

การจัดการความเสี่ยงเพื่อการส่งเสริมการเติบโตของรายได้ของธุรกิจการท่องเที่ยวฝั่งอันดามันของประเทศไทยท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

Risk Management for Enhancing the Revenue Growth of Tourism Businesses belong the Andaman Coast of Thailand during the COVID-19 Pandemic

สิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ¹ และ วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์^{2*}

Sippavit Wongsuwatt¹ and Wipada Thaothampitak^{2*}

วันที่รับบทความ : 16/08/2565
วันแก้ไขบทความ : 11/10/2565
วันที่ตอบรับบทความ : 28/11/2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวฝั่งอันดามันของประเทศไทย และ 2) ตรวจสอบอิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ที่ส่งผลการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 ราย ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ฝั่งอันดามัน จำนวน 419 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยกำลังสองน้อยที่สุด ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์การถดถอยกำลังสองน้อยที่สุดแสดงถึงการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้มีอิทธิพลต่อการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการจัดการลำดับความเสี่ยงและการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยง โดยในส่วนของข้อเสนอแนะ ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจะมีวิธีการและรูปแบบในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : การจัดการความเสี่ยง การเติบโตของรายได้ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว อันดามัน

¹ ดร., หลักสูตรการเงิน ประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Ph.D. in Finance, Insurance, and Risk Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

² ดร., สังกัดหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Ph.D. in Tourism Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

* Corresponding author: E-mail address: wipada.t@psu.ac.th

Abstract

This research aims to 1) study the implementation of risk management in business operations of tourism enterprises belong the Andaman Coast of Thailand and 2) examine the influence of implementing risk management on the revenue growth of the tourism enterprises. Mixed-methods research methods were used. Data was collected from 30 key informants using in-depth interviews and from 419 tourism entrepreneurs belong the Andaman Coast of Thailand using a questionnaire. The qualitative data was analyzed using content analysis and the quantitative data was analyzed using descriptive and inferential statistics, including frequencies, percentages, means, standard deviations, and OLS regressions. Research results revealed that there was a moderate level of implementation of risk management in the business operations of the enterprises. Results from OLS revealed that the implementation of risk management had an influence on the revenue growth of the tourism enterprises especially risk prioritization and risk management framework development. In regard to recommendations, key tourism enterprise management and stakeholders should be made aware of the importance of the implementation of risk management principles and take their importance for successful business operations, seriously due to the need for tourism enterprises to have a systematic approach and method to cope with the changes and crises that might occur in the future.

Keywords : Risk Management, Revenue Growth, Tourism Entrepreneur, Andaman

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คือ องค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งการท่องเที่ยวภายในประเทศและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการท่องเที่ยวที่เป็นผู้ดำเนินการและอำนวยความสะดวกในการจัดการการท่องเที่ยวของลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรูปแบบและประเภทของการบริการและการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี ทำให้รูปแบบการแสวงหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและการให้บริการลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวมีการปรับตัวที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ (Nazir & Ul Haq, 2017) นอกจากนี้ ตั้งแต่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปี พ.ศ. 2563 ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้รับผลกระทบอย่างหนัก และยังเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบเป็นอันดับแรกอีกด้วย

การปิดกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว การว่างงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การขาดความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงและผลกระทบที่รุนแรง และการขาดสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยอยู่ในภาวะวิกฤติทั้งสิ้น (Chanyasak, Koseoglu, King & Aladag, 2021) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจึงต้องดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงาน สภาพคล่องทางการเงิน การเติบโตของรายได้ รวมไปถึงวิธีการในการจัดการกับความ

เสี่ยงและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยการจัดการความเสี่ยงถูกนำมาใช้เพื่อระบุ ประเมิน และจัดการ ความเสี่ยงขององค์กร (Nocco & Stulz, 2006) นอกจากนี้ ยังมีส่วนสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้กับ องค์กรผ่านแนวคิดในการลดความผันผวนจากการดำเนินธุรกิจ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอีกด้วย (Hoyt & Liebenberg, 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่การจัดการความเสี่ยงมีบทบาทในการจัดการกับ ปัญหาและเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก (Zhong, Li, Ding & Liao, 2021)

การศึกษาวิจัยและองค์ความรู้ทางด้านการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวผ่านมุมมองและแนวคิด ด้านการจัดการความเสี่ยงในประเทศไทย นับว่ายังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับการดำเนินธุรกิจผ่านแนวคิด อื่น ๆ โดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการดำเนินงานที่อิงกับประสบการณ์และการปรับตัวให้สามารถ รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ องค์ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงและ การนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ยังถือว่าไม่เป็นที่รู้จักและ ไม่เป็นรูปธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรขนาดใหญ่ที่ให้ความสำคัญด้านการจัดการความเสี่ยงขององค์กร เป็นลำดับแรก ๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวบางส่วนต้องปิดกิจการเนื่องจาก ไม่สามารถปรับตัวและจัดการกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนได้อย่างเพียงพอ จึงเป็นเหตุผลสำคัญ ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นการศึกษากำหนดองค์ความรู้การจัดการความเสี่ยงองค์กรไปปรับ ใช้เพื่อรับมือกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเติบโต ของรายได้ของธุรกิจ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของชาติที่มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ของผู้ประกอบการผ่านการยกระดับองค์ความรู้และศักยภาพของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและ บริการ อันมีส่วนสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ การท่องเที่ยวฝั่งอันดามันของประเทศไทย
2. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ที่ส่งผลการเติบโตของรายได้ ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

สมมติฐานการวิจัย

H_{1A-1E}: การนำกระบวนการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ (ประกอบด้วย การ ระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง และการ พัฒนาการอบการจัดการความเสี่ยง) ส่งผลเชิงบวกต่อการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการ ท่องเที่ยว

บททวนวรรณกรรม

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก และเป็น อุตสาหกรรมหลักที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่าง มหาศาล (Vivek, Saranya & Chandrasekar, 2020) โดยในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีรายได้จาก การท่องเที่ยว 3.08 ล้านล้านบาท ซึ่งสูงเป็นอันดับ 4 ของโลก เป็นการเติบโตในเชิงคุณภาพ โดย วิเคราะห์ได้จากอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่สูงกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว (BLT

Bangkok, 2019) ประเทศไทยมีความโดดเด่นทางด้านบริการซึ่งเป็นที่ยอมรับและน่าประทับใจ รวมทั้งความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลายของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนค่าครองชีพที่อยู่ในระดับต่ำกว่าคู่แข่งหลายประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งถือได้ว่าเป็นความได้เปรียบด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการไทย ทั้งนี้ยังส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 1.63 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2559 เป็น 1.93 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ.2562 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 17.61 นอกจากนี้ ยังพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 32.52 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2559 เป็น 39.79 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2562 โดยเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20.92 (Economics Tourism and Sports Division, 2020)

ในปี พ.ศ. 2563 การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจทั่วโลก ด้วยมาตรการการกักกันขนาดใหญ่ การจำกัดการเดินทาง การเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายทางธุรกิจลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นเหตุให้เศรษฐกิจทั่วโลกถดถอย อีกทั้งการแพร่ระบาดครั้งนี้สร้างความตื่นตระหนกแก่สาธารณชน ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มลดลง (Bakar & Rosbi, 2020) โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีการหดตัวอย่างฉับพลันเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดที่มีความรุนแรงและรวดเร็ว อันเป็นผลให้หลายภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างหนัก ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจสินค้าที่ระลึก และธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่วงเวลาระหว่างเดือนมกราคมถึงพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีเพียง 6.69 ล้านคน ลดลงร้อยละ 59.97 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 และรายได้รวมจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 332,000 ล้านบาท ซึ่งลดลงร้อยละ 59.57 หรือลดลง 489,000 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 (Thairath, 2020)

ธุรกิจการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตและการขยายตัวสูง โดยมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ยังเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน การกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค การค้า และการลงทุน และยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจสินค้าที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเรียกธุรกิจเหล่านี้ว่าเป็นธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ธุรกิจที่พักสำหรับผู้มาเยือน 2) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) ธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟ 4) ธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารทางรถยนต์ 5) ธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ 6) ธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารทางเครื่องบิน 7) ธุรกิจบริการเช่าอุปกรณ์การขนส่ง 8) ธุรกิจบริการตัวแทนนำเที่ยวและบริการจองอื่น ๆ 9) ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม 10) ธุรกิจบริการเกี่ยวกับกีฬาและนันทนาการ 11) ธุรกิจสินค้าจำพวกของที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยว และ 12) ธุรกิจบริการที่มีลักษณะเพื่อการท่องเที่ยว (United Nations, 2010)

แนวคิดการเติบโตของรายได้

การเติบโตของธุรกิจมีการให้คำจำกัดความที่หลากหลาย รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของผู้ใช้และวัตถุประสงค์ในการบ่งชี้การเติบโตของธุรกิจ ซึ่งอาจจะเป็นมุมมองที่ไม่ได้เกี่ยวข้อง

กันโดยตรง (Leitch, Hill & Neergaard, 2010) มีตัวแปรมากมายในการวัดการเติบโตของธุรกิจและสะท้อนถึงการเติบโตขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ยอดขาย การจ้างงาน กำไรสุทธิ จำนวนของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด และขนาดของสินทรัพย์ เป็นต้น (Hossain, Ibrahim & Uddin, 2016) ในมุมมองทางการเงิน การเติบโตของธุรกิจมักถูกวัดโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปริมาณของยอดขายในปีปัจจุบันกับปีก่อนหน้า ซึ่งมุ่งเน้นการวัดเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนมูลค่าของการเติบโตของธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม (Siddique, Saleem & Abbas, 2016) งานวิจัยนี้ มุ่งเน้นการศึกษาการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาของการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อสะท้อนถึงอิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการประกอบธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้

การจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินทุกกิจกรรมขององค์กร (Amantea, Di Leva & Sulis, 2018) ซึ่งความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อลดความเสียหายจากความเสี่ยงอันเนื่องมาจากปัญหาที่ธุรกิจจะต้องเผชิญในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรืออุบัติภัย โดยแนวทางในการจัดการความเสี่ยงควรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธุรกิจ (Soltanizadeh, Rasid, Golshan & Ismail, 2016) ซึ่ง Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2017) ได้กล่าวว่า องค์กรจะได้รับประโยชน์อย่างมากมาจากการที่องค์กรหรือธุรกิจนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินงาน อาทิ 1) เพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้กับองค์กร 2) สามารถระบุความเสี่ยงและจัดการกับความเสี่ยงอย่างครอบคลุมทั้งองค์กร 3) เพิ่มผลลัพธ์และข้อได้เปรียบในเชิงบวก และลดเหตุการณ์นอกเหนือความคาดหมายในเชิงลบ 4) ลดความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน 5) สามารถปรับปรุงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ 6) เสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรในการดำเนินงาน

การจัดการความเสี่ยงองค์กรสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินความเสี่ยงก่อนการจัดการความเสี่ยง ระหว่างจัดการความเสี่ยง ตลอดจนภายหลังจากการจัดการความเสี่ยงนั้นแล้ว ซึ่งอาจมีความเสี่ยงที่ยังคงหลงเหลืออยู่ โดยผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงสามารถประเมินความเสี่ยงได้ทั้งการประเมินเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งองค์กรจะเป็นผู้กำหนดวิธีการที่สามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Chaiyawat, 2017) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยง (Li, Feng, Li & Sun, 2020) มีความอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ง่าย อาทิ การแข็งค่าของเงินบาท สงครามการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลต่อการพิจารณาจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ก่อให้เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อธุรกิจในหลายด้าน ทั้งในแง่ของความสามารถในการหารายได้ ความสามารถในการแข่งขัน และการเติบโตของธุรกิจ ดังนั้น จึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยการนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว โดยการจัดการความเสี่ยงองค์กรตามกรอบแนวคิดของ COSO ERM 2017 ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 5 หลักการ และ 20 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 1

Table 1 COSO ERM Framework 2017

Principal Concepts	Elements
Governance & Culture	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exercise Board Risk Oversight 2. Establishes Operating Structures 3. Defines Desired Culture 4. Demonstrates Commitment to Core Values 5. Attracts, Develops, and Retains Capable Individuals
Strategy and Objective Setting	<ol style="list-style-type: none"> 6. Analyzes Business Context 7. Defines Risk Appetite 8. Evaluates Alternative Strategies 9. Formulates Business Objectives
Performance	<ol style="list-style-type: none"> 10. Identifies Risk 11. Assesses Severity of Risk 12. Prioritizes Risks 13. Implements Risk Responses 14. Develops Portfolio View
Review and Revision	<ol style="list-style-type: none"> 15. Assesses Substantial Change 16. Reviews Risk and Performance 17. Pursues Improvement in Enterprise Risk Management
Information, Communication, and Reporting	<ol style="list-style-type: none"> 18. Leverages Information Systems 19. Communicates Risk Information 20. Reports on Risk, Culture, and Performance

ที่มา: COSO, 2017

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกรอบการจัดการความเสี่ยงองค์กรตามแนวความคิดของ COSO ERM (2017) ในหลักการสำคัญด้านผลการดำเนินงาน จำนวน 5 องค์ประกอบ ที่มีความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงขององค์กรและสอดคล้องกับบริบทของการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) การระบุความเสี่ยง 2) การประเมินความเสี่ยง 3) การจัดลำดับความเสี่ยง 4) การตอบสนองความเสี่ยง และ 5) การพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยงและการเติบโตของรายได้

การจัดการความเสี่ยง คือ การบูรณาการวิธีการในการจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ขององค์กร โดยการปรับใช้กับกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้องค์กรเข้าใจและสามารถรับมือกับความเสียหายได้อย่างเหมาะสม โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นประโยชน์จากการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Kopia, Just, Geldmacher & BUßIAN, 2017) ตัวอย่างเช่น การนำการจัดการความเสี่ยงองค์กรไปปรับใช้กับการพัฒนาประเทศส่งผลเชิงบวกในหลากหลายมิติ อาทิ การประหยัดต้นทุนเวลา ค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการส่งเสริมผลผลิตของประเทศ (Derenyielo & Joseph, 2018) รวมทั้งส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานและมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ (Shad, Lai, Fatt, Klemeš & Bokhari, 2019) นอกจากนี้ มีการศึกษาก่อนหน้านี้ที่ระบุและบ่งชี้ถึงบทบาทสำคัญของการจัดการความเสี่ยงที่มีส่วนให้องค์กรมีการเติบโตและมีมูลค่าที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น (Florio & Leoni, 2017; Li, Wu, Marshall, Chipulu & Ojiako, 2014) ดังนั้น ธุรกิจที่นำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ จะส่งผลให้การเติบโตของรายได้ของธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1

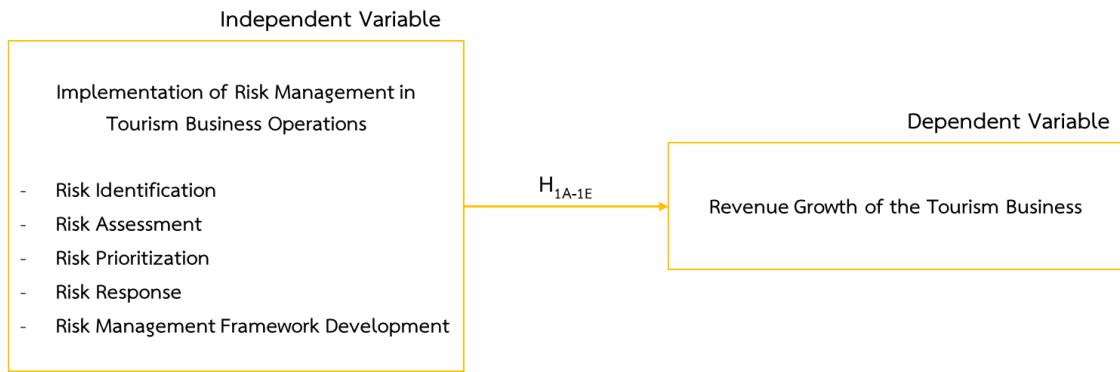


Figure 1 Research Framework

ระเบียบวิธีการศึกษา

สำหรับการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาการนำ การจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยเลือกใช้ทั้งการวิจัย เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อให้ได้รายละเอียดเชิงลึกและภาพรวมของธุรกิจการท่องเที่ยว ในขณะที่ การตรวจสอบอิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ที่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ตามวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตรวจสอบอิทธิพลดังกล่าว

ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการจัดการความ เสี่ยงในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อนำมาพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

2) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล การนำส่งโครงการวิจัย และเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ PSU IRB 2021 – LL – Cm 007 (Internal) รับรองไว้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564

3) ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากการพิจารณาข้อคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิและการทดสอบทางสถิติ จากการทดลองด้วยประชากรที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา และตรวจสอบความเข้าใจ ในแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.98

4) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบขนาดของประชากรหรือหน่วยในการวิเคราะห์ คำนวณหา ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มผ่านการใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เพื่อ

สุ่มหาตัวอย่างจากรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยใช้วิธีแบบโควตา จากเกณฑ์จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งหมดในแต่ละจังหวัด เพื่อดำเนินการติดต่อและส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวทุกรายจากการสุ่มตามรายละเอียดข้อมูลจากการเก็บรวบรวมรวมทั้งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในการคัดเลือกผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์

5) ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามจากขั้นตอนการสุ่มไม่ตอบรับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อและรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น อาทิ การเดินทางไปพบผู้ประกอบการ การติดต่อผ่านทางระบบออนไลน์ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อให้สัดส่วนการตอบกลับเป็นไปตามที่กำหนดไว้

6) ผู้วิจัยใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์ประชากรของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษา หน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่จดทะเบียนประกอบการในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทยทั้ง 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สตูล และระนอง โดยผู้ที่สามารถตอบแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ต้องเป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารขององค์กรตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป ตามแนวคิดของ Bertrand and Schoar (2003) ที่บ่งชี้ว่า ผู้บริหารขององค์กรตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป อย่างน้อยที่สุดจำนวน 1 คนสามารถสะท้อนหรือเป็นตัวแทนขององค์กรในการตอบคำถามได้

จากการสำรวจจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทย พบว่า มีข้อมูลสถิติเพียงบางส่วนเท่านั้น อาทิ ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก แต่ข้อมูลผู้ประกอบการประเภทธุรกิจอื่น ๆ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนหรือมีแหล่งข้อมูลที่จดทะเบียนประกอบการไว้อย่างชัดเจน จึงได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ขั้นต่ำจำนวน 384 ราย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบผสม โดยการกำหนดโควตาแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนนักท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัด เนื่องจากมีข้อมูลทางสถิติที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถสะท้อนบริบทการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในแต่ละจังหวัดได้ โดยกระจายสัดส่วนตามลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทของผู้ประกอบการ เขตพื้นที่จดทะเบียนประกอบการ และประเภทของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2562 จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต ร้อยละ 49.54 จังหวัดกระบี่ ร้อยละ 22.97 จังหวัดพังงา ร้อยละ 16.67 จังหวัดตรัง ร้อยละ 5.31 จังหวัดสตูล ร้อยละ 2.10 และจังหวัดระนอง ร้อยละ 3.41 (Ministry of Tourism and Sport, 2019)

ในการเก็บข้อมูล ได้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 419 ราย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสุ่มแบบแบบโควตา กระจายสัดส่วนอย่างครอบคลุมจำแนกตามลักษณะของประเภทของผู้ประกอบการ เขตพื้นที่จดทะเบียนประกอบการ และประเภทของธุรกิจการท่องเที่ยว โดยผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้ง 419 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล และผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 30 ราย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้ง 30 ราย ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2564 โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion Criteria)

- 1) เป็นเจ้าของหรือผู้บริหารของธุรกิจการท่องเที่ยว ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป
- 2) อยู่ในพื้นที่ที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการวิจัย

เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion Criteria)

- 1) ต้องการยกเลิกการเข้าร่วมตอบแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์
- 2) มีภาวะที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์หรือต้องใช้เวลานานได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย โดยสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วนหลัก ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว 2) การนำการจัดการความเสี่ยงองค์กรไปใช้ และ 3) การเติบโตของรายได้ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างในประเด็นการนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจและการเติบโตของรายได้

ข้อมูลลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นส่วนที่แสดงถึงลักษณะของผู้ประกอบการเป็นหลัก ได้แก่ 1) ประเภทของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการแบบเจ้าของคนเดียว แบบห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด 2) เขตพื้นที่ที่จดทะเบียนประกอบการ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สตูล และระนอง และ 3) ประเภทธุรกิจของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจสินค้าของที่ระลึก โดยพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรม (United Nations, 2010)

การนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์ประกอบของการจัดการความเสี่ยงทั้ง 5 ขั้นตอนไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว โดยพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของกรอบการจัดการความเสี่ยงองค์กร COSO ERM Framework 2017 ประกอบด้วย 1) การระบุความเสี่ยง (5 ข้อคำถาม) 2) การประเมินความเสี่ยง (5 ข้อคำถาม) 3) การจัดลำดับความเสี่ยง (3 ข้อคำถาม) 4) การตอบสนองความเสี่ยง (4 ข้อคำถาม) และ 5) การพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยง (4 ข้อคำถาม) (COSO, 2017) โดยพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยก่อนหน้านี้ (Florio & Leoni, 2017) ใช้มาตรวัดเรียงอันดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ จากระดับ 1 (น้อยที่สุด) จนถึงระดับ 5 (มากที่สุด) และดำเนินการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อปรับลักษณะของข้อมูลให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเติบโตของรายได้ เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวด้านรายได้ โดยวัดเป็นอัตราการเติบโตทางธุรกิจในปี พ.ศ. 2563 เทียบกับปี พ.ศ. 2562 โดยพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยก่อนหน้านี้ (Golann, 2006; Hossain, et al., 2016)

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในการพิจารณา รวมทั้งผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณมีความน่าเชื่อถือและมีความเหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจน ผู้วิจัย

ดำเนินการทดสอบ Pilot Test จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรง (Validity Test) และความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรง ตามแนวคิดของ Carlson and Herdman (2012) ระบุเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในการทดสอบความเที่ยงตรง โดยพิจารณาจากค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ควรมีค่ามากกว่า 0.7 และค่า P-Value ของ Bartlett's Test of Sphericity ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 เป็นการแสดงถึงความเหมาะสมของข้อคำถามและตัวแปรแต่ละตัว ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยผลการทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า ตัวแปรการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีค่า KMO เท่ากับ 0.952 และค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยมีค่า Factor Loadings อยู่ระหว่าง 0.580 – 0.846 แสดงให้เห็นว่า ข้อคำถามสำหรับตัวแปรการจัดการความเสี่ยงมีความเหมาะสมและมีความเที่ยงตรง สำหรับการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ตามแนวคิดของ Taherdoost (2016) ระบุเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha (α) ควรมีค่ามากกว่า 0.6 โดยผลการทดสอบความน่าเชื่อถือพบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการจัดการความเสี่ยงทุกด้านมีค่า Cronbach's Alpha (α) อยู่ระหว่าง 0.906 – 0.952 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามของตัวแปรในแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือที่เพียงพอ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อประมวลวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1 และใช้การวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ (Causal Model Analysis) โดยการใช้การถดถอยกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Regression: OLS Regression) ตามแนวคิดของ de Souza and Junqueira (2005) ซึ่งเป็นตัวประมาณค่าที่มีความไม่เอนเอียงเชิงเส้นที่ดีที่สุด (Best Linear Unbiased Estimator: BLUE) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

ผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทย จำนวน 419 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 109 ราย (ร้อยละ 26.0) ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 88 ราย (ร้อยละ 21.0) และบริษัทจำกัด จำนวน 69 ราย (ร้อยละ 16.5) เมื่อพิจารณาตามเขตพื้นที่จดทะเบียนประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา คือ จังหวัดกระบี่ จำนวน 80 ราย (ร้อยละ 19.1) จังหวัดสตูล จำนวน 80 ราย (ร้อยละ 19.1) จังหวัดพังงา จำนวน 70 ราย (ร้อยละ 16.7) จังหวัดตรัง จำนวน 65 ราย (ร้อยละ 15.5) และจังหวัดระนอง จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 5.7) เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก จำนวน 92 ราย (ร้อยละ 22.0) ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 90 ราย (ร้อยละ 21.5) ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง จำนวน 82 ราย (ร้อยละ 19.6) และผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 30 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศชาย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยมีอายุเฉลี่ย 32 ปี และมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวเฉลี่ย 7.56 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

การนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว จากการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวม ดังตารางที่ 2 พบว่า การนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย การตอบสนองความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.08; อันดับ 1) รองลงมาคือ การระบุความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 2.86; อันดับ 2) การประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 2.82; อันดับ 3) และการจัดลำดับความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 2.64; อันดับ 4) ในขณะที่การพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยง เป็นองค์ประกอบที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวนำไปใช้อยู่ในระดับน้อยและเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย = 2.32; อันดับ 5)

องค์ประกอบย่อยของการจัดการความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวสะท้อนถึงการดำเนินการและนำไปใช้ในปัจจุบัน 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) ดำเนินการตอบสนองและจัดการความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.25) 2) ประเมินโอกาสที่อาจจะเกิดความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.10) 3) จัดทำเกณฑ์ชี้วัดความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.05) 4) ประเมินความรุนแรงและผลกระทบจากความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) และ 5) พิจารณาวิธีการในการตอบสนองความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ในขณะที่ 5 ลำดับสุดท้ายขององค์ประกอบย่อย ซึ่งสะท้อนการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจที่ค่อนข้างน้อย ประกอบด้วย ประเมินความเร็วของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 2.45; อันดับ 17) จัดทำแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map) ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 2.44; อันดับ 18) ประเมินวิธีการจัดการความเสี่ยงที่ดำเนินการไปแล้ว (ค่าเฉลี่ย = 2.43; อันดับ 19) ทบทวนรอบการจัดการความเสี่ยงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 2.21; อันดับ 20) และพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 2.16; อันดับ 21)

Table 2 Mean and Ranking of the Implementing Risk Management in Tourism Business

Risk Management	Mean	S.D.	Interpret	Rank
Risk Identification	2.86	.703	Moderate	2
Studies previous information and negative events	2.84	.796	Moderate	11
Seeks potential risk factors in operation process	2.88	.745	Moderate	9
Brainstorms ideas from all departments of the organization	2.79	.789	Moderate	13
Identifies various risk factors related to the organization	2.90	.779	Moderate	8
Anticipates future risk events	2.86	.857	Moderate	10
Risk Assessment	2.82	.763	Moderate	3
Prepares risk indicators	3.05	.787	Moderate	3
Assesses the likelihood of risks	3.10	.812	Moderate	2
Assesses the impact of risks	3.04	.876	Moderate	4
Assesses the vulnerability of risks	2.46	.844	Low	16
Assesses the speed of onset	2.45	.838	Low	17

Table 2 (continue)

Risk Management	Mean	S.D.	Interpret	Rank
Risk Prioritization	2.64	.747	Moderate	4
Calculates risk values regarding the assessment	2.82	.772	Moderate	12
Prioritizes risks	2.67	.842	Moderate	14
Formulates a risk map	2.44	.826	Low	18
Risk Response	3.08	.737	Moderate	1
Considers methods for responding to risks	3.03	.776	Moderate	5
Assesses resources to use in responding to risks	3.02	.800	Moderate	6
Assesses the appropriate action to respond to risks	3.02	.822	Moderate	6
Responds to and manages risks	3.25	.842	Moderate	1
ERM Framework Development	2.32	.732	Low	5
Assesses residual risks	2.48	.784	Low	15
Evaluates methods used for risk management	2.43	.854	Low	19
Reviews the framework and process of ERM	2.21	.792	Low	20
Develops an appropriate ERM framework for the organization	2.16	.754	Low	21

การนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันจากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเกินกว่าร้อยละ 50 ไม่ได้มีการระบุปัจจัยเสี่ยงองค์กรโดยตรง โดยมีมุมมองต่อความเสี่ยงเป็นลักษณะของอุปสรรคหรือปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญและรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า อาทิ ปัญหาในการบริการลูกค้า ความเสี่ยงเรื่องสภาพอากาศ ปัญหาเรื่องตัวแทนขององค์กร รวมทั้งอุปสรรคในเรื่องคู่แข่งทางการค้า ในขณะที่ผู้ประกอบการบางส่วนมีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่องค์กรต้องเผชิญหรืออาจจะต้องเผชิญในอนาคต อาทิ การจذبทรัพยากรปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การร่วมประชุมของบุคลากรในองค์กรเพื่อหารือในประเด็นความเสี่ยงและปัญหา ดังตัวอย่างมุมมองและข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์

“เป็นการประชุมวางแผนเป้าหมาย แต่ไม่ได้มีการจกรายการว่าอะไรเป็นความเสี่ยงหลัก อะไรเป็นความเสี่ยงรอง เวลาเมื่อไรเกิดขึ้นผู้จัดการเป็นคนตัดสินใจ ผู้จัดการตัดสินใจไม่ได้ก็โทรหาเจ้าของ ให้เจ้าของเป็นคนตัดสินใจ” (PS2)

“ตอนนี้อาจจัดการความเสี่ยงยังไม่ได้ออกมาเป็นแบบชัดเจน ซึ่งทางบริษัทนำเที่ยวหรือโรงแรมไม่มีการตั้งรับเกี่ยวกับเรื่องพวกนี้มาก่อน การปฏิบัติตอนนี้ก็คือ เราปฏิบัติตามสถานการณ์ปัจจุบัน” (PS6)

“ทางบริษัทไม่เคยมีการจกรายการ ประเด็นว่าอะไรคือปัญหา คือความเสี่ยง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า” (PS7)

“ตอนนี้เราไม่ได้มองเรื่องการบริหารความเสี่ยงเลยครับ เพราะที่ผ่านมาเราไม่ได้คิดคำนึงถึงจุดเสี่ยง คือก่อนหน้าที่เราไม่ได้คิดว่ามันจะมีโควิดครับ” (PS9)

“ไม่ได้นำการจัดการความเสี่ยงมาใช้เลยคะ การแก้ไขปัญหาจะเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า” (PS19)

สำหรับขั้นตอนในการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการนำไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจที่ค่อนข้างน้อย โดยยังคงเป็นลักษณะของการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือระดับประคองสถานการณ์ขององค์กรให้ดำเนินการต่อไปได้ อาทิ การประเมินสถานการณ์ที่องค์กรมีจำนวนลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวลดน้อยลง การประเมินรูปแบบปัญหาที่เกิดขึ้น และการประเมินความพร้อมของการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียนในแต่ละครั้ง ดังตัวอย่างมุมมองจากการสัมภาษณ์

“ปัจจัยความเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นการลงทุน การทำงานแต่ละครั้ง ๆ ออกไปมีความเสี่ยงยิ่งตอนนี้เนี่ยมีคนน้อยแล้วก็ยังมีโรคระบาดอีก ความเสี่ยงก็ยิ่งเยอะขึ้น” (PS1)

“จริง ๆ การจัดการความเสี่ยงของเรามันไม่ได้มีขั้นตอนอะไรนะ เพียงแต่ว่าเราทำทุกอย่างตามความเหมาะสม” (PS14)

“ส่วนการลำดับความเสี่ยงเนี่ยถ้าผมเทียบกับของผมและของเพื่อน ๆ นะ คือเรายังไม่ได้ลำดับความเสี่ยงมากมายขนาดนั้นอะนะ แต่แค่รู้ว่าอันไหนคือความเสี่ยงบ้าง” (PS16)

เมื่อพิจารณาการนำขั้นตอนการตอบสนองความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวพบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินการตอบสนองความเสี่ยงตามสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยขึ้นอยู่กับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร อาทิ มีการจัดการเรื่องระบบหนีไฟ การประกันอุบัติเหตุให้แก่พนักงาน การประกันอุบัติเหตุให้แก่ผู้เข้าพัก การนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลายในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว การปรับเปลี่ยนสินค้าให้มีความหลากหลาย การไม่กู้เงินลงทุนที่เกินกำลังขององค์กร และการสำรองเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการดำเนินงานในภาวะวิกฤติ ดังตัวอย่างมุมมองและข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์

“อย่างช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ธุรกิจมันก็จะซาลง เราก็จะทำแผนพวกเนี่ย คือมีการขายล่วงหน้า มีการทำคอนเทนต์ใหม่ ๆ” (PS3)

“สำหรับการป้องกันความเสี่ยงในกรณีที่ลูกค้ามาล่องแก่ง ก็จะมีแบบประกันด้วย” (PS4)

“เราคิดว่าโควิดระลอก 3 ไม่น่าจะมีแล้ว กลับกลายเป็นตอนนี้ก็คือว่ามี ก็ทำได้เพียงปฏิบัติในส่วนของแก้ไขสถานการณ์แบบเดือนต่อเดือน” (PS6)

“ทางเราก็มีการบริหารความเสี่ยงนะคะ พูดถึงตอนนี้ความเสี่ยงหลัก ๆ ก็คงเป็นเรื่องโควิด ทางเราก็มีการจัดทำความสะอาดฆ่าเชื้ออะไรเรื่อย ๆ เลยคะ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมของเรา แล้วก็ที่พักที่กวดเจล มีอะไรทุกอย่าง มีการวัดอุณหภูมิ” (PS8)

“ก็มีการจัดการความเสี่ยงคะ เพราะทุกครั้งที่ไปก็ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะเนื่องจากว่าเราทำงานกับคนซึ่งเป็นการบริหารงานที่ยากที่สุด” (PS13)

“ถ้าเป็นความเสี่ยงทางการลงทุน ทางเราก็ไม่กู้เกินกำลังครับ ไม่ลงทุนนอกเหนือจากงานที่เราถนัดหรือว่าไปลงทุนนอกกิจการครับ” (PS17)

สำหรับการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงถือเป็นขั้นตอนในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีการทบทวน ปรับปรุง หรือพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยไม่สามารถจำแนกหรือแสดงถึงขั้นตอนในการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงกับการดำเนินงานอย่างชัดเจนได้ เนื่องด้วย

ลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสำคัญ รวมทั้งความพร้อมในการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงที่ค่อนข้างน้อย เช่น บุคลากรในองค์กรที่มีความรู้และความเข้าใจในศาสตร์แห่งการจัดการความเสี่ยง ระบบการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงภายในองค์กร ดังตัวอย่างมุมมองและข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์

“อยู่แบบเดิม ปรับปรุงของที่มีอยู่ ทางเราไม่ได้มีแผนการอะไรสำหรับปัญหาหรือความเสี่ยง ไม่ได้มีการคิดพัฒนาต่อยอดอะไร ไม่อยากจะทำขยาย ไม่อยากจะทำลงทุนอะไรอีก” (PS1)

“สำหรับการดำเนินการเรามีการประชุมวางแผนเพื่อปรับตัวต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่โดยส่วนใหญ่จะเป็นการวางแผนในระยะสั้น ด้วยโควิด ทำให้ไม่สามารถวางแผนอะไรล่วงหน้าได้ เยอะก็ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์” (PS2)

“ตอนนี้เราไม่ได้มองเรื่องการบริหารความเสี่ยงเลยครับ เพราะที่ผ่านมาเราไม่ได้คิดคำนึงถึงจุดเสี่ยง คือก่อนหน้านี้เราไม่ได้คิดว่ามันจะมีโควิดครับ แล้วก็การบริหารของเราเน้นองค์กร การทำงาน” (PS9)

“มีแผนแก้ไขความเสี่ยงรีปาว ก็มีเบา ๆ อะไรที่ไกล ๆ ยังไม่ได้มองมากขนาดนั้น ส่วนมากแต่ละคนจะมองในรูปแบบของการพัฒนาธุรกิจของเรา ณ เวลานี้ ภายใน 1 เดือน หรือ 2 เดือน” (PS16)

“แผนการแก้ปัญหาได้แค่ระยะสั้น ถ้าพูดตรง ๆ นะ คือทุกคนไม่ว่าธุรกิจไหนก็อยากแบบแก้ปัญหาระยะยาว แต่ตอนนี้ด้วยปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และต่าง ๆ มันทำได้แค่สั้น ๆ” (PS18)

จากผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพบ่งชี้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับกลาง และไม่มีมีการนำไปใช้แบบทั้งกระบวนการของการจัดการความเสี่ยง ซึ่งใช้เฉพาะบางขั้นตอนเท่านั้นเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยส่วนใหญ่ นอกจากนี้ ผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แสดงถึงการพัฒนากลอบการจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่น้อยมาก

อิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ที่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1_A – 1_E เป็นการคาดการณ์ถึงอิทธิพลของการนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจจะส่งผลเชิงบวกต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจการท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ดังตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การนำการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การจัดลำดับความเสี่ยง (B=4.991; Std.Error=2.425; P-Value=.040) และการพัฒนากลอบการจัดการความเสี่ยง (B=11.681; Std.Error=2.397; P-Value=.000) แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีการนำการจัดการลำดับความเสี่ยงและการพัฒนากลอบการจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น จะทำให้การเติบโตของรายได้ของธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน ดังนั้น สามารถยอมรับสมมติฐาน H_{1C} และ H_{1E} ในขณะที่การระบุนความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการตอบสนองความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สามารถยอมรับสมมติฐาน H_{1A} H_{1B} และ H_{1D} นอกจากนี้ ตัวแปรควบคุมที่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ประเภทผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว (B=2.329; Std.Error=0.965; P-Value=.016) และเขตพื้นที่จดทะเบียนประกอบการ (B=5.061; Std.Error=0.627; P-Value=.000)

เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมที่มีต่อการเติบโตของรายได้ พบว่า การพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงมีอิทธิพลสูงเป็นอันดับ 1 (Beta=.347) เขตพื้นที่จดทะเบียนประกอบการเป็นอันดับ 2 (Beta=.330) การจัดลำดับความเสี่ยงเป็นอันดับ 3 (Beta=.151) และประเภทผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 4 (Beta=.104) โดยมีค่า R-Square เท่ากับ 0.451 แสดงถึงความเหมาะสมของตัวแปรอิสระในโมเดลที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการเติบโตของรายได้ ร้อยละ 45.1 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่า VIF ในโมเดล พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 1.059 – 5.371 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ตามแนวคิดของ O'Brien (2007) ที่กำหนดเกณฑ์สูงสุดของค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 แสดงให้เห็นว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัย H_{1A} – H_{1E} ไม่มีปัญหา Multicollinearity

Table 3 OLS Regression Results of the Influence of Risk Management on the Revenue Growth of Tourism Business

Hypotheses H _{1A-1E} Independent Variables	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
Constant	-22.63***	5.781		-3.915	.000	
Type of Entrepreneur	2.329*	.965	.104	2.413	.016	1.381
Entrepreneur's Location	5.061***	.627	.330	8.070	.000	1.249
Type of Business	.519	.686	.029	.757	.449	1.059
Risk Identification (H _{1A})	1.585	2.454	.045	.646	.519	3.660
Risk Assessment (H _{1B})	.670	2.741	.021	.244	.807	5.371
Risk Prioritization (H _{1C})	4.991*	2.425	.151	2.058	.040	4.032
Risk Response (H _{1D})	2.541	2.518	.076	1.009	.314	4.237
ERM Framework Development (H _{1E})	11.68***	2.397	.347	4.873	.000	3.788
R-Square	.451					

Dependent Variable=Revenue Growth, n=419, *, **, *** =Significant at the level of 95%, 99%, and 99.99% respectively

สรุปและการอภิปรายผล

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แผ่ขยายครอบคลุมไปทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้การขยายตัวและการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการหยุดชะงัก รวมทั้งยังส่งผลให้รูปแบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปทั่วโลกเช่นเดียวกัน (Shahzad, Hoang & Bouri, 2022) สำหรับบริบทธุรกิจการท่องเที่ยวภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทย นับเป็นอีกหนึ่งพื้นที่สำคัญที่ได้รับผลกระทบและความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องด้วยเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การนำแนวคิดการจัดการความเสี่ยง จึงเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเข้าใจและรับมือกับสถานการณ์ความเสี่ยงได้อย่างเพียงพอ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ส่วนใหญ่มีการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งยังไม่ค่อยดำเนินการอย่างมีระบบและครบทุกขั้นตอน เนื่องจากมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นหลักองค์ประกอบของการจัดการความเสี่ยงองค์กรที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

ส่วนใหญ่มีการนำไปใช้เป็นลำดับแรก คือ การตอบสนองความเสี่ยง โดยเป็นการรับมือกับปัจจัยเสี่ยง และเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดของผู้ประกอบการ ดำเนินการตอบสนองความเสี่ยงด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและคลี่คลายสถานการณ์ที่น่ากังวล ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการใช้วิธีการดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยราคาการให้ส่วนลดและการขายโปรแกรมท่องเที่ยวล่วงหน้า เพื่อให้ธุรกิจมีรายรับเพียงพอต่อการดำเนินงานในสภาวะการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักลดจำนวนวันในการทำงานและค่าจ้างของพนักงานเพื่อจำกัดต้นทุนค่าใช้จ่าย เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gjerard and Lyngstad (2015) โดยแสดงถึงการมุ่งเน้นกลยุทธ์ในการรับมือกับความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรูปแบบการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีการจัดนำเที่ยวให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยว เช่น การวิเคราะห์ตลาด การสื่อสาร และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ลำดับถัดมาที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีการนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง องค์กรประกอบเหล่านี้นับเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นการทำความเข้าใจกับปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจ การระบุความเสี่ยงช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวรับรู้และตระหนักถึงความเสี่ยงทั้งที่เคยเกิดขึ้นในอดีต กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ประกอบการบางรายมีการระดมความคิดเห็นร่วมในภายในองค์กรเพื่อระบุถึงปัจจัยเสี่ยงให้ครอบคลุม โดยเฉพาะผู้ประกอบการแบบบริษัทจำกัด เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมเพียงพอที่จะดำเนินการได้อย่างหลากหลาย ในขณะที่ผู้ประกอบการแบบเจ้าของคนเดียว จำเป็นที่จะต้องดำเนินการด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกับการประเมินความเสี่ยงและการจัดลำดับความเสี่ยง ซึ่งเป็นขั้นตอนตามแนวคิดของการจัดการความเสี่ยงที่ถัดมาจากการระบุความเสี่ยง เมื่อผู้ประกอบการมีการระบุความเสี่ยงอย่างครอบคลุม การดำเนินการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงก็จะมีความแม่นยำและสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันของประเทศไทย ส่วนใหญ่ยังมีการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงที่ค่อนข้างน้อย เนื่องด้วยขั้นตอนนี้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ รวมทั้งความสำคัญของการเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องระหว่างกันของแต่ละขั้นตอน ทำให้ผู้ประกอบการยังไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนนี้ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ อาทิ การประเมินความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่ การประเมินวิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการได้ดำเนินการไปแล้ว และการทบทวนและพัฒนารอบแนวคิดในการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สำหรับบริบทของการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจที่มีส่วนสำคัญให้ผู้ประกอบการมีการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต ได้แก่ การจัดลำดับความเสี่ยง และการพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีการนำการจัดการลำดับความเสี่ยงและการพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้การเติบโตทางธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องด้วยแนวคิดการจัดการความเสี่ยง เป็นเครื่องมือที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจปัจจัยเสี่ยงในแต่ละด้านที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งยังมีส่วนช่วยให้ธุรกิจทราบว่า จะต้องดำเนินการตอบสนองความเสี่ยงตัวใดเป็นลำดับแรกจากการจัดลำดับความเสี่ยงที่มีความแม่นยำและสอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ การพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยงนับเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความพร้อมและความสามารถของผู้ประกอบการในการนำการจัดการความเสี่ยงองค์กรไปใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ และยัง

สะท้อนถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย โดยความเสี่ยงที่ธุรกิจการ
ท่องเที่ยวเผชิญก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็น 3 ลำดับแรก คือ การเปลี่ยน
กฎระเบียบข้อบังคับ การขยายธุรกิจ และความเสี่ยงจากตลาดหุ้นและการลงทุน ตามลำดับ (Li, Feng,
Li, & Sun, 2020) ในขณะที่ปัจจุบัน ความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวกำลังเผชิญและ
ส่งผลกระทบต่อฐานรากต่อภาคอุตสาหกรรม คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การ
จัดการความเสี่ยงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abrahám and Lžičař (2018) ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการจัดการ
ความเสี่ยงองค์กรสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยการ
วิเคราะห์และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทุกปี นอกจากนี้ ผลการวิจัยก่อนหน้านี้ ยังระบุและบ่งชี้ถึง
อิทธิพลของการนำจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินงานส่งผลต่อการเติบโตทางธุรกิจและผลการ
ดำเนินการของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับใช้ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
สำหรับธุรกิจและผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (Clampit, Hasija,
Dugan & Gamble, 2021; Derenyielo & Joseph, 2018; Kopia et al., 2017; Vij, 2019)

ในขณะที่ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และ การตอบสนองความเสี่ยง ไม่ส่งผล
ต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจการท่องเที่ยว อาจเนื่องด้วยกระบวนการดังกล่าวไม่ส่งผลโดยตรงต่อ
ผลการดำเนินงานในบริบทของรายได้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ฝั่งอันดามัน
ของประเทศไทย รวมถึงอาจเป็นองค์ประกอบและขั้นตอนพื้นฐานที่ผู้ประกอบการใช้ในการดำเนินธุรกิจ
โดยทั่วไป ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้ประกอบการสามารถระบุและ
ประเมินความเสี่ยงได้ว่ามีระดับมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อลดผลกระทบอย่างไร ซึ่งการ
กระทำดังกล่าวอาจสะท้อนถึงเพียงขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไปและอาจจำแนกได้ยาก จึงไม่
ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้โดยตรง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังการค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยในการศึกษาการนำการ
จัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการเติบโตของรายได้ โดยสามารถ
สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญจากผลการวิจัย ดังนี้

1) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความ
เสี่ยงและการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยง เนื่องด้วยเป็นขั้นตอนที่ส่งเสริมให้ธุรกิจมีการเติบโตของ
รายได้ และยังเป็นขั้นตอนที่มีการนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจน้อยมาก สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ควรมี
การจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงที่มีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโดยตรง จะทำ
ให้การนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาด
เล็ก ควรมีการศึกษาและนำการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจโดยการ
กำหนดกรอบการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับศักยภาพและบริบทขององค์กร

2) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่ว
ทั้งองค์กร โดยเป็นแผนการดำเนินงานสำคัญที่ผู้ประกอบการควรดำเนินการเป็นลำดับแรก ๆ อบรมและ
สร้างองค์ความรู้ให้กับพนักงานทุกคนผ่านกระบวนการระดมความคิดร่วมกันจากทุกส่วนของธุรกิจ
เพื่อให้ได้มาซึ่งความเสี่ยงที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งดำเนินการตามกรอบการจัดการความเสี่ยง มี

การทบทวนและพัฒนารอบการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยการกำหนดเป็นแผนนโยบายขององค์กรในทุกปีหรือทุกรอบ 6 เดือน

3) ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นแนวคิดและเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจและความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงที่ธุรกิจจะต้องเผชิญ รวมทั้งยังส่งผลให้ธุรกิจมีการเติบโตที่ดียิ่งขึ้นทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการพัฒนาศักยภาพในการจัดการความเสี่ยงขององค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงและมีจัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยว สร้างความร่วมมือกับภาคีในทุกมิติทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และประชาชน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้สามารถบ่งชี้ประโยชน์จากการนำการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตพื้นที่ฝั่งอันดามันของประเทศไทยเท่านั้น จึงอาจจะไม่สามารถแสดงและสะท้อนผลการวิจัยที่แม่นยำสำหรับบริบทในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังศึกษาเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเท่านั้น จึงอาจจะไม่สามารถสรุปปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยรวมได้

ดังนั้น การศึกษาและส่งเสริมแนวทางในการจัดการความเสี่ยงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการส่งเสริมและดำเนินการ รวมทั้งยังจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนงานขององค์กร ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจึงควรศึกษาความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินการตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง โดยการประเมินความรู้และทักษะของพนักงานภายในองค์กร การประเมินศักยภาพในปัจจุบันของธุรกิจ รวมทั้งศึกษารอบการจัดการความเสี่ยงที่สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจ โดยอาศัยความร่วมมือจากภาควิชาการและสถาบันการศึกษาในการส่งเสริมองค์ความรู้และทักษะในการจัดการความเสี่ยงให้กับพนักงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ของธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ชายฝั่งอันดามันของประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจด้วยวิธีการและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ที่ส่งเสริมและสนับสนุนเงินทุนสำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- Abrhám, J., & Lžičař, P. (2018). Risk Management in the Sustainable Development: Analysis of a Selected Key Industry. *Journal of Security & Sustainability Issues*, 8(2), 171-180.
- Amantea, I. A., Di Leva, A., & Sulis, E. (2018). *A Simulation-driven Approach in Risk-aware Business Process Management: A Case Study in Healthcare*. Proceedings of 8th International Conference on Simulation and Modeling Methodologies, Technologies and Applications (SIMULTECH 2018), 98-105.
DOI: 10.5220/0006842100980105
- Bakar, N. A., & Rosbi, S. (2020). Effect of Coronavirus Disease (COVID-19) to Tourism Industry. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7(4), 189-193.
- Bertrand, M., & Schoar, A. (2003). Managing with Style: The Effect of Managers on Firm Policies. *The Quarterly Journal of Economics*, 118(4), 1169-1208.
- BLT Bangkok. (2019). Thailand' Tourism Income is 4th Highest in the World. Retrieved from <https://www.bltbangkok.com/poll/4594/>
- Carlson, K. D., & Herdman, A. O. (2012). Understanding the Impact of Convergent Validity on Research Results. *Organizational Research Methods*, 15(1), 17-32.
- Chaiyawat, T. (2017) *Risk Management and Insurance in the 21st Century* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn Printing.
- Chanyasak, T., Koseoglu, M. A., King, B., & Aladag, O. F. (2021). Business Model Adaptation as a Strategic Response to Crises: Navigating the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Tourism Cities*, 8(3), 616-635.
- Clampit, J., Hasija, D., Dugan, M., & Gamble, J. (2021). The Effect of Risk, R&D Intensity, Liquidity, and Inventory on Firm Performance during COVID-19: Evidence from US Manufacturing Industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(10), 499.
DOI:10.3390/jrfm14100499
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance Executive Summary*. Retrieved from <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- de Souza, S. V., & Junqueira, R. G. (2005). A Procedure to Assess Linearity by Ordinary Least Squares Method. *Analytica Chimica Acta*, 552(1-2), 25-35.

- Derenyiolo, B., & Joseph, E. M. (2018). Risk Management and Enterprise Risk Management in Nigeria: Implications for National Development and Growth. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 7(3), 29-40.
- Economics Tourism and Sports Division. (2020). *Number and Income of Foreign Tourists (Monthly) 2559-2562P*. Retrieved from https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=585
- Florio, C., & Leoni, G. (2017). Enterprise Risk Management and Firm Performance: The Italian Case. *The British Accounting Review*, 49(1), 56-74.
- Gjerald, O., & Lyngstad, H. (2015). Service Risk Perceptions and Risk Management Strategies in Business-to-Business Tourism Partnerships. *Tourism Management Perspectives*, 13, 7-17.
- Golann, B. (2006). Achieving Growth and Responsiveness: Process Management and Market Orientation in Small Firms. *Journal of Small Business Management*, 44(3), 369-385.
- Hossain, M., Ibrahim, Y., & Uddin, M. (2016). Towards the Factors Affecting Small Firm Growth: Review of Previous Studies. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(5), 217-235.
- Hoyt, R. E., & Liebenberg, A. P. (2015). Evidence of the Value of Enterprise Risk Management. *Journal of Applied Corporate Finance*, 27(1), 41-47.
- Kopia, J., Just, V., Geldmacher, W., & BUßIAN, A. (2017). Organization Performance and Enterprise Risk Management. *Ecoforum Journal*, 6(1), 1-37.
- Leitch, C., Hill, F., & Neergaard, H. (2010). Entrepreneurial and Business Growth and the Quest for a "Comprehensive Theory": Tilting at Windmills? *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34(2), 249-260.
- Li, J., Feng, Y., Li, G., & Sun, X. (2020). Tourism Companies' Risk Exposures on Text Disclosure. *Annals of Tourism Research*, 84(6), 1-15.
DOI:10.1016/j.annals.2020.102986
- Li, Q., Wu, Y., Marshall, A., Chipulu, M., & Ojiako, U. (2014). Enterprise Risk Management and Firm Value within China's Insurance Industry. *Acta Commercii*, 14(1), 1-10.
- Ministry of Tourism and Sport. (2019). *Tourism Statistics 2019*. Retrieved from <https://www.mots.go.th/news/category/521>
- Nazir, S., & Ul Haq, Z. (2017). E-Commerce Perception and Adoption-A Study of Tour and Travel Operators of J&K State. *Amity Global Business Review*, 12(2), 69-76.
- Nocco, B. W., & Stulz, R. M. (2006). Enterprise Risk Management: Theory and Practice. *Journal of Applied Corporate Finance*, 18(4), 8-20.
- O'brien, R. M. (2007). A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors. *Quality & Quantity*, 41(5), 673-690.

- Shad, M. K., Lai, F.-W., Fatt, C. L., Klemeš, J. J., & Bokhari, A. (2019). Integrating Sustainability Reporting into Enterprise Risk Management and Its Relationship with Business Performance: A Conceptual Framework. *Journal of Cleaner Production*, 208(1), 415-425.
DOI:10.1016/j.jclepro.2018.10.120
- Shahzad, S. J. H., Hoang, T. H. V., & Bouri, E. (2022). From Pandemic to Systemic Risk: Contagion in the US Tourism Sector. *Current Issues in Tourism*, 25(1), 34-40.
- Siddique, I., Saleem, D. I., & Abbas, S. (2016). SMEs Business Growth Model and Mediating Role of Market Orientation. *Pakistan Business Review*, 17(4), 845-862.
- Soltanzadeh, S., Rasid, S. Z. A., Golshan, N. M., & Ismail, W. K. W. (2016). Business Strategy, Enterprise Risk Management and Organizational Performance. *Management Research Review*, 39(9), 1016-1033.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36.
- Thairath. (2020). 750 Billion of Tourism Income Lost. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news/business/1865918>
- United Nations. (2010). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008*. Retrieved from https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1e.pdf
- Vij, M. (2019). The Emerging Importance of Risk Management and Enterprise Risk Management Strategies in the Indian Hospitality Industry: Senior Managements' Perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(4), 392-403.
- Vivek, V., Saranya, S., & Chandrasekar, K. (2020). Tourism Development and Fundamentals to Promote Sustainability in Tourism Industry. *Our Herit*, 68, 10598-10603.
- Zhong, Y., Li, Y., Ding, J., & Liao, Y. (2021). Risk Management: Exploring Emerging Human Resource Issues during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(5), 1-23.
DOI:10.3390/jrfm14050228

