

ทัศนคติในการจัดการความเสี่ยงองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน หลังสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา-19

Attitudes to Risk Management of Staff in the Aviation Sector after the COVID-19 Pandemic

เยาวลักษณ์ ประดิษฐ์ทวีสุข¹ และ แสงแข บุญศิริ²
Yaowalak Pradittaweasuk and Sangkae Punyasiri

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน ในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ต่อปัจจัยความเสี่ยง รวมถึงการนำความรู้ในด้านการจัดการองค์กรและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน อีกทั้งยังต้องการกระตุ้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติถดถอยพหุคูณ

การศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานภาคธุรกิจการบินมีความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยง โดยมีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงทั้งในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน รวมถึงมีความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงและสามารถระบุความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยงนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการทำงานจากภายในองค์กร (Internal Hazard Risk) มากที่สุด แต่มีความสามารถในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในการจัดการองค์กรค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนและการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน และให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการสื่อสารสองทางที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเข้าถึงพนักงานทุกคน

¹ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ

Master Degree student in Integrated Tourism Management, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Bangkok

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ

Assistant Professor, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Bangkok.

Corresponding author e-mail: yaowalakup@outlook.com

ARTICLE HISTORY: Received 14 June 2021, Revised 03 August 2021, Accepted 04 August 2021

ผลการวิเคราะห์ระบุว่า ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กรและการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล การพัฒนาประสิทธิภาพ

Abstract

This research studies employees' perspectives in the aviation industry regarding risk factors at the operational level, middle management, and senior executives. In addition, the research aims to utilize the knowledge in management, organization, and effective communication to develop the organization to be efficient and sustainable and encourage the employee to prepare themselves to deal with the uncertainty of risk situations in the future. This study used a quantitative methodology. The questionnaires were collected from 400 employees in the aviation industry (airport and airlines).

The results show the attitudes of aviation industry workers have in understanding risk and risk management. There is risk management in operations and everyday life, as well as understanding the risk categories and identifying risks that affect operations. The workers have the greatest understanding of the internal hazard risk of the company and the least understanding in identifying and assessing financial risks. Respondents understand organizational management with a focus on planning and determining the process of work. They focused on the most productive communications and provided feedback that executives should have clear two-way communications that are easy to understand and accessible to all employees.

Multiple regression analysis shows that the understanding of risk management, organizational management, and effective communication are associated with the use of knowledge for operational development, which is based on the assumptions in this research study.

Keywords: Risk, Organization management, Effective communication, Performance improvement

บทนำ

ความเสี่ยงในทัศนคติของคนทั่วไปมักจะมึ่มมองในทางลบและคิดว่าเป็นเรื่องของโชคร้าย ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความเสี่ยงนั้นมีอยู่รอบตัวเราตั้งแต่เกิดมาทั้งในชีวิตประจำวัน ชีวิตครอบครัว และชีวิตการทำงาน (กุลธิดา เดชโยธิน. 2558) การจัดการความเสี่ยงคือการประเมินความเสี่ยงและการลดความเสี่ยงซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่โดยธรรมชาติ ดังนั้นบุคคลจึงควรมีแผนการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-19 ที่เริ่มก่อตัวตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2562

และมีการแพร่ระบาดไปทั่วโลก องค์การอนามัยโลกได้ยกระดับสถานการณ์เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) โรคระบาดไวรัสโควิด-19 ทำให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจอย่างรุนแรงทั่วทั้งโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและภาคการขนส่งทางอากาศ สายการบินและธุรกิจภาคการบริการได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง เนื่องจากภาครัฐในแต่ละประเทศได้ออกระเบียบห้ามการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลให้ขาดรายได้ ธุรกิจขาดสภาพคล่องทางการเงินและธุรกิจหยุดชะงัก ทำให้บริษัทต้องปิดกิจการเป็นจำนวนมาก พนักงานถูกเลิกจ้าง และเกิดความยากลำบากในการดำรงชีวิต จากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ถือเป็นสถานการณ์วิกฤตที่ไม่มีผู้ใดคาดคิดไว้ ทำให้ทุกคนหันมาให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต มีข้อสังเกตที่บ่งชี้ว่าธุรกิจบางกิจการไม่มีการเตรียมตัวที่จะรับมือกับสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดโดยเฉพาะเรื่องการบริหารทางการเงิน เนื่องจากธุรกิจได้รับผลกระทบทันทีที่เกิดวิกฤตโรคระบาดมีการลดขนาดกิจการ เลิกจ้างพนักงานรวมถึงมีการปิดกิจการอย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาโดยทั่วไปแล้ว แม้ว่าจะไม่มีเหตุการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด-19 การดำเนินธุรกิจโดยปกติก็จะต้องประสบกับความเสี่ยงและปัญหาหรือความไม่แน่นอน ที่ผ่านมารัฐกิจมีการขยายตัวแต่ก็มีการล้มเลิกกิจการมากมายเช่นเดียวกัน (ญานิตา เมื่อนพะเอ. 2562) โดยทั่วไปแล้วการจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินการ ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารถึงพนักงานในทุกๆระดับได้รับรู้และตระหนักถึงการจัดการความเสี่ยงร่วมกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความมั่นใจ ปลอดภัยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งกอ จังหวัดเชียงราย. ม.ป.ป.) หรือทำให้องค์กรได้รับความเสียหายน้อยที่สุด

จากการศึกษาบทความทางวิชาการต่าง ๆ มีความเห็นสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการจัดการความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรที่สามารถลดปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นการวางแผนในการลดความสูญเสียหรือโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร (จิตพนธ์ ชุมเกตุ. 2558) และที่สำคัญคือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์กรที่ต้องให้ความร่วมมือ เพื่อทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นพนักงานในทุกๆระดับจึงต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทำให้สามารถป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด สามารถส่งผลให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน และในท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้ปฏิบัติงานเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงมุมมอง รวมถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน ในระดับต่าง ๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงและการจัดการองค์กรและการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน
2. ความเข้าใจในการจัดการองค์กร มีผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาเรื่องการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กรและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. ขอบเขตของกลุ่มประชากร ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน เช่น พนักงานท่าอากาศยาน สายการบิน
3. ขอบเขตด้านเวลาในช่วงการเกิดวิกฤตสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด-19 เดือนมีนาคม 2564

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความเสี่ยง

1.1 ความหมายของความเสี่ยง

Athearn (1981) (อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ ภักดีชิน. 2556) กล่าวว่า ความเสี่ยงหมายถึงโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือเคราะห์ร้าย เป็นความไม่แน่นอนของสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ในขณะที่ อาร์ เพชรผุด (2530) ระบุว่า ความเสี่ยงหมายถึงผลจากการรับรู้ข้อมูลหรือการประเมินข้อมูลที่ผิดพลาด อาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงได้ ทำให้บุคคลได้รับอันตรายหรือได้รับบาดเจ็บสูญเสียชีวิต ทรัพย์สินและหรือชื่อเสียงของบุคคลหรือองค์กร

1.2 ประเภทความเสี่ยง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ จังหวัดเชียงราย (ม.ป.ป.) ระบุว่าความเสี่ยงขององค์กรแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operations Risk) ความเสี่ยงด้านการรายงาน (Reporting Risk) และความเสี่ยงด้านกฎหมายกฎระเบียบหรือข้อกำหนด (Compliance Risk) ประเภทความเสี่ยงของแต่ละองค์กรนั้น อาจมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์คือความเสี่ยงที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจหลักขององค์กร ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการผลิตและการให้บริการ ความเสี่ยงด้านการรายงานคือความเสี่ยงที่เกิดความผิดพลาดของการรายงานข้อมูล และการรายงานที่ไม่ทันเวลา ส่วนความเสี่ยงด้านกฎหมายกฎระเบียบและข้อกำหนด คือการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือคู่มือ สำหรับความเสี่ยงด้านการเงินเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัญหาความล้มเหลวทางการหารายได้ การควบคุมค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าในการลงทุน ความเสี่ยงอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกด้วย เช่น ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนและความเสี่ยงจากภาวะเงินเฟ้อ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด และภัยจากการก่อการร้าย ความเสี่ยงจากภัยภายในองค์กร เช่น ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

1.3 การประเมินความเสี่ยง

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2558) ระบุว่า การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึงการวิเคราะห์และการจัดลำดับความเสี่ยงโดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact) ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงาน โดยโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) หมายถึง ความถี่ที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ส่วนผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น ๆ

1.4 การตอบสนองความเสี่ยง

การตอบสนองความเสี่ยงที่นิยมโดยทั่วไปมี 4 วิธี (คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. ม.ป.ป.) ได้แก่

1.4.1 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate หรือ Risk Avoidance) คือ การยกเลิก ไม่ทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

1.4.2 การยอมรับความเสี่ยง (Take หรือ Risk Acceptance) ไม่มีแผนที่จะลดความเสี่ยงเนื่องจากไม่คุ้มค่าในการดำเนินการ

1.4.3 การลดความเสี่ยง (Treat หรือ Risk Reduction) คือการกระทำใด ๆ ที่จะลดความเสี่ยง

1.4.4 การโอนความเสี่ยง (Transfer หรือ Risk Sharing) คือการหาผู้ร่วมรับความเสี่ยงโดยโอนภาระความเสี่ยงให้ผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นการโอนความเสี่ยงเพียงบางส่วนหรือโอนความเสี่ยงทั้งหมดก็ได้

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการรับรู้ประเภทความเสี่ยง

ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย (2561) ระบุว่ามีการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงอย่างแพร่หลาย อาทิ งานวิจัยด้านการตลาด ได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ในขณะที่ Suwaree; & Jitthanan (2018) ระบุว่า ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านความสมบูรณ์ของอุปกรณ์และสถานที่ (Functional Risk) ความเสี่ยงด้านการเงินหรือความคุ้มค่า (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อร่างกาย (Physical Risk) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาความรู้สึกต่อสิ่งนั้น (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคมเกี่ยวกับความเห็นและมุมมองของคนในสังคม (Social Risk) และ ความเสี่ยงด้านความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (Satisfaction Risk) และ AS/NZS 436 (2004 อ้างถึงใน สุพรรณิการ์ ธรรมนิทัศน์า. 2562) ระบุว่าความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operations Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk)

2.2 ทฤษฎีการจัดการ

การจัดการหมายถึงกระบวนการที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจการบรรลุตามวัตถุประสงค์ การที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ ตั้งแต่ครอบครัว เพื่อนบ้าน โรงเรียน จนถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ (เกศรา สุขเพชร. 2560)

2.2.1 ทฤษฎีการจัดการแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo Classical Theory of Organization) เป็นทฤษฎีการจัดการของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) (มานะ ทองสิมา. 2557) ถือได้ว่าเป็นวิธีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดแผนปฏิบัติงานของการทำงานในอนาคต 2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ รวมถึงอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม 3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องกระทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา 4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องติดต่อประสานเชื่อมโยงงานทุกคนที่อยู่ในกระบวนการให้เข้ากันได้และไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน 5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

2.2.2 ทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่) ของดริคเกอร์. (Drucker. 2005 อ้างถึงใน อรรถพรณ ลีลาเกียรติวณิช. 2560) เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดแผนงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายองค์การตามแผนกำหนดการที่วางไว้ การวางแผนต้องมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ 3) การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจการชักนำ การกระตุ้น และชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษย์สัมพันธ์ 4) การควบคุม (Controlling) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและควบคุมโดยเปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

2.3 ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

Hodgetts and Hegar (2005 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2550: 229) ระบุวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร มีขั้นตอนดังนี้

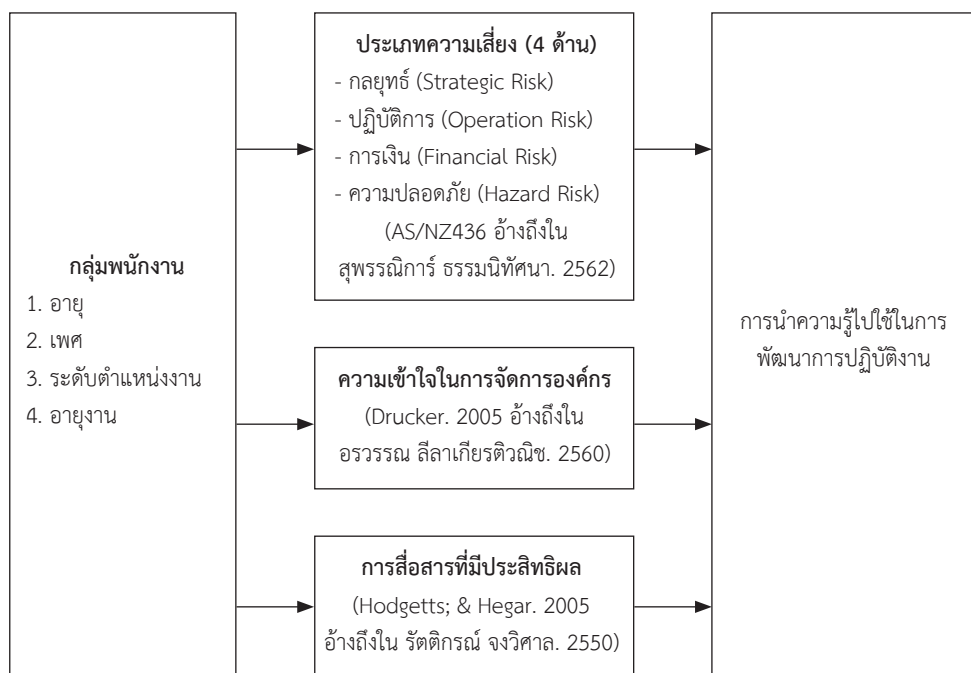
2.3.1 รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the Communication Process) เพื่อให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสาร ขั้นตอนการสื่อสารประกอบด้วย ความตั้งใจในการสื่อสาร (Attention) ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Understanding) การยอมรับ (Acceptance) และการกระทำ (Action) ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลและนำไปปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นกระบวนการสื่อสารที่เสร็จสมบูรณ์

2.3.2 การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและมีการทบทวนซ้ำ (Using Simple and Repetitive Language) ผู้บริหารส่วนใหญ่มักใช้ภาษาที่ยาวและพูดอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถจับประเด็นได้ทัน ดังนั้นจึงควรมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสตั้งคำถามได้

2.3.3 การใช้ความรู้สึกร่วม (Using Empathy) แนวคิดของ Barker (1978) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกร่วมเป็นความรู้สึกที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลอื่น รู้สึกถึงความเจ็บปวดรวมถึงแบ่งปันความยินดี

2.3.4 ความเข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Language) เป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เช่น การแสดงออกทางใบหน้า ท่าทาง การใช้มือ

2.3.5 เรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อนกลับ (Learning to receive and give feedback) ผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารได้ ต้องเรียนรู้ที่จะให้และรับการประเมิน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ใน Google Form เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน เช่น ผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน สายการบิน เป็นต้น และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) และ สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระหลายตัวแปรที่ต่อตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ตามรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน ท่าอากาศยานและสายการบิน เพื่อความสะดวกและประหยัดในการเก็บข้อมูล จึงเลือกถามบางส่วนจากกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการพิจารณาของผู้วิจัย รวมถึงการใช้แบบเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงเลือกใช้สูตรการคำนวณที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran. (อ้างถึงใน ไพลิน อภิธรรมกิตติ. 2561) ที่มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ที่ 5% หรือ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทนค่า ขนาดตัวอย่าง

P คือสัดส่วนร้อยละของประชากรที่ผู้วิจัยทำการสุ่มคือ 50% หรือเท่ากับ 0.50

Z คือระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดที่มีความเชื่อมั่น 95% หรือเท่ากับ 1.96

E ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือเท่ากับ 0.05

การแทนค่า

$$n = \frac{(0.5)(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.5) (0.5) 3.8416}{0.002}$$

ดังนั้น

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความเข้าใจต่อประเภทความเสี่ยง ความเข้าใจในการจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.80 และเพศชายร้อยละ 47.20 และ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ส่วนตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 183 คน คิดเป็น

ร้อยละ 45.70 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และน้อยที่สุดคือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ในส่วนของอายุงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานระหว่าง 6 - 15 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมามีอายุงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุงานระหว่าง 16 - 25 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

2. ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจด้านการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

ความเข้าใจด้านการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผลสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจในประเภทความเสี่ยง

การระบุและประเมินความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	3.70	0.73
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk)	3.94	0.72
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)	3.68	0.73
4. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายนอกองค์กร (External Hazzard Risk)	3.90	0.72
5. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายในองค์กร (Internal Hazzard Risk)	4.02	0.72

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความเข้าใจในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายในองค์กรมากที่สุด เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน ในขณะที่ให้คะแนนความเข้าใจในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านการเงินน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจในการจัดการองค์กร

ความเข้าใจในการจัดการองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. การวางแผนและกำหนดขั้นตอนการทำงาน (Planning)	4.23	0.69
2. การจัดการและมอบหมายงาน (Organization)	4.11	0.76
3. การทำหน้าที่ผู้นำชี้ทางไปสู่เป้าหมาย (Leading)	3.93	0.90
4. การควบคุมเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ (Controlling)	3.94	0.83

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการองค์กร โดยให้คะแนนในเรื่องการวางแผนและการกำหนดขั้นตอนการทำงานมากที่สุด และให้คะแนนการทำหน้าที่ผู้นำชี้ทางไปสู่เป้าหมายน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. สื่อสารที่มีขั้นตอนจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสาร	4.41	0.66
2. การสื่อสารที่เรียบง่าย และทบทวนซ้ำช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิผลและเกิดความสำเร็จ	4.52	0.64
3. การมีความเข้าใจและความรู้สึกร่วมจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จ	4.54	0.61

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าคะแนนเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบผลจากตารางทั้ง 3 ตาราง ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าน้อยกว่า 1 หมายถึงข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเนื่องจากมีค่าความแปรปรวนน้อย

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเรื่องการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ สามารถส่งผลต่อความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร

ความเห็น	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เห็นด้วยน้อยที่สุด	0	0.00
เห็นด้วยค่อนข้างน้อย	2	0.50
เห็นด้วยปานกลาง	26	6.50
เห็นด้วยค่อนข้างมาก	182	45.50
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	190	47.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ สามารถส่งผลต่อความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร โดยเห็นด้วยค่อนข้างมากและเห็นด้วยอย่างยิ่งรวมทั้งสิ้น 372 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน หรือมากถึงร้อยละ 93

3. ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ด้วยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ด้วยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ	B	t	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน	0.1	3.66	0.000	มีความสัมพันธ์
2. ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน	0.4	11.64	0.000	มีความสัมพันธ์
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	0.3	8.17	0.000	มีความสัมพันธ์

3.1 ผลการทดสอบตามตารางที่ 5 พบว่า สมมติฐานที่ 1 ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.12$ ค่า $t = 3.66$ และ ค่า Sig. = 0.000)

3.2 ผลการทดสอบตามตารางที่ 5 พบว่าสมมติฐานที่ 2 ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.40$ ค่า $t = 11.64$ และ ค่า Sig. = 0.000)

3.3 ผลการทดสอบตามตารางที่ 5 พบว่าสมมติฐานที่ 3 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.31$ ค่า $t = 8.17$ และ ค่า Sig. = 0.000)

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษานี้ได้ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ รวมถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบินในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงและการจัดการองค์กร และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน สามารถส่งผลต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบินมีความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงค่อนข้างมาก โดยมีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงทั้งในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ กุลธิดา เดชโยธิน. (2558) ที่ระบุว่า ความเสี่ยงนั้นมีอยู่รอบ ๆ ตัวเราทั้งในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานจึงต้องมีการวางแผนในการจัดการกับความเสี่ยงนั้น ๆ

2. ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยง ผู้ปฏิบัติงานสามารถระบุความเสี่ยงได้ว่าความเสี่ยงนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างมาก และมีความเข้าใจสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงได้ทุกประเภท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายในองค์กร (Internal Hazard Risk) เช่น ความปลอดภัยในการทำงานสูงสุด เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในภาคการบินซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และยังเป็นไปตามการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ผ่านมามีผู้วิจัยส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาด้านความปลอดภัยและถือเป็นความสนใจของพนักงานในอันดับต้น ๆ แต่จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) น้อยที่สุดซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น สถานการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด-19 กลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือกลุ่มธุรกิจทางด้านการบิน เนื่องจากมีแผนการจัดการทางด้านการบริหารการเงินน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามรวม 372 คน หรือ ร้อยละ 93 ให้ความเห็นด้วยค่อนข้างมากและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสามารถส่งผลต่อความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร และหากองค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุมตามประเภทความเสี่ยง (4 ด้าน) คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk) (AS/NZS 436. 2004 อ้างถึงใน สุพรรณิการ์ ธรรมนิทัศน์. 2562) จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งในการดำเนินการในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

3. ความเข้าใจในการจัดการองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนา การปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในการจัดการองค์กรค่อนข้างมาก โดยมีการเสนอ ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องการจัดองค์กรให้มีระดับชั้นน้อย (Flat Type) จะช่วยให้การบริหารจัดการ มีความกระชับรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการวางแผนและกำหนดขั้นตอนในการ ทำงานมากที่สุด โดยมีการจัดการมอบหมายงานและมีการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับ รองลงมา ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการจัดการของดริคเกอร์ (Drucker. 2005 อ้างถึงใน อรวรรณ ลีลาเกียรติวิช. 2560) และมีการทำหน้าที่ผู้นำซึ่งทางไปสู่เป้าหมายน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากถึง ร้อยละ 45.70 และเป็นพนักงานใน ระดับผู้บริหารระดับกลางมากถึงร้อยละ 40.50

4. สำหรับข้อคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ค่าคะแนนในคำถามชุดนี้มากที่สุด โดยให้ความสำคัญเรื่องความเข้าใจและความรู้สึกร่วมจะทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารที่เรียบง่ายและทบทวนซ้ำช่วยให้การสื่อสารเกิดความสำ เร็จ และการมีขั้นตอนในการสื่อสารจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ ลูดีทริธ นุ่มน้อย (2554) เรื่องวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการ สื่อสาร (Hodgetts; & Hegar. 2005 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2550) ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีการ สื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและเข้าถึงพนักงานทุกคน นอกจากนี้การสื่อสารที่ดีในทีมงานก็เป็นปัจจัย สำคัญต่อการทำงานที่ราบรื่น แนวคิดที่นิยมใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจคือการพูดคุยกับพนักงานอย่าง สม่ำเสมอโดยใช้การบริหารแบบเดินดูรอบ ๆ หรือ Management by Walking Around (MBWA) ไม่ถือตัวจะช่วยสร้างบรรยากาศของการสื่อสารแบบเปิดเผยทำให้ได้รับข้อมูลมากขึ้น ซึ่งเป็นรูปแบบ การบริหารที่เกิดจากนักคิดที่มีชื่อเสียงด้านการบริหารคือ Peter Drucker สำหรับเรื่องจัดการ ความเสี่ยงนั้นเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคนในองค์กร (ญาณิศา เผื่อนเพาะ. 2562) การ สื่อสารที่มีประสิทธิผลและเข้าถึงพนักงานทุกคนจะสามารถทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกความเข้าใจและ สามารถพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้

การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในประเภทความเสี่ยง และความเข้าใจ ในการจัดการองค์กร รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผล จะสามารถส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นองค์กรที่ยั่งยืนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในการศึกษา วิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กร สร้างความเสียหาย ดังนั้นผู้บริหาร ควรมีแผนการจัดการและการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีการกำหนดกระบวนการให้มีขั้นตอนน้อย มีการ สื่อสารอย่างทั่วถึงและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น รวมถึงการรับฟังปัญหาอุปสรรคใน การดำเนินการ นอกจากนี้ควรมีแผนการอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงจะได้ผลสูงสุดนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และ พนักงานทุกคนในองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความกรุณาจากคณาจารย์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวิจัยและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ให้กำลังใจและแก้ไขการจัดการค้นคว้าอิสระนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์ แก้วนุช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล และ น.ต.หญิง กัลยาภรณ์ ชื่นปรีชา ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำแก้ไขเพิ่มเติม ที่สำคัญที่สุดขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง ที่กรุณาให้โอกาสทำให้ได้รับการศึกษาที่มีคุณค่าจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ซึ่งทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ นอกจากนี้ขอขอบคุณอาจารย์นาวา มาสวนจิก และรองศาสตราจารย์ ดร.จิราภา พึ่งบางกรวย ผู้ให้ความรู้ในการใช้ระบบ SPSS ผ่านระบบ online และสุดท้ายขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา เดชโยธิน. (2558). **บริหารความเสี่ยงองค์กร**. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เกศรา สุขเพชร. (2560). **กระบวนการทัศน์และจริยธรรมในการดำเนินการทางการท่องเที่ยวและบริการ**. เอกสารประกอบการสอน. คณะการจัดการการท่องเที่ยว. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี. (ม.ป.ป.) **การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564, จาก https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt.
- จิตพนธ์ ชุมเกตุ. (2558). **การจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กรของหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาและบริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 4(1): 40-49.
- ญาณิศา เผื่อนเพาะ. (2562). **การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์. 21(1): 191-199.
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). **การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารประยุกต์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทงศักดิ์ ภักดีชน. (2556). **ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองในเขตกรุงเทพมหานครปี 2557**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพลิน อภิธรรมกิตติ. (2561). **การรับรู้ความเสี่ยงและแรงจูงใจของผู้บริโภคต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมทางอินเทอร์เน็ต**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2558) **แผนบริหารความเสี่ยง**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www2.tsu.ac.th/>

- มานะ ทองสิมา. (2557). **ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550) **มนุษย์สัมพันธ์พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน. **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**. 40(157): 79-99.
- สุพรรณิการ์ ธรรมนิทัศน์นา. (2562). **การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตกรณีศึกษา: อุตสาหกรรมแปรรูปกระดาษ**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกอ จังหวัดเชียงราย. (ม.ป.ป.). **คู่มือบริหารความเสี่ยง**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.tkr.go.th>
- อรรวรรณ ลีลาเกียรติวณิช. (2560) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชผุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- Suwaree, Ashton Ann; & Jitthanan, Metis. (2018). **An Investigation of Western and Eastern Generation Y on Travel Risk Perception in Thailand**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564, จาก <https://e-par.kpru.ac.th/e-par/A1/A0005-3570400532727-201805261527344430.pdf>