากการลงทุน ความเสี่ยงจากการพนัน ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจ ฯลฯ ดังนั้นจึงมีโอกาสได้กำไร เท่าทุน หรือขาดทุน

3. ความเสี่ยงพื้นฐาน และความเสี่ยงเฉพาะ

ความเสี่ยงพื้นฐาน หมายถึง ความเสี่ยงที่นำไปสู่การสูญเสียที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากหรือสังคมโดยรวม เช่น ภัยธรรมชาติ หรือวิกฤตการเงิน การวางแผนควบคุมความเสี่ยงพื้นฐานจึงต้องอาศัยนโยบายระดับมหภาค

ความเสี่ยงเฉพาะ หมายถึง ความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียที่กระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง การวางแผนป้องกันและควบคุมความเสี่ยงเฉพาะจึงสามารถทำได้ในระดับจุลภาค เช่น ระดับองค์การ ครอบครัว หรือบุคคล

ดังนั้นนักวิทยาศาสตร์ต่างให้ความเห็นเกี่ยวกับภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับโลกว่าส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากวิวัฒนาการของโลก ซึ่งเป็นดาวเคราะห์ดวงหนึ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจนกลายสภาพเป็นดาวดับในที่สุด แต่อีกส่วนหนึ่งก็เกิดจากการทำลายสภาพแวดล้อมของมนุษย์เอง การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อหาจุดดุลยภาพเพื่อให้เกิดความสมดุล เช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์และผู้เชี่ยวชาญกล่าวว่าเป็นการปรับตัวสู่สมดุล และหาจุดสมดุลใหม่อยู่เสมอ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกและการปรับตัวเพื่อหาจุดสมดุลใหม่นี้ ก่อให้เกิดความเสี่ยงกับสรรพสิ่งบนโลกใบนี้อยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกับสถานการณ์ทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นที่จังหวัดกระบี่ ทั้งเหตุการณ์สึนามิ น้ำท่วม รวมไปถึงวิกฤตการณ์ทางการเงิน ส่งผลให้ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบโดยตรง

9.1.6 การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นการตอบสนองต่อความเสี่ยงของสภาพแวดล้อม ปกติองค์การธุรกิจโรงแรมจะใช้วิธีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้พนักงานเพื่อจะได้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจหรือตอบสนองเงื่อนไขของสภาพแวดล้อม หน่วยงานของธุรกิจโรงแรมแบ่งตามลักษณะการยอมรับของลูกค้าเป็นรายการให้บริการ หรือประสบการณ์การบริการ ซึ่งวิธีนี้จะเน้นที่คุณค่าความเป็นลูกค้ามากกว่ามุ่งเน้นการปฏิบัติการ ทำให้เข้าใจถึงลักษณะการให้บริการที่แท้จริงของธุรกิจโรงแรม มีการวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจว่าโรงแรมมีลักษณะเป็นสินค้า เช่น ธุรกิจอาหารจานด่วน จะพิจารณาอาหารจานด่วนเป็นสินค้า ในขณะที่ห้องอาหาร

ภัตตาคารจะเป็นการบริการ แต่ Shams และ Hales เห็นว่าทั้งสินค้าและบริการเป็นส่วนประกอบของชุดการให้บริการ (Service Packages) เป็นการผสมผสานซึ่งไม่สามารถแยกจากกันได้ (John & Lee-Ross, 1996)

9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณพร ผิวดี (2555) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทท จังหวัดกระบี่ ใช้การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างซึ่งมีการเรียงชุดคำถามและวิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ จำนวน 23 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านการเมืองในประเทศเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่เลือกเดินทางมาประเทศไทย ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยชะลอตัวในช่วงเวลา การก่อการร้าย เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ ภัยธรรมชาติและความผันผวนของปัจจัยในตลาดโลก เช่น สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และความเคลื่อนไหวทางการเมืองต่างประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทท จังหวัดกระบี่ การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขบริหารจัดการ องค์กรเตรียมพร้อมทางด้านกลยุทธ์ทางการตลาด การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การร่วมมือกันในหน่วยงานเพื่อระบุปัจจัยความเสี่ยงและหามาตรการในการป้องกันหรือลดความเสียหายจากความเสียดังกล่าว ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทท จังหวัดกระบี่ บัณฑิตศึกษาความเคลื่อนไหวของความเสียดังกล่าวว่ามีเหตุการณ์อะไรบ้าง มีลักษณะอย่างไร เพื่อจะได้ป้องกันได้ล่วงหน้า และติดตามพัฒนาการของคู่แข่ง หรือการติดตามข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเรียงลำดับความเสี่ยงและนำไปแก้ไข ปรับปรุงบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ลี (Li, 2003) ได้วิจัยเรื่อง แนวโน้มในอนาคตและความท้าทายของการจัดการความเสี่ยงทางการเงินในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมทางการเงินในยุคเศรษฐกิจแบบดิจิทัลเกิดจากปัจจัยที่สำคัญคือ ความเป็นโลกาภิวัตน์ แรงขับเคลื่อนด้าน IT สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงมากขึ้น ความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้น และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น

วิลเลียม และคณะ (Williams et al., 2006) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับการจัดการคุณภาพเพื่อเพื่อตอบคำถาม 3 ข้อ คือ (1) คุณภาพสามารถสอนอะไรให้การจัดการความเสี่ยง (2) การจัดการความเสี่ยงสามารถสอนอะไรให้การจัดการคุณภาพ และ (3) ทั้งการจัดการความเสี่ยงและการจัดการคุณภาพต้องเรียนรู้อะไรบ้างโดย วิลเลียม และคณะ ได้ศึกษาทดสอบโดยใช้ประสบการณ์มากกว่า 20 ปี ทางด้านการจัดการคุณภาพและการที่เข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาการจัดการความเสี่ยง เช่นมาตรฐานการจัดการความเสี่ยงของออสตราเลีย-นิวซีแลนด์ AS/NZS 4360 การพัฒนารูปแบบหรือจำลองความเสี่ยงของมูลนิธิยุโรปเพื่อการจัดการคุณภาพ (The European Foundation for Quality Management: EFQM) และการใช้เครื่องมือที่อิงความเสี่ยงของเอกชนหลายแห่ง รวมทั้งการจัดการความเสี่ยงตามแนว COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission in the USA) ที่พูดถึงการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) สิ่งสำคัญที่ค้นพบคือ ความเสี่ยงมี 3 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่คาดการณ์ได้ ซึ่งองค์กรทราบว่าประสบอยู่และจะต้องจัดการโดยใช้กฎระเบียบ หรือข้อบังคับของกฎหมายเฉพาะธุรกิจนั้น ๆ
2. ความเสี่ยงที่องค์กรทราบว่าอาจประสบซึ่งจะเกิดเมื่อมีโอกาสเป็นความเสี่ยงประเภททุจริตฉ้อโกง หรือการขโมยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเงิน
3. ความเสี่ยงที่องค์กรไม่ทราบว่ากำลังเกิดหรือมีอยู่ในการดำเนินการ ไม่มีกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนจากภายนอกกำหนดให้ปฏิบัติ สำหรับองค์กรในการจัดการความเสี่ยงด้วยตนเอง ความเสี่ยงประเภทนี้ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

10. เอกสารอ้างอิงของโครงการวิจัย

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้. (2559). สถิติจำนวนโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2559, จาก www.mots.go.th.
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). แนวโน้มการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2559, จาก www.mots.go.th.
- ความเป็นมาและความสำคัญของการท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2559, จาก <http://chaisupar3wordpress.com/>
- นฤมล สะอาดโณม. (2550).การบริหารความเสี่ยงองค์กร: Enterprise Risk Management.กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546, 2 กันยายน). ทำไมองค์กรที่ประสบความสำเร็จถึงล้มเหลว. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2559.
- รณชิต มัทธนะพฤทธิ. (2552). การพัฒนากระบวนการทัศน์การจัดการความเสี่ยงสำหรับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณพร ผิวดี. (2555). การศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ การศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Freme. (2003).Managing Risk in Organizations: A Guide for Managers.Virginia : Wiley.
- John, N. & Lee-Ross, D. (1996). "Strategy, risk and decentralization in hospitality operations" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.812, pp.14-16.
- Li, S. (2003). "Future trends and challenges of Financial Risk Management in the Digital Economy" *Managerial Finance*.8 (6), pp.22-25.

11. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.1 เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของโรงแรมสามารถนำกระบวนการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งในปัจจุบันและอนาคตช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พัฒนารูปร่างให้เติบโตอย่างยั่งยืน
- 1.2 สามารถนำกระบวนการกลยุทธ์ต่างๆไปประยุกต์ใช้กับการจัดการความเสี่ยง หรือปรับใช้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ปรับใช้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง
- 1.4 เพื่อเป็นแนวทางในการรับมือและแก้ปัญหากรณีที่เกิดความเสี่ยง

การนำไปใช้ประโยชน์ในด้าน

- ☐ ด้านวิชาการ
- ☐ ด้านนโยบาย
- ☒ ด้านเศรษฐกิจ/พาณิชย์/อุตสาหกรรม
- ☐ ด้านสังคมและชุมชน

หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านโรงแรม สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

12. แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	สถานที่	ระยะเวลา
1.การนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ	อาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา	หน่วยงานในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา	สิงหาคม-กันยายน พ.ศ.2562
2.นำเสนอในรูปแบบของบทความทางวิชาการ	นักวิจัยนักวิชาการ ผู้ประกอบการ นักศึกษา	วารสารทางวิชาการ วารสารราชชมงคลศรีวิชัย	กันยายน 2562
3.ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่หน่วยงานและผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการโรงแรม สมาคมโรงแรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	สถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2562-2563

13. วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการจัดการความเสี่ยงที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทยโดยการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเสี่ยงเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เจ้าของสถานประกอบการผู้บริหารโรงแรมโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว 5 จังหวัด กำหนดวิธีดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การเขียนแผนดำเนินงานวิจัย
7. นำเสนอผลงานวิจัย

14. ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาโครงการ1 ปี0เดือน
วันที่เริ่มต้น1 ตุลาคม 2560วันที่สิ้นสุด30 กันยายน 2561

สถานที่ทำการวิจัย

ในประเทศ/ ต่างประเทศ	ชื่อประเทศ/ จังหวัด	พื้นที่ที่ทำวิจัย	ชื่อสถานที่
ในประเทศ	ตรัง	ภาคสนาม	โรงแรมในจังหวัดตรัง
ในประเทศ	กระบี่	ภาคสนาม	โรงแรมในจังหวัดกระบี่
ในประเทศ	ภูเก็ต พังงา ระนอง	ภาคสนาม	โรงแรมในจังหวัด ภูเก็ต พังงา ระนอง

แผนการดำเนินงานวิจัย

ปี	กิจกรรม	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
2561	ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	X	X										
2561	กำหนดกลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำแบบสอบถามสัมภาษณ์			X									
2562	นำแบบสอบถามสัมภาษณ์ที่ได้ไปให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง				X								
2562	ลงพื้นที่ศึกษาภาคสนามเบื้องต้นในพื้นที่ จังหวัดตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต จัดเวทีเสวนาประเด็นปัญหาความเสี่ยงในธุรกิจโรงแรม					X	X						
2562	เก็บข้อมูลภาคสนาม							X	X	X			
2562	วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล										X	X	
2562	จัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์												X

15. ปัจจัยที่เอื้อต่อการวิจัย (อุปกรณ์การวิจัย โครงสร้างพื้นฐาน ฯลฯ) ระบุเฉพาะปัจจัยที่ต้องการเพิ่มเติม)

ประเภท	ชื่อครุภัณฑ์/ สิ่งก่อสร้าง	สถานภาพใน หน่วยงาน	รายละเอียด	เหตุผลและความ จำเป็น	ประมาณการ ราคา
ครุภัณฑ์		มี			
สิ่งก่อสร้าง		ไม่มี			

16. งบประมาณของโครงการวิจัย

ปี	ประเภทงบประมาณ	รายละเอียด	จำนวน (บาท)
2561	งบบุคลากร	ค่าตอบแทนนักวิจัย	20,000
2561	งบดำเนินการ : ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนผู้ช่วยนักวิจัย ค่าตอบแทนวิทยากร	36,000
2561	งบดำเนินการ : ค่าจ้างเหมาดำเนินการ	ค่าจ้างเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าจ้างพิมพ์งาน ค่าเช่ารถเหมาจ่าย 10 วันๆละ 4,500	15,000 45,000
2561	งบดำเนินการ : ค่าใช้สอย	ค่าวัสดุสำนักงาน ค่าถ่ายเอกสาร ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางไปราชการ	54,000
	รวม		170,000
2562	งบดำเนินการ : ค่าจ้างเหมาดำเนินการ	ค่าเช่ารถเหมาจ่าย 10 วันๆละ 4,500 ค่าจ้างพิมพ์งานเข้าเล่มวิจัยฉบับสมบูรณ์	45,000 5,000
2562	งบดำเนินการ : ค่าสาธารณูปโภค		20,000
	รวม		70,000
	รวมตลอดโครงการ		240,000

17. ผลสำเร็จ

ปี	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	ประเภท
2561	1. ช่วง ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 - 31 ธันวาคม 2561 (1) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย (2) สร้างเครื่องมือ/แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูล และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (3) ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (4) นำเครื่องมือ/แบบสอบถาม มาวิเคราะห์	Primary Result
2562	2. ช่วง ตั้งแต่ 1 มกราคม 2562 - 30 กันยายน 2562 (1) ทำหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ (2) เก็บรวบรวมข้อมูล (3) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/จัดกระทำกับข้อมูล (4) สรุป และอภิปรายผล (5) เผยแพร่ และประเมินผล	Intermediate Result

18. โครงการวิจัยต่อเนื่อง (คำรับรองจากหัวหน้าโครงการวิจัยว่าโครงการวิจัยได้รับการจัดสรรงบประมาณจริงใน
ปีงบประมาณที่ผ่านมา)

.....

.....

.....

19. คำชี้แจงอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

20. ลงลายมือชื่อ หัวหน้าโครงการวิจัย พร้อมวัน เดือน ปี

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าโครงการวิจัย

วันที่..... เดือน พ.ศ.