



การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
Risk Management Affecting SMEs Performance
in Bangkok Metropolis

ดวงกมล ชาลีกุล
Duangkamon Chaleekul

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565



การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
Risk Management Affecting SMEs Performance
in Bangkok Metropolis

ดวงกมล ชาลีกุล
Duangkamon Chaleekul


การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ นามสกุล นางสาวดวงกมล ชาลีกุล
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑลบุตร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศพร มุ่งวิชา)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้ับการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ ๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ นามสกุล	นางสาวดวงกมล ชาลีกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การจัดการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรูปแบบธุรกิจ จำนวนพนักงาน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน การบริหารความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมาย มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการบริหารความเสี่ยง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์

ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สรุปได้ว่าการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ หากผู้บริหารมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม จะทำให้การบริหารงานมีความราบรื่น มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยง, การดำเนินงาน, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



Independent Study Title	Risk Management Affecting SMEs Performance in Bangkok Metropolis
Author	Miss Duangkamon Chaleekul
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Management
Faculty	Business Administration
Academic Year	2022

ABSTRACT

The purposes of this quantitative research were 1) to study the demographic characteristics affecting the performance of small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok Metropolis, 2) to investigate the risk management affecting the performance of SMEs in Bangkok Metropolis, and 3) to analyze the effectiveness of risk management in SMEs operations in Bangkok Metropolis. Data were collected from 400 executives or owners of small and medium enterprises (service businesses) registered as juristic persons in the areas of Bangkok in the year 2021. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including the determination of percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including two independent sampling tests (T-test), one-way analysis of variance (ANOVA), Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results showed that the demographic characteristics in terms of the business model, and the number of employees, had different effects on the performance of SMEs in Bangkok Metropolis. Strategic, financial, operational, regulatory, and legal risk management had an effect on the performance of SMEs

in Bangkok Metropolis at a statistically significant level of 0.01. SMEs in Bangkok Metropolis had overall risk management at a high level. As for the risk management in 4 areas, namely strategic, financial, operational, and legal and regulatory compliance, there was a high level of risk management as well as correlation with the performance of SMEs in Bangkok Metropolis in the same direction at a high level. It can be concluded that risk management has a positive relationship and affects the performance of SMEs in Bangkok Metropolis at a statistical significance level of 0.01. In this regard, if the executives have good guidelines for risk management and appropriate measures of risk control, the management will be smoother, gain more competitive advantages, and result in a better direction of business operations.

Keywords : Risk Management, Performance, Small and Medium Enterprises (SMEs)



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศพร มุ่งวิชา ที่กรุณามาประธานและกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงอาจารย์ ดร.ธนากร รัชตกุลพัฒน์ อาจารย์ ดร.อมร ถุงสุวรรณ และอาจารย์ ดร.ณัฐภัสร์ ฤทธิวัฒนาวณิช ที่กรุณามาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำชี้แนะข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ท่านอบรมสั่งสอนให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและสนับสนุนมาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม อันมีส่วนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ หากงานวิจัยขาดตกบกพร่องประการใด ผู้วิจัยกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้

ดวงกมล ชาลีกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 สมมติฐาน	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 คำนิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)	24
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	30
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	61
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	72
- สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	97
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	100
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	102
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	124
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	31
3.1 แสดงจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ในปีพ.ศ. 2564 แต่ละพื้นที่เขตปกครองในกรุงเทพมหานคร	43
3.2 แสดงจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่เป็นตัวแทนทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 10 เขตปกครอง ในกรุงเทพมหานคร	43
3.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ในเขตกรุงเทพมหานคร	44
3.4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)	53
4.1 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	61
4.2 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	61
4.3 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	62
4.4 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	62
4.5 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	63
4.6 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	63
4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม	64
4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน	65
4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน	66
4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	67
4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม	68
4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเงิน	68
4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลูกค้า	69
4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการภายใน	70
4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	71
4.17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	72
4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง	73
4.19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	74
4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างตำแหน่งเจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ และระดับผู้จัดการขึ้นไป	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	76
4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบของอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	77
4.23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	78
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบของระดับการศึกษากับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	79
4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	80
4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบรูปแบบธุรกิจกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	81
4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	81
4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของจำนวนพนักงานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	83
4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนพนักงานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	83
4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำนวนพนักงานที่แตกต่างกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	84
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	86
4.32 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร	88
4.33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME : Small and Medium Enterprise) เป็นหน่วยธุรกิจที่มีจำนวนมากที่สุดของประเทศ รองรับและก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก โดยในปี 2562 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 ได้ใช้เกณฑ์จำนวนการจ้างงาน และรายได้ต่อปีเป็นเกณฑ์ในการแบ่งลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้กำหนดลักษณะของธุรกิจรายย่อย เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2563 โดยให้ธุรกิจรายย่อยเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจขนาดย่อม (MSME : Micro, Small and Medium Enterprises) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม [สสว.], 2563) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย และการให้บริการ โดยผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง และเป็นธุรกิจที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นภาคธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีความสำคัญในการกระตุ้นการลงทุนในประเทศ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาลงทุน หรือประกอบธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาด้านเอง เพื่อให้กิจการดำเนินต่อไป และสามารถเติบโตเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ในอนาคต (พิริยะ ผลพิรุฬ, 2556)

ภาพรวมสถานการณ์ MSME ของประเทศไทยในช่วงครึ่งแรกของปี 2564 พบว่า GDP MSME ขยายตัวได้ร้อยละ 4.2 และมีสัดส่วนต่อ GDP ประเทศเท่ากับร้อยละ 34.5 แต่เมื่อเทียบกับในช่วงเดียวกันของปีก่อนจะพบว่าการฟื้นตัวยังช้ากว่าที่คาดไว้ในไตรมาสก่อน โดยมีสาเหตุหลักมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID - 19 ระลอกที่ 3 ที่เริ่มตั้งแต่วางปลายไตรมาสแรกมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคมีความรุนแรงและกระจายเป็นวงกว้างมากกว่าการแพร่ระบาดที่ผ่านมา ขณะที่จำนวนผู้ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID - 19 ของประเทศ มีอัตราค่อนข้างต่ำและเพิ่มขึ้นอย่างช้า ๆ รวมทั้งมาตรการล็อกดาวน์ที่ยังไม่ส่งผลต่อการควบคุม การแพร่ระบาดได้อย่างชัดเจนจะทำให้สถานการณ์ของธุรกิจ MSME ในช่วงครึ่งหลังของปี

มีแนวโน้มฟื้นตัวได้ช้ายิ่งขึ้น (สสว., 2564) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID – 19 ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่เหนือความคาดหมายไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ ไม่ได้เตรียมการป้องกัน จึงได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างทั่วประเทศ และทั่วโลก

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรทุกองค์กรล้วนมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์กรสามารถยอมรับความเสี่ยงได้มากน้อยเพียงใด การบริหารความเสี่ยง จึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมาก เนื่องจากระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานไปได้อย่างราบรื่น จึงทำให้ผู้ประกอบการหาเครื่องมือหรือกลยุทธ์มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงหรือเหตุการณ์เชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (COSO Enterprise Risk Management-Integrated Framework) เป็นเครื่องมือที่หลาย ๆ องค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างให้การยอมรับและนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน แสดงถึงมาตรฐานการจัดการการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถนำพาองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายได้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2562) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดความเสี่ยงลง และมีโอกาสในการแข่งขันหรือการทำกำไรเหนือกว่าคู่แข่งทางธุรกิจได้ (กฤษนิล เกียรติธนศักดิ์, 2562)

ดังนั้น จากความสำคัญและประเด็นปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของกิจการ และมีระบบการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพสามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์หรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผลวิจัยที่ได้สามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้กับองค์กร และเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้กับองค์กรอื่น ๆ หรือเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) ตำแหน่ง
- 3) อายุ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รูปแบบธุรกิจ
- 6) จำนวนพนักงาน

- การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจ ได้แก่

- 1) ด้านกลยุทธ์
- 2) ด้านการเงิน
- 3) ด้านการปฏิบัติงาน
- 4) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย

1.3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่

- 1) ด้านการเงิน
- 2) ด้านลูกค้า
- 3) ด้านกระบวนการภายใน
- 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2564

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2565

1.4 สมมติฐาน

H1: ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

H2: การบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

H3: การบริหารความเสี่ยง มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่กำลังเริ่มต้นธุรกิจ หรือผู้ประกอบการรายเก่า สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้กับธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ลดโอกาสผิดพลาด ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรทำให้องค์กรมีระบบการทำงานที่เข้มแข็งและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

1.6.2 ช่วยให้องค์กรมีกรอบการดำเนินงานและมีแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน สามารถลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ลดค่าใช้จ่ายจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวัง ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

1.6.3 การบริหารความเสี่ยงทำให้องค์กรทราบสาเหตุ และจัดการความเสี่ยงจากต้นเหตุ ได้ทันเวลา สามารถปรับตัวจากสถานการณ์วิกฤตให้เป็นโอกาส ทำให้ธุรกิจรอดพ้นจากภัยคุกคาม และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

1.7 คำนิยามศัพท์

1.7.1 **ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)** หมายถึง ลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รูปแบบธุรกิจ จำนวนพนักงาน

1.7.2 **ความเสี่ยง (Risk)** หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงาน หรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบันไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้ หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

1.7.2.1 **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ขององค์กรภายใต้ปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายหลัก รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์, และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556)

1.7.2.2 **ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราดอกเบี้ย งบประมาณ สภาพคล่องความสามารถในการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน รายงานทางการเงิน เป็นต้น

ความเสี่ยงทางการเงินอาจขึ้นกับประเภทรูรกิจ เช่น ขายเงินสด ขายระบบสินเชื่อ ขายตามราคาตลาด ขายราคาประกัน เป็นต้น (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556)

1.7.2.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) หมายถึง ความเสี่ยงในระดับการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงานขององค์กร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556)

1.7.2.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย (Compliance Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย เช่น ระเบียบ กฎหมาย พระราชกฤษฎีกา ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดของทางการ นโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี ข้อกำหนดของภูมิภาคของโลก เช่น WHO หรือ Harmonization ที่ส่งผลต่อการผลิต แรงงาน อุตสาหกรรม เป็นต้น (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556)

1.7.3 การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง การบริหารปัจจัยเสี่ยง โดยควบคุมกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยมีหลักการ คือ การลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับ และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ สามารถประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556)

1.7.4 Balanced Scorecard : BSC หมายถึง การวัดผลงานในเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลให้ผู้บริหารเข้าใจถึงความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ รับรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ โดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา (ก้องรัฐ วังอุดม, 2552 อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง, 2561)

1.7.4.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การวัดผลด้านการเงินเกี่ยวกับความสามารถในการทำกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของมูลค่าทรัพย์สิน และการลดลงของต้นทุน (ศินิศา เวชพานิช, 2553 อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง, 2561)

1.7.4.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การวัดผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพ ราคา ความพร้อมของผลิตภัณฑ์ ความสะดวกรวดเร็วในการ

บริการ การรักษาฐานลูกค้าเดิม และการขยายฐานลูกค้าใหม่ (คินิศา เวชพานิช, 2553 อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง, 2561)

1.7.4.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การวัดผลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของกระบวนการภายในของธุรกิจ ความรวดเร็วและความสามารถในการลดโอกาสผิดพลาดในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และประสิทธิภาพในการผลิต (คินิศา เวชพานิช, 2553 อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง, 2561)

1.7.4.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การวัดผลเกี่ยวกับความรู้และทักษะความเชี่ยวชาญ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน (คินิศา เวชพานิช, 2553 อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง, 2561)

1.7.5 ธุรกิจขนาดย่อม (Small) หมายถึง กิจการหรือธุรกิจที่ดำเนินการด้านการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท กิจการในภาคการค้า (ค้าส่งหรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 50 ล้านบาท (สสว., 2562)

1.7.6 ธุรกิจขนาดกลาง (Medium) หมายถึง กิจการหรือธุรกิจที่ดำเนินการด้านการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 - 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100 - 500 ล้านบาท กิจการในภาคการค้า (ค้าส่งหรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30 - 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50 - 300 ล้านบาท ทั้งนี้หากการจ้างงานและรายได้ เข้าลักษณะของธุรกิจต่างกันให้ยึดรายได้เป็นหลักในการพิจารณา (สสว., 2562)

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

2.1.1 ความหมายของความเสี่ยง

ความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาและเกิดขึ้นได้กับทุกองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป แต่ใจความสำคัญของความเสี่ยงที่เหมือนกัน คือ ความไม่แน่นอน เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือผลกระทบเชิงลบที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายความเสี่ยงไว้ ดังนี้

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบในเชิงลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือภารกิจขององค์กร หรือโอกาสที่เกิดความสูญเสีย หรือสิ่งที่ไม่คาดหวังไม่พึงประสงค์จากการดำเนินงาน หรือเสียโอกาสทางธุรกิจมีผลในทางลบขัดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2558) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงาน หรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบัน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร

COSO (2017) อ้างถึงใน ภณิดา วรทวีธำรง (2561) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) ตามนิยามของ COSO ERM 2017 หมายถึง ความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตแล้วส่งผลต่อการบรรลุกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ซึ่งถ้าวัตถุประสงค์ทางธุรกิจถูกตั้งขึ้นมาบนพื้นฐานที่ต่างจากความเป็นจริงมากความเสี่ยงที่องค์กรต้องเผชิญก็จะสูงขึ้น ความเสี่ยงมี 3 ความหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เหตุการณ์ (Event) เหตุการณ์ทั่วไปที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปในทางบวกเรียกว่า โอกาส เช่น นโยบายการลดอัตราภาษีของกรมสรรพากร นโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล เป็นต้น หรือเหตุการณ์ที่เป็นไปในทางลบที่เรียกว่า ความเสี่ยง เช่น ความเสียหายจากภัยธรรมชาติ การมีคู่แข่งรายใหม่ เข้ามาในตลาด ซึ่งการพิจารณาเหตุการณ์ควรพิจารณาทั้งความเสี่ยงและโอกาสเพื่อรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุม เพราะเหตุการณ์ที่ไม่ได้ระบุจะไม่ถูกนำไปบริหารจัดการซึ่งอาจทำให้องค์กรได้รับความเสียหายได้

2. ความไม่แน่นอน (Uncertainty) สถานการณ์ในอนาคตที่ไม่สามารถรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือเกิดขึ้นอย่างไร การคาดคะเนสถานการณ์ควรคาดคะเนสถานการณ์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกิจการ

3. ความรุนแรง (Severity) การประเมินว่าสถานการณ์มีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด และถ้าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อกิจการรุนแรงระดับไหน เพื่อกำหนดมาตรการในการรับมือกับปัจจัยเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

วรารณณ์ วงศ์ตาชี (2563) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่จะเกิดความผิดพลาด ความไม่แน่นอนในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งที่คาดไม่ถึง สิ่งที่คาดคะเนไม่ได้ และสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ มีผลกระทบทำให้เกิดอุปสรรค ขัดข้อง ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นเหตุการณ์เชิงลบ ก่อให้เกิดความเสียหาย ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

2.1.2 ประเภทของความเสี่ง

ความเสี่งสามารถเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกก็ได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน และสร้างความเสียหายให้กับองค์กร จึงมีผู้แบ่งประเภทของความเสี่งไว้ ดังนี้

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) ได้แบ่งประเภทความเสี่งไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1) ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่งจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม สถานการณ์โลก ภาวะผู้นำ กลไกตลาด รายได้ กำไร เป็นต้น

2) ด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่งทางด้านการเงิน เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราดอกเบี้ย งบประมาณ สภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน รายงานทางการเงิน เป็นต้น

3) ด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่งจากการดำเนินงาน เช่น ความผิดพลาดที่เกิดจากการบริหาร ระบบงานองค์กร การขาดระบบการบริหรที่มีประสิทธิภาพ ขาดบรรษัทภิบาลในการดำเนินงาน การดำเนินที่ไม่โปร่งใส และการฉ้อโกงกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

4) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย (Compliance Risk) เป็นความเสี่งจากการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย เช่น ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของรัฐ มติคณะรัฐมนตรี เป็นต้น

ภณิดา วรทวีธำรง (2561) กล่าวว่า ทุกองค์กรจะต้องเผชิญกับความเสี่งหลายรูปแบบแตกต่างกัน การจำแนกความเสี่งออกเป็นหมวดหมู่ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินงานองค์กรนั้น การจำแนกความเสี่งสามารถ แบ่งได้ดังนี้

1) ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่งจากการกำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงานหรือนโยบายขององค์กร รวมถึงการนำเอาแผนการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันส่งผลให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลัก เป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานขององค์กรได้

2) ด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือกิจกรรมภายในองค์กร รวมถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งความเสี่ยงนี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและการบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรในภาพรวม

3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงจากปัจจัยภายในองค์กร เช่น การบริหารจัดการด้านสภาพคล่อง ด้านเครดิต ด้านเงินลงทุน หรือปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน หรือความเสี่ยงที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่ตกลงไว้ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย (Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงจากการต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น รวมทั้งความเสี่ยงที่เกี่ยวกับกฎหมาย ซึ่งเมื่อมีความเสี่ยงด้านนี้เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม

2.1.3 ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ออกแบบมาเพื่อใช้ระบุความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์ เป็นกลไกในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มโอกาสให้แก่องค์กร ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายการบริหารความเสี่ยงไว้ ดังนี้

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) คือการบริหารปัจจัยเสี่ยง โดยควบคุมกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยมีหลักการคือการลดมูลเหตุของแต่ละโอกาส ที่อาจจะทำให้องค์กร เกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับ และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ สามารถประเมินได้ ควบคุม และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

กัญชลี จ่านวงศ์ (2551) อ่างถึงใน จิรนนท์ ทองอ่วม (2560) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ใช้ในการบริหารปัจจัย ควบคุมกิจกรรม กำหนดแนวทาง หรือมาตรการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดโอกาสที่จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายและเพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและผลกระทบ

ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้
 อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบการเงิน
 และชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ การบริหารความเสี่ยงต้องได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วม
 ของหน่วยงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

COSO (2017) อ้างถึงใน จุฑามาน สิทธิผลวนิชกุล (2561) และภณิดา วรทวิธำรง
 (2561) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) หมายถึง
 วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถ และการปฏิบัติบูรณาการร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์และผลการ
 ดำเนินงานที่องค์กรต่าง ๆ ต้องใช้ในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงเพื่อสร้าง รักษา ดำรงอยู่
 และตระหนักถึงการเพิ่มคุณค่า

Department of Defense (2006) อ้างถึงใน วราภรณ์ วงศ์ตาชี (2563) กล่าวว่า
 กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา ได้ให้นิยามการบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ครอบคลุม
 ถึงการระบุการวิเคราะห์การวางแผนลดผลกระทบ การดำเนินงานตามแผนและการติดตามผล
 การดำเนินงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการ
 ในการบริหารปัจจัยเสี่ยงที่สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น มีการกำหนด
 มาตรการควบคุมป้องกันความเสี่ยง เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย หรือมีความเสียหายต่อองค์กร
 น้อยที่สุด ทั้งนี้ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงด้วย

2.1.4 แนวคิดสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

COSO (2017) อ้างถึงใน ภณิดา วรทวิธำรง (2561) กล่าวว่า COSO ERM 2017
 ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ในบริบทของพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision)
 และค่านิยมหลัก (Core Value) ผ่านการเชื่อมโยงกลยุทธ์วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และผลการ
 ดำเนินงานเข้ากับความเสี่ยงต่อกลยุทธ์และผลการดำเนินงานโอกาสที่กลยุทธ์ไม่สอดคล้อง
 และนัยของกลยุทธ์ที่ถูกเลือก ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
 และทำให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ในบริบทของพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลัก
เพื่อกำหนดทิศทางและผลการดำเนินงานขององค์กร

ที่มา : The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO, 2017)

ความสัมพันธ์จากภาพที่ 2.1 มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลัก (Mission, Vision, and Core Values) มีความสัมพันธ์กันเป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดทิศทาง และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ตลอดจนเป็นการแสดงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบว่าองค์กรมีจุดมุ่งหมายอะไร ทั้งนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเปลี่ยนแปลงไป

2. การบริหารความเสี่ยงขององค์กรส่งผลต่อกลยุทธ์ (Enterprise Risk Management Affects Strategy) การกำหนดกลยุทธ์ต้องมีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก รวมถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (Enhance Performance) เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หน้าที่ และวิธีการที่ทำให้บรรลุผลตามกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ เนื่องจากความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กรมีหลากหลาย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยง และผลดำเนินงานที่ต้องการโดยพิจารณาจากความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยง ในแต่ละระดับขององค์กร เช่น ระดับความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรในระดับหน่วยธุรกิจ ในระดับ ปฏิบัติงาน องค์ประกอบต่าง ๆ ของความเสี่ยงเหล่านี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาประเภท ความรุนแรงและความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยง และผลกระทบต่อผลการดำเนินงานได้

2.1.5 ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ลดความผิดพลาดในการทำงาน ลดโอกาสในการสูญเสีย มีการทำงานอย่างเป็นระบบและทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงไว้ ดังนี้

เจนเนตร มณีนาค (2548) อ้างถึงใน จีรนนท์ ทองอ่วม (2560) ได้สรุปว่า การป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เห็นความสำคัญของการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของการดำเนินงานได้ชัดเจนขึ้น วัตถุประสงค์สำคัญของการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร ได้แก่

- 1) เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 2) ส่งเสริมความมั่นคงและลดความผันผวนของรายได้ อันจะทำให้องค์กรเติบโต

อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) ลดโอกาสที่จะทำให้เกิดการสูญเสียจากการดำเนินงาน
- 4) เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 5) เพื่อให้เกิดบูรณาการกับระบบงานอื่นได้ดีกว่าเดิม

COSO (2017) อ้างถึงใน ภณิดา วรทวีธำรง (2561) ได้กล่าวว่า เป้าหมายของการบริหารความเสี่ยง คือการลดโอกาสที่จะทำให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ดังนี้

- 1) เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ในกระบวนการระบุเหตุการณ์ สามารถระบุได้ทั้งความเสี่ยงและโอกาส เนื่องจากเหตุการณ์หนึ่งหรือหลายเหตุการณ์มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจจะส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบ เหตุการณ์ที่มีผลทางด้านบวกกิจการก็สามารถนำไปวางแผนและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้

- 2) ลดการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดซึ่งส่งผลในทางลบต่อองค์กร เมื่อองค์กรมีการระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรสามารถลดเหตุการณ์ดังกล่าวได้

3) ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากความเสี่ยงมีมากมาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงเปรียบเสมือน การวางแผนรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่น

4) การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทำให้มั่นใจได้ว่า ความเสี่ยงโดยรวมได้รับการจัดการ มิใช่เฉพาะการจัดการความเสี่ยงหนึ่งแต่ไปเพิ่มความเสี่ยงอีกอันหนึ่ง

5) ปรับปรุงการใช้ทรัพยากร เมื่อองค์กรมีข้อมูลความเสี่ยงที่ถูกต้องและทันเวลาผู้บริหารสามารถประเมินความต้องการทรัพยากรโดยรวม และจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

2.1.6 กระบวนการการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม (Enterprise Risk Management) คือ การบริหารความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ประกอบเข้าด้วยกัน มีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556)

1) การผสานเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ และเป็นวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ วัตถุประสงค์การตัดสินใจ และสามารถนำไปใช้กับองค์ประกอบอื่น ๆ ในองค์กร

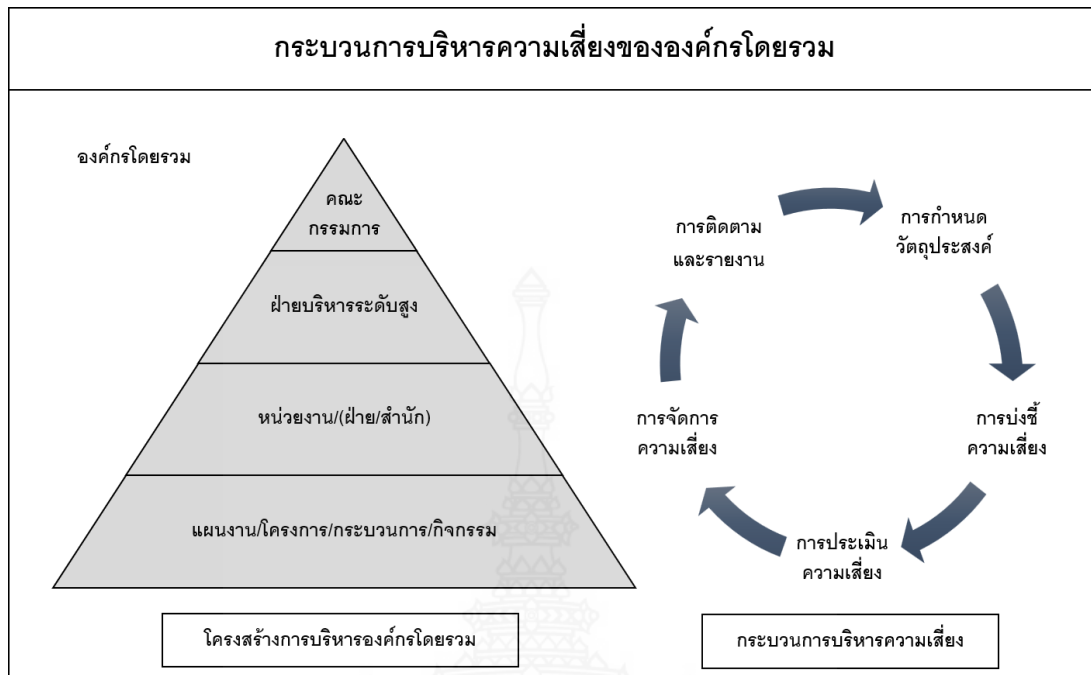
2) การพิจารณาความเสี่ยงทั้งหมดทุกด้านทั่วทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ (S) การปฏิบัติงาน (O) การเงิน (F) และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (C) โดยมีแนวคิดที่ว่า ความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง อาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่น ทำให้เกิดความเสียหาย เกิดความไม่แน่นอน กระทบต่อวัตถุประสงค์ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) การคิดแบบมองไปข้างหน้า โดยการประเมินและบ่งชี้ว่าความเสี่ยงใดบ้างที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์อย่างไร องค์กรควรเตรียมการบริหารความเสี่ยงนั้น ๆ อย่างไร

4) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับในองค์กร โดย

- คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ควรเข้าใจภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงองค์กร และประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้การสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงองค์กรได้อย่างเต็มที่

- ผู้บริหารระดับกลางและพนักงาน ควรเข้าใจวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละคน เพื่อเป็นกลไกในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.2 กระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม

ที่มา : จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556)

กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่อง มีงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาวัตถุประสงค์ การระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง การประเมินโอกาสและผลกระทบ เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยง ซึ่งกำหนดขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, 2556 อ้างถึงใน ญาณิศา เพื่อนเพาะ, 2562)

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบขอบเขตการดำเนินงานในแต่ละระดับ และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ครบถ้วน ทั้งนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรควรมีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ และต้องมีการสื่อสารแก่ทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับและเข้าใจตรงกันในแนวทางการจัดการความเสี่ยงร่วมกัน

2) การระบุความเสี่ยง เป็นการค้นหาว่ามีความเสี่ยงใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรโดยดูจาก ปัจจัยทั้งภายในและปัจจัยภายนอก โดยปกติการระบุความเสี่ยงจะดูจาก ประวัติการเกิดเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมา หรือการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจจะมีผลกระทบในอนาคต

3) การประเมินความเสี่ยง เป็นการประเมินความเสี่ยงแต่ละปัจจัยว่ามีโอกาสที่จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด และหากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรรุนแรงเพียงใด และนำมาจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อจะได้กำหนดมาตรการในการรับความเสี่ยงนั้นได้อย่างเหมาะสม

4) การจัดการความเสี่ยง เป็นการพิจารณาเลือกวิธีการที่ควรกระทำตามผลการประเมินความเสี่ยง พิจารณาจากความน่าเกิดและผลกระทบโดยเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และความคุ้มค่าในการบริหารความเสี่ยงที่เหลืออยู่

5) การติดตามประเมินผลและรายงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตามความเหมาะสม โดยจะมีการประเมินเป็นระยะ ๆ แทนที่จะรอให้สิ้นสุดภารกิจก่อน

Gary & Larson (2006) อ้างถึงใน จิรนนท์ ทองอ่วม (2560) ได้เสนอแนวคิดกระบวนการบริหารความเสี่ยงไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) เป็นการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานแต่ละช่วงของแผนหรือโครงการ สมาชิกที่มีต้องระดมสมองหรือค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น

2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เป็นการประเมินในรูปของเหตุการณ์ที่ไม่ปรารถนาที่อาจเกิดขึ้น ความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะเกิดขึ้นเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นอย่างไรและจะไปกระทบกับส่วนอื่น ๆ ของแผนโครงการหรือไม่

3) การรับมือกับความเสี่ยง (Risk Response Development) เป็นการตัดสินใจว่าจะรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไรจึงจะเหมาะสม ซึ่งจะได้ทำได้โดยทำให้เบาบางลงหรือการหลบเลี่ยงหรือการส่งต่อหรือการแบ่งปันหรือคงไว้เหมือนเดิม

4) การควบคุมความเสี่ยง (Risk Response Control) เป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริหารความเสี่ยง คือ การควบคุมความเสี่ยงโดยการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานและเฝ้าระวังความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น

COSO (2017) อ้างถึงใน ภณิดา วรทวีธำรง (2561) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงตามกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร - การบูรณาการระหว่างกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน หรือ COSO ERM 2017 มีประเด็นที่สำคัญคือ การบริหารความเสี่ยงองค์กรต้องทำควบคู่ไปกับการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ดังภาพ ที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร COSO ERM 2017

ที่มา : The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO, 2017)

องค์ประกอบสำคัญของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO ERM 2017 แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบเหล่านี้ต้องมีความเกี่ยวเนื่องและมีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture) เป็นพื้นฐานในการบริหารความเสี่ยงเนื่องจากการกำกับดูแลกิจการเป็นสิ่งที่ใช้ในการกำหนดแนวทางขององค์กรเกี่ยวกับการให้ความสำคัญและความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมทางจริยธรรม พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งจะสะท้อนผ่านการตัดสินใจต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวทางปฏิบัติ 5 หลักการดังนี้

หลักการที่ 1 จัดตั้งคณะกรรมการดูแลความเสี่ยง (Exercises Board Risk Oversight) คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ รวมถึงกำกับดูแลกิจการ เช่น คณะกรรมการควรมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการควรมีความอิสระ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น

หลักการที่ 2 จัดตั้งโครงสร้างการดำเนินงาน (Establishes Operating Structures) องค์กรควรจัดตั้งโครงสร้างการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

หลักการที่ 3 ระบุวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ (Defines Desired Culture) องค์กรควรระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ คณะกรรมการบริหารและฝ่ายบริหารเป็นผู้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมและสำหรับบุคลากรภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ ระดับการใช้วิจารณ์ญาณ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจของพนักงาน การสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้จัดการ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ความคาดหวังของลูกค้าและองค์ประกอบอื่น ๆ

หลักการที่ 4 แสดงความมุ่งมั่นในค่านิยมหลัก (Demonstrates Commitment to Core Values) องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามค่านิยมหลักขององค์กร เช่น ยึดถือการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด การกำหนดให้มีการสื่อสารที่เหมาะสม

หลักการที่ 5 จูงใจ พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ (Attracts, Develops, and Retains Capable Individuals) องค์กรควรมุ่งมั่นในการสนับสนุนการสร้างทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เช่น ฝึกอบรมบุคลากรในด้านการบริหารความเสี่ยง การส่งเสริมความรู้ความสามารถของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจและผลตอบแทนอื่น ๆ อย่างเหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานในทุกระดับ

องค์ประกอบที่ 2 กลยุทธ์และการกำหนดวัตถุประสงค์ (Strategy and Objective Setting) การบริหารความเสี่ยงสามารถบูรณาการเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้ผ่านกระบวนการกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยองค์กรควรกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้สอดคล้องกับการกำหนดกลยุทธ์ นอกจากนี้วัตถุประสงค์ทางธุรกิจจะเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางปฏิบัติตามกลยุทธ์รวมถึงการดำเนินงานทั่วไป และปัจจัยที่องค์กรให้ความสำคัญ โดยจะเป็นพื้นฐานในการระบุ ประเมิน และการตอบสนองต่อความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวทางปฏิบัติ 4 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 6 วิเคราะห์ธุรกิจ (Analyzes Business Context) องค์กรควรพิจารณาถึงผลกระทบจากบริบททางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กร เช่น การเข้าใจบริบททางธุรกิจ การคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการที่ 7 ระบุความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Defines Risk Appetite) องค์กรควรระบุความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อสร้างตารางไว้ และส่งเสริมความตระหนักถึงค่านิยม ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ไม่มีการกำหนดรูปแบบตายตัว หรือเป็นมาตรฐานที่จะใช้ได้กับทุกองค์กร ผู้บริหารเป็นผู้เลือกความเสี่ยงที่ยอมรับได้ภายใต้บริบททางธุรกิจที่ต่างกันในแต่ละองค์กร

หลักการที่ 8 ประเมินกลยุทธ์ทางเลือก (Evaluates Alternative Strategies) องค์กรควรประเมินเพื่อค้นหากลยุทธ์ทางเลือกและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อโปรไฟล์ความเสี่ยงขององค์กร เช่น การวิเคราะห์ SWOT และการวิเคราะห์สถานการณ์กลยุทธ์ต้องสนับสนุนพันธกิจและวิสัยทัศน์ รวมถึงสอดคล้องกับค่านิยมหลักและความเสี่ยงที่ยอมรับได้

หลักการที่ 9 กำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Formulates Business Objectives) ในการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ องค์กรควรพิจารณาถึงความเสี่ยงในระดับ ต่าง ๆ ตลอดจนความสอดคล้องและการสนับสนุนกลยุทธ์ควบคู่ไปด้วย เช่น การกำหนดค่าความเบี่ยงเบนของความเสี่ยงจากผลการดำเนินงานซึ่งยังคงอยู่ในช่วงความเสี่ยงที่ยอมรับได้

องค์ประกอบที่ 3 ผลการดำเนินงาน (Performance) เริ่มจากการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงตามโอกาสในการเกิดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และพิจารณาความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ จากนั้นองค์กรจะเลือกตอบสนองต่อความเสี่ยงด้วยวิธีต่าง ๆ รวมถึงพิจารณาปริมาณความเสี่ยงในภาพรวมเกี่ยวกับปริมาณความเสี่ยงที่องค์กรอาจเผชิญในการบรรลุเป้าหมายกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจในระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวทางปฏิบัติ 5 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 10 ระบุความเสี่ยง (Identifies Risk) องค์กรควรระบุความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เช่น ความเสี่ยงด้านลูกค้า ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความเสี่ยงทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในโปรไฟล์ความเสี่ยงเพื่อนำไปจัดการความเสี่ยงเหล่านี้ต่อไป

หลักการที่ 11 ประเมินความรุนแรงของความเสี่ยง (Assess Severity of Risk) องค์กรควรประเมินความรุนแรงของความเสี่ยง โดยประเมินว่าแต่ละปัจจัยเสี่ยงนั้นมีโอกาสที่จะเกิดมากน้อยเพียงใด และหากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรรุนแรงมากน้อยแค่ไหน

หลักการที่ 12 จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Prioritizes Risks) องค์กรควรคำนวณระดับความเสี่ยง (Risk Exposure) และการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง เพื่อเป็นพื้นฐานในการพิจารณาคัดเลือกวิธีตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้น การคำนวณระดับความเสี่ยง เท่ากับผลคูณของคะแนนระหว่างโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับคามเสียหายเพื่อจัดลำดับความสำคัญ และใช้ในการตัดสินใจว่าความเสี่ยงใดควรเร่งจัดการก่อน

หลักการที่ 13 ดำเนินการตอบสนองต่อความเสี่ยง (Implements Risk Responses) องค์กรควรระบุและคัดเลือกวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยง เช่น การยอมรับความเสี่ยง การลดการโอน หรือการหลีกเลี่ยง โดยศึกษาผลดีผลเสียความเป็นไปได้และค่าใช้จ่ายของแต่ละทางเลือก

หลักการที่ 14 พัฒนารอบความเสี่ยงในภาพรวม (Develops Portfolio View) องค์กรควรพัฒนาและประเมินความเสี่ยงในภาพรวมของทั้งองค์กร เครื่องมือที่นิยมใช้แสดงความเสี่ยง มีชื่อเรียกหลายชื่อ ได้แก่ Risk Map หรือ Risk Matrix

องค์ประกอบที่ 4 การทบทวนและปรับปรุงแก้ไข (Review and Revision) องค์กรควรพิจารณากระบวนการบริหารความเสี่ยงอยู่เป็นระยะ โดยทบทวนความสามารถและแนวทางการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารควรพิจารณาความสามารถและการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ว่าเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากน้อยเพียงใดและมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรได้ แม้ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวทางปฏิบัติ 3 หลักการดังนี้

หลักการที่ 15 ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Assesses Substantial Change) องค์กรควรระบุและประเมินการเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอกกิจการที่อาจส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่สำคัญ

หลักการที่ 16 ทบทวนความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน (Reviews Risk and Performance) องค์กรควรทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงพิจารณาทบทวนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรมีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายแล้วหรือไม่

หลักการที่ 17 มุ่งมั่นปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Pursues Improvement in Enterprise Risk Management) องค์กรควรปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงองค์กรอยู่เสมอ โดยเฉพาะช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร หลังการประเมินผล

การดำเนินงาน หรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 5 สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (Information, Communication, and Reporting) การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องในการรวบรวมข้อมูล และแบ่งปันข้อมูลที่จำเป็นจากทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากแหล่งภายใน และแหล่งภายนอก ซึ่งข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวจะมาจากทั้งผู้บริหารและพนักงานขององค์กร เพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยองค์กรจะใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูล เพื่อรวบรวม ประมวลผล และจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับการบริหารความเสี่ยง จากนั้นองค์กรจึงรายงานข้อมูลความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรและผลการดำเนินการได้ ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวทางปฏิบัติ 3 หลักการดังนี้

หลักการที่ 18 ยกระดับระบบสารสนเทศ (Leverages Information Systems) องค์กรควรจัดให้มีสารสนเทศอย่างเพียงพอ เหมาะสมและทันต่อเวลา องค์กรอาจใช้กระบวนการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อค้นหารูปแบบความสัมพันธ์ของสิ่งเชื่อมโยงข้อมูล เข้าไว้ด้วยกันนำไปสู่การระบุและจัดการความเสี่ยงได้ดีขึ้น

หลักการที่ 19 สื่อสารข้อมูลความเสี่ยง (Communicates Risk Information) องค์กรควรสื่อสารข้อมูลการบริหารความเสี่ยงองค์กรผ่านช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ข้อมูลการสื่อสารทั้งระดับบนลงล่าง (Top-down Approach) และระดับล่างขึ้นบน (Bottom-up Approach) การสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงควรมีให้เพียงพอทั้งภายในและภายนอกองค์กร

หลักการที่ 20 รายงานผลความเสี่ยง วัฒนธรรม และผลการดำเนินงาน (Report on Risk, Culture, and Performance) องค์กรควรรายงานความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และผลการดำเนินงานในทุกระดับให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร แม้จะมีการมอบหมายหน้าที่ด้านการรายงานผลให้หน่วยงานหรือบุคคลใดแล้วก็ตาม ผู้บริหารยังต้องมีหน้าที่กำกับดูแลด้วย



ภาพที่ 2.4 กรอบการบริหารความเสี่ยง ตามหลักการของ COSO ERM 2017

ที่มา: The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO, 2017)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)

2.2.1 ความหมายของ Balanced Scorecard (BSC)

พรเพ็ญ ประกอบกิจ (2549) อ้างถึงใน ดวงเดือน วณิชชากร (2559) กล่าวว่า Balanced Scorecard (BSC) คือรูปแบบของการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรระบบใหม่ที่เกิดจากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยใช้การวัด (Measurement) เป็นเครื่องมือสำคัญ กำหนดกรอบงานการวัดทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน ประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งงานหลักของการวัดโดยหลักการ Balanced Scorecard (BSC) คือ การกำหนดตารางกรอบการประเมินผล (Scorecard) และการใช้ตารางกรอบการประเมินผล

พสุ เดชะรินทร์ (2546) อ้างถึงใน ชาลี เจริญสุข (2560) กล่าวว่า Balanced Scorecard คือ เครื่องมือในการประเมินผลและได้พัฒนามาจนกลายเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรทั้งหมด (Enterprise-wide Management System) ที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรโดยอาศัยการวัดหรือการประเมินเป็นหลัก

วีระเดช เชื้อนาม (2547) อ้างถึงใน ชาลี เจริญสุข (2560) กล่าวว่า Balanced Scorecard คือ เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และแนวทางไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมาย ตลอดจน ติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมกลยุทธ์กิจกรรมต่าง ๆ

เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้ความสำคัญในการวัดผลงานทั้งทางด้านการเงิน และด้านที่ไม่ใช่การเงิน แต่เป้าหมายของ Balanced Scorecard มีมากกว่าการวัดผลและการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การเงิน เป็นกระบวนการวิเคราะห์พันธกิจและกลยุทธ์ไปสู่การกำหนด วัตถุประสงค์และการวัดผล Balanced Scorecard เป็นมากกว่าเทคนิคหรือกระบวนการวัด แต่เป็นกระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ในระยะยาว เป็นเครื่องมือช่วยนำทางให้ผู้บริหาร ไปสู่ความสำเร็จหรือการแข่งขัน การวัดผลงานที่ชัดเจน ซึ่งทำให้มีการวัดยุทธศาสตร์และการบริหาร เป็นไปอย่างมีระบบ

Kaplan & Norton (2004) อ้างถึงใน ธาริณี สุโคตร (2562) ได้ให้ความหมาย Balanced Scorecard ไว้ว่า เป็นการดำเนินการปฏิบัติต่อดัชนีชี้วัดความสำเร็จให้บรรลุผลสำเร็จตามภารกิจ แต่ละด้านอย่างสมดุล หมายถึง ภารกิจและกลยุทธ์ต้องดำเนินการอย่างสมดุลบนระนาบเดียวกัน โดยเหตุผลที่มุ่งเน้นการใช้ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จอย่างสมดุลในทุกมุมมอง

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) คือ ระบบ ที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นเครื่องมือที่ช่วยในบริหารงาน มีการวัดผล ประเมินผล ทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ กำหนดทิศทางองค์กรและทำให้องค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ได้เร็วขึ้น

2.2.2 แนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard (BSC)

Kaplan & Norton (1996) อ้างถึงใน ธาริณี สุโคตร (2562) กล่าวว่า ผู้คิดค้นหลักการ หรือทฤษฎี Balanced Scorecard เสนอแนวคิดใหม่ในเรื่องการประเมินผลขององค์กร โดยการประเมินผลการทำงานขององค์กรแบบใหม่ ซึ่งคำนึงถึง มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งเป็นการ เปลี่ยนแปลงแนวคิดการประเมินผลขององค์กรที่แต่เดิมจะมุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน โดยดูจากตัวเลขกำไร และขาดทุน ซึ่งทั้งสองท่านเห็นว่าการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือการเจริญเติบโตขององค์กร และบรรยากาศของเรียนรู้ ทั้งองค์กรมีความสำคัญ เช่นเดียวกับด้านการเงิน ซึ่งแนวคิดนี้เป็นที่ยอมรับและได้นำไปใช้ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม ของอเมริกาและยุโรป โดยมีสาระสำคัญทั้งหมด 4 มุมมอง ดังนี้

1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไร เนื่องจากมุมมองด้านการเงินจะเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นมา และการนำไปใช้ในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ ภายใต้กลยุทธ์ด้านการเงินประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน

2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีการกำหนดกลุ่มของลูกค้าและแสวงหาคุณค่าที่องค์กรจะต้องนำเสนอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่จะต้องพิจารณากระบวนการที่สำคัญภายในองค์กร ที่จะช่วยการนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการและช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในด้านอื่น ๆ

4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กร ภายใต้วัตถุประสงค์เกี่ยวกับด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีพื้นฐานจากการพิจารณาว่า องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่น ๆ นั้น บุคลากรในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่สำคัญ และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ความพึงพอใจทัศนคติของพนักงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงานและด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า องค์กรต่าง ๆ สามารถกำหนดมุมมองในแต่ละด้านได้มากกว่า 4 มุมมอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละองค์กร สถานการณ์ในปัจจุบันและการนำข้อมูลต่าง ๆ มาปรับใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ

2.2.3 ขั้นตอนการจัดทำ Balanced Scorecard (BSC)

ศินิศา เวชพานิช (2553) อ้างถึงใน อรปรียา รุ่งสง (2561) ได้กล่าวว่า การวางแผนการดำเนินงานที่ดี จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำ Balanced Scorecard (BSC) จึงมี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) Swot Analysis เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อนำข้อมูลไปสร้างกลยุทธ์และกำหนดทิศทางองค์กรต่อไป

2) Vision วิสัยทัศน์ เป็นการพัฒนาวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในองค์กรที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหาร

3) Perspective การกำหนดมุมมองขึ้นอยู่กับพื้นฐานการดำเนินงานขององค์กร ที่จะกำหนดตัวชี้วัดใดให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

4) Strategy and Objective กำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ ของผู้บริหาร โดยเรียงความสำคัญจาก 4 มุมมอง คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

5) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ในด้านต่าง ๆ (Strategy Map)

6) Key Performance Indicator (KPI) การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย (Target) เพื่อใช้ทั้ง 4 มุมมอง

7) Action Plan การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อสะดวกในการดำเนินงานให้บรรลุ ผลสำเร็จตามที่องค์กรวางไว้

จะเห็นได้ว่า Balanced Scorecard เป็นการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานให้เกิดความสมดุลและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ทั้ง 4 มุมมอง เป็นการปรับปรุง ให้องค์กรก้าวสู่เป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กรได้ (อรปรียา รุ่งสง, 2561)

2.2.4 ประโยชน์ของ Balanced Scorecard (BSC)

การนำ Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน เพื่อเป็น เครื่องมือในการวัดผล ประเมินผล และพัฒนาบุคลากรและองค์กรให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้ (อารยา แป๊ะป่อง, 2557)

รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของ Balanced Scorecard ดังนี้

- 1) ช่วยให้มองเห็นวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ชัดเจน
- 2) ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น
- 3) ได้รับความเห็นชอบและยอมรับจากผู้บริหารทุกระดับ ทำให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงาน ได้สอดคล้องตามแผน

4) ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทั่วทั้งองค์กร

5) ช่วยให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแต่ละกิจกรรม ได้อย่างเหมาะสม

6) เป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกัน ด้วยแผนธุรกิจขององค์กร ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน

7) สามารถวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นทีมและตัวบุคคล

8) ทำให้องค์กรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

9) ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

10) ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจงานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไป อีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้อื่นและองค์กรอย่างไร

ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก (2551) อ้างถึงใน อารยา แป๊ะปอง (2557) กล่าวไว้ว่า Balanced Scorecard ทำให้ทุกส่วนในองค์กรปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน และช่วยให้องค์กรมองเห็นวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น การใช้ Balanced Scorecard เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทุกส่วนทั้งองค์กรเป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงาน เข้ามาไว้ด้วยกัน ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมด มีความสอดคล้องกันและทำให้ให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแต่ละกิจกรรม ได้อย่างชัดเจน เหมาะสม และสามารถนำมาวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นทีมและตัวบุคคล

2.2.5 ข้อควรระวังและข้อคิดในการจัดทำ Balanced Scorecard (BSC)

กฤษณี มหาวีรุฬห์ (2546) อ้างถึงใน ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) ได้กล่าวว่า การนำเอา Balanced Scorecard (BSC) มาใช้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ผู้บริหารจึงควรเตรียมความพร้อมเพื่อให้กระบวนการในการปรับเปลี่ยนเป็นไปด้วยความราบรื่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้บริหารต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่

- 2) ผู้บริหารต้องทำหน้าที่การสื่อสารและทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ชัดเจน และทุกคนภายในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบการประเมินไปใช้ เนื่องจากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้ต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร
- 3) ผู้บริหารต้องมุ่งมั่นนำเอาระบบ Balanced Scorecard มาใช้ภายในองค์กร และควรเร่งทำให้เห็นผลในระดับหนึ่งโดยเร็ว เพราะจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน
- 4) ต้องระวังอย่างให้ระบบ Balanced Scorecard กลายเป็นเครื่องมือในการจับผิดเจ้าหน้าที่ จะเป็นการใช้ Balanced Scorecard อย่างผิดวัตถุประสงค์
- 5) ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำระบบ Balanced Scorecard เป็นเพียงแค่โครงการ ที่มีกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้เพราะ Balanced Scorecard เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
- 6) ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายมีความง่ายหรือยากเกินไป ควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร และระบบข้อมูลภายในองค์กร
- 7) ในการนำเครื่องมือหรือสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ภายในองค์กร อาจจะต้องพบการต่อต้าน จากผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่บางกลุ่ม
- 8) การนำระบบ Balanced Scorecard ไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร ไม่ควรเร่งรีบทำตั้งแต่การเพิ่งพัฒนา Balanced Scorecard ได้ใหม่ ๆ ควรต้องรอให้ระบบทั้งหมด นิ่งก่อน
- 9) บางครั้งผู้บริหารชอบที่จะกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือตัวชี้วัด เพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว แต่ต้องระลึกไว้เสมอว่าค่าน้ำหนัก ความสำคัญนี้เป็นเพียงแค่เครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารให้ทุกคนเห็นความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว เท่านั้น ถ้าองค์กรเสียเวลากับค่าน้ำหนักเหล่านี้มากเกินไปอาจจะทำให้เกิดการผิดเพี้ยน จากวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้
- 10) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำ Balanced Scorecard ทุกคนต้องระลึก ว่าสิ่งที่กำลังทำเป็นเพียงสมมติฐานเท่านั้น ทุกสิ่งสามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ตลอดเวลา หากจะจัดทำและนำ Balanced Scorecard ไปใช้ในองค์กรต้องเตรียมการอะไรบ้าง

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.3.1 ความหมายและประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือธุรกิจ SME (Small and Medium Enterprise) ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 หมายถึง กิจการผลิตสินค้า กิจการให้บริการ และกิจการค้าส่งและค้าปลีก หรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศ

กิจการผลิตสินค้า หมายความว่าครอบคลุมถึง การผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท การผลิตคือการเปลี่ยนรูปวัตถุให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยเครื่องจักรกลหรือเคมีภัณฑ์ โดยไม่คำนึงว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือด้วยมือ ทั้งนี้กิจการผลิตสินค้าในที่นี้รวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชน และการผลิตที่เป็นประกอบการอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย

กิจการบริการ หมายความว่าครอบคลุมถึง การศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มของภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด การท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว

กิจการค้าส่งและค้าปลีก หมายความว่า การให้บริการเกี่ยวกับการค้า โดยที่ค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้งานในอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบันผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้แก่ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง ส่วนการค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มีการเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือน การค้าในที่นี้มีความหมายรวมถึงการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถานีบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค

2.3.2 หลักเกณฑ์การกำหนดกิจการที่มีลักษณะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้กำหนดลักษณะของธุรกิจรายย่อย โดยให้ธุรกิจรายย่อยเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจขนาดย่อม เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2563

เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจในสภาพการค้าปัจจุบันและได้กำหนดให้ใช้จำนวนการจ้างงาน และรายได้ต่อปีเป็นเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภท กิจการ	ธุรกิจขนาดย่อม				ธุรกิจขนาดกลาง	
	ธุรกิจรายย่อย		ธุรกิจขนาดย่อม			
	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)
การผลิต	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 100	ไม่เกิน 50	เกิน 100 - 500	เกิน 50 - 200
การบริการ	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 30	เกิน 50 - 300	เกิน 30 - 100
การค้าส่ง และค้าปลีก	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 30	เกิน 50 - 300	เกิน 30 - 100

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว., 2562)

ทั้งนี้จำนวนการจ้างงานและรายได้ ให้พิจารณาจากหลักฐานดังต่อไปนี้

1) จำนวนการจ้างงานให้พิจารณาจากหลักฐานแสดงจำนวนการจ้างงาน ที่ได้จัดทำขึ้น ตามที่กฎหมายกำหนด

2) จำนวนรายได้ให้พิจารณาจากรายได้รวมทั้งระบุในงบการเงินที่ได้จัดทำขึ้นตามที่ กฎหมายว่าด้วยการบัญชีกำหนดหรือเอกสารบัญชีแสดงรายได้

ในกรณีที่กิจการมีจำนวนการจ้างงานที่เข้าลักษณะของธุรกิจประเภทหนึ่ง แต่มีรายได้ ที่เข้าลักษณะของธุรกิจอีกประเภทหนึ่ง ให้ถือรายได้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

2.3.3 ความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อระบบเศรษฐกิจไทย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ตามแผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้กล่าวว่า ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจประเทศไทยในภาพรวม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืนและเน้นกลไกหลักในการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ปัญหาความยากจน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาท อย่างสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

- 1) ก่อให้เกิดการจ้างงาน
- 2) เป็นจุดกำเนิดของผู้ที่จะสนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจากกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เงินทุนไม่สูง และมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
- 3) เป็นแหล่งฝึกอาชีพของแรงงานประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถฝึกฝนเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง
- 4) ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่หรือกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 5) เพิ่มมูลค่าให้วัตถุดิบในประเทศ เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ทรัพยากรในประเทศเป็นหลัก
- 6) สร้างรายได้ให้ประเทศ โดยเฉพาะจากภาคการผลิตเพื่อการส่งออก และภาคการท่องเที่ยว
- 7) ป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมช่วยทำให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขันที่เป็นธรรมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม

2.3.4 ปัญหาในการประกอบธุรกิจของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

SME หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมถือเป็นกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยก้าวไปข้างหน้า โดยได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนการออกนโยบายต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ อย่างไรก็ตามจากข้อมูลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมที่มีการศึกษาวิจัย พบว่า SME ไทย ยังประสบปัญหาด้วยกันหลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีข้อมูล ดังต่อไปนี้ (Smart SME, 2559)

1) ปัญหาด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบและปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง SME ยังขาดความรู้พื้นฐานด้านเทคนิคอันทันสมัยที่นำมาสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งหากมีการประยุกต์นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ จะทำให้สามารถยกระดับธุรกิจ สร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ นำมาสู่การอยู่รอดของธุรกิจในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงได้

2) ปัญหาด้านการผลิต SME ส่วนใหญ่มักจะเสียเวลาไปกับเรื่องกระบวนการผลิตที่ไร้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากรได้ไม่เต็มที่ รวมไปถึงการขาดแคลนเงินทุนสำหรับการซื้อ/ปรับปรุง เครื่องจักร เข้ามาเพิ่มศักยภาพในการผลิต ทำให้ไม่สามารถสนองความต้องการของตลาดได้ดีเท่าที่ควร

3) ปัญหาด้านการตลาด SME มักขาดข้อมูลทางด้านการตลาด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลคู่แข่ง ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภค ทำให้การกระจายสินค้าเป็นอุปสรรค การทำการตลาดเป็นไปได้ยาก นอกจากนี้คุณภาพผลิตภัณฑ์ยังมีความโดดเด่นไม่เพียงพอ ส่งผลให้ไม่เกิดการจดจำผลิตภัณฑ์จากผู้บริโภค

4) ปัญหาการอยู่ร่วมกับสังคม ธุรกิจที่ดี คือธุรกิจที่อยู่ร่วมกับสังคมในอย่างสงบสุข สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ ซึ่ง SME หลายรายยังขาดการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ ในบริเวณรอบ ๆ สถานที่ประกอบการทำให้เกิดความไม่สมดุลและไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในระบบเศรษฐกิจที่ต้องการ

5) ปัญหาด้านการเงิน SME ยังขาดทักษะการบริหารการเงินและบัญชีที่ถูกต้อง ตลอดจนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งสาเหตุดังกล่าวมาจากการขาดประสบการณ์และความน่าเชื่อถือของ SME ทำให้สถาบันทางการเงินและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธุรกิจ

6) ปัญหาด้านบุคลากร แรงงานที่มีทักษะฝีมือมีจำนวนค่อนข้างจำกัด รวมถึงยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการตลาด ประกอบกับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ขาดการพัฒนาที่สม่ำเสมอ ทำให้ส่งผลต่อการผลิตและคุณภาพสินค้า

7) ปัญหาด้านการจัดซื้อและปัจจัยการผลิต SME ยังขาดการจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งกระบวนการเพื่อใช้ในการตรวจสอบ ตัดสินใจเลือก

ซื้อวัตถุดิบ ตัดสินใจเลือกผู้จัดจำหน่ายในราคาที่สามารถยอมรับได้ ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ซึ่งการขาดการปรับตัวในเรื่องดังกล่าวทำให้ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่จะเป็นมากนัก

8) ปัญหาด้านการบริหารองค์กรและกลยุทธ์ SME ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบมาตรฐานการปฏิบัติงานองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรคู่แข่งทำให้ไม่สามารถสร้างกลยุทธ์ กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และระยะเวลาในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถวัดผลความสำเร็จของการทำธุรกิจได้

2.3.5 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ตามแผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในช่วง 5 ปี ข้างหน้าจำเป็นต้องเร่งพัฒนาระดับ SME ไทยให้มีศักยภาพมีความสามารถในการทำธุรกิจระดับสากล เพื่อช่วยให้ SME มีบทบาททางเศรษฐกิจมากขึ้น และสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจให้ประเทศอย่างแท้จริง ซึ่งแผนการส่งเสริมฯ ฉบับที่ 4 ที่จะช่วยขับเคลื่อนความก้าวหน้าให้กับ SME มีรายละเอียด ดังนี้

1) ส่งเสริมและพัฒนา SME รายประเด็น เป็นการส่งเสริมให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น พัฒนาระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตและความเข้มแข็งของ SME ประกอบด้วย

- ยกระดับผลิตภาพ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การพัฒนาประสิทธิภาพ และผลิตภาพธุรกิจ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนานวัตกรรมให้ไปสู่เชิงพาณิชย์ ส่งเสริมด้านการตลาดให้กับสินค้านวัตกรรม ปรับปรุงระบบการจดทะเบียนสิทธิบัตร รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูล ผลงานวิจัยและพัฒนาความเชี่ยวชาญของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ SME สามารถใช้บริการ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น

- ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สนับสนุนให้เข้าถึงสินเชื่อมากขึ้น และพัฒนาแหล่งเงินทุนประเภททุนให้เข้มแข็ง รวมทั้งเสริมสร้างความรู้พื้นฐานด้านการเงินให้กับ SME

- ส่งเสริมการเข้าถึงตลาดและการเข้าสู่สากล เป็นการส่งเสริมการเข้าถึงตลาดภาครัฐ สนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนในการขยายตลาดต่างประเทศในรูปแบบต่าง ๆ สร้างและพัฒนาผู้ส่งออกรายใหม่ รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ SME ในการไปลงทุนในต่างประเทศ

- พัฒนาและส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างความตระหนัก และแรงบันดาลใจให้กับคนรุ่นใหม่ในการเป็นผู้ประกอบการรวมทั้งสร้างความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในด้านองค์ความรู้และทักษะ

2) เสริมสร้างขีดความสามารถ SME เฉพาะกลุ่ม เป็นการส่งเสริมและพัฒนา SME เฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีความต้องการความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องมีแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะสำหรับ SME แต่ละกลุ่ม ดังนี้

- สร้างผู้ประกอบการใหม่ที่มีมูลค่าสูง จัดตั้งศูนย์บริการด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนการดำเนินงานของ Startup Accelerator ให้มีศักยภาพมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม ปรับปรุงกฎระเบียบ และกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการกลุ่มนี้

- ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มและการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจของ SME การพัฒนาความเข้มแข็งของคลัสเตอร์และกลุ่มสหกรณ์ เชื่อมโยงให้ SME เข้าสู่ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งส่งเสริมองค์การเอกชนให้เข้มแข็ง

- พัฒนารัฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง ส่งเสริมให้มีความรู้ในการประกอบธุรกิจ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน กิจกรรมด้านการตลาดในท้องถิ่น รวมทั้งพัฒนาสร้างมูลค่าเพิ่มและยกระดับคุณภาพมาตรฐานให้กับสินค้าและบริการ

3) พัฒนากลไกเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม SME อย่างเป็นระบบ เป็นการพัฒนาระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้การส่งเสริมและพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนี้

- พัฒนาเครื่องมือการส่งเสริม SME ให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงข้อมูล องค์ความรู้ และการพัฒนาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล สนับสนุนการใช้ผู้ให้บริการธุรกิจเอกชน พัฒนาระบบการให้บริการด้านที่ปรึกษา จัดทำระบบติดตามและประเมินศักยภาพ ตลอดจนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นที่ยังมีให้บริการไม่เพียงพอ

- ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ สิทธิประโยชน์เพื่อเอื้อและลดอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของ SME เป็นการทบทวนปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนา SME และกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับ SME ในรูปแบบต่าง ๆ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรตพร อาฒยะพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและรายงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และด้านลูกค้า 2) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง ด้านการระบุความเสี่ยง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน 3) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยสรุป ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจ SMEs ความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ SMEs นอกจาก ต้องวางแผนในการดำเนินธุรกิจแล้ว ยังต้องคอยดูแล ประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อผลการดำเนินงาน ทำให้ธุรกิจแข่งขันในตลาดได้ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง

มงคล กิตติวุฒิไกร และ มนัสตา ชัยสวณียากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผล และรายงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

ศิริญา ตังนฤมิตร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การและความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล พบว่า ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การและความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ฐิตารีย์ ฉ่องสวนอ้อย (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ขนาดเล็กถึงขนาดกลางในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างพัฒนาโครงการซึ่งมีค่าความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงสุด รวม 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) การวางแผนกลยุทธ์ที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ 2) ผู้รับเหมาปฏิบัติงานไม่เสร็จตามกำหนดในสัญญา 3) พนักงานขาดประสบการณ์และทักษะในการทำงาน 4) การดำเนินงานของโครงการล่าช้า 5) ผู้ประกอบการขาดสภาพคล่อง และ 6) การรับค่านายหน้าจากผู้รับเหมาหรือคู่ค้าผู้ประกอบการ จึงควรตอบสนองความเสี่ยงที่เกิดขึ้นด้วยการลดหรือการควบคุมความเสี่ยง โดยฝ่ายบริหารควรทำการปรับปรุงระบบหรือออกแบบวิธีการทำงานใหม่ พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ ให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดหรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

สมยศ อวเกียรติ และ สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (2560) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ประกอบธุรกิจด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขนส่ง ประกัน นำเข้า - ส่งออก ระยะเวลาในการดำเนินงานใหญ่มากกว่า 15 ปี ทุนจดทะเบียนปัจจุบัน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 30,000,000 บาท และส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 50 คน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ

ได้ดังนี้ 1) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ 2) ด้านการระบุความเสี่ยง 3) ด้านการจัดการ 4) ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงาน 5) ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านลูกค้า 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านกระบวนการภายใน 4) ด้านการเงิน นอกจากนี้ยังพบว่า การการบริหารความเสี่ยงในด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs หมายความว่า หากธุรกิจ SMEs สามารถบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ด้านได้ดี ก็จะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ดีขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

ธนพล ก่อฐานะ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานแบบสมดุลงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงได้ดี ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผลการดำเนินงานแบบสมดุลในระดับมาก 3) ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสมการโครงสร้างพบว่า ประสิทธิภาพการบริการการบริหารความเสี่ยงของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่งผลให้มีผลการดำเนินงานแบบสมดุลที่ดี

ญาณิศา เผื่อนเพาะ (2562) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่สำคัญคือ 1) ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงอย่างแท้จริง และสามารถสื่อสารถึงพนักงานในองค์กรให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การมีแผนการจัดการความเสี่ยงเป็นองค์รวมที่เชื่อมโยงประสานเข้าไปในทุกกิจกรรมขององค์กร โดยมองว่าการจัดการความเสี่ยงนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานในทุกกระบวนการในองค์กร และปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน 3) การเข้าใจในการจัดการความเสี่ยงในการบริหารต้นทุนของกิจการ เพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน

ทัศนัย ชัตติยวงษ์, ละเมียด ควรประสงค์ และ ทิพวรรณ นิยมวงศ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงินที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและศักยภาพของธุรกิจ SMEs ในเขตเศรษฐกิจการค้าชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและศักยภาพของผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน (มีค่าเป็นบวก) ในระดับสูงมาก (0.913) กับปัจจัยความเสี่ยงของผลการดำเนินงานด้านสภาพคล่อง ผลการวิจัยยังพบว่า ค่าความสัมพันธ์ประสิทธิภาพและศักยภาพของผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน (มีค่าบวก) ในระดับสูง (0.763 – 0.891) กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ความเสี่ยงต่อความขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน 2) ความเสี่ยงของการได้มาและใช้ไปของเงินสด/เงินทุนหมุนเวียน 3) ความเสี่ยงในการบริหารสภาพคล่อง 4) ความเสี่ยงของแหล่งเงินทุนในการกู้ยืมระยะสั้นและแหล่งเงินทุนอื่น ๆ 5) ความเสี่ยงของการบริหารเงินกู้ระยะสั้นและแหล่งเงินทุนอื่นที่นำมาลงทุนในสินทรัพย์ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วนิดา รักความสุข (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการความเสี่ยงและการบริหาร การจัดการอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี ในปัจจุบัน คือ เศรษฐกิจไม่ดี และมีการแข่งขันสูง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี คือ การที่ผู้ประกอบการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้เกิดการพัฒนายั่งยืน ส่วนแนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี คือ ผู้ประกอบการควรมีการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันและรับมือกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจ และแนวทางการบริหาร การจัดการอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮสเทล คือ ควรมีการกำจัดขยะและของเสียให้ถูกที่ มีความร่วมมือกับชุมชนในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมต่อพนักงาน การบูรณาการในการนำเอาการบริหารจัดการแบบยั่งยืนมาใช้ร่วมกับการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในธุรกิจโฮสเทล คือ ควรนำการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีด้านพฤติกรรมความเชื่อมั่น ในภาพลักษณ์องค์กร แต่ไม่ควรมากเกินไปหากบางอย่างต้องใช้ต้นทุนสูงก็ไม่ควรทำ

อัจฉรา เมฆสุวรรณ (2564) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยง ต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ผลการวิจัย พบว่า 1) การจัดการ ความเสี่ยงโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ความอยู่รอดของธุรกิจโดยรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 3) ผลการทดสอบผลกระทบของการจัดการความเสี่ยง ต่อความอยู่รอดของธุรกิจ พบว่า การควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์ รวม และการรายงานข้อมูลแบบครบวงจรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาด เล็กในจังหวัดลำปาง แนวโน้มของผู้ประกอบการในอนาคต ควรให้ความสำคัญในการจัดการ ความเสี่ยงของธุรกิจและรักษาเอกลักษณ์เฉพาะของธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็ก และมีข้อจำกัดในการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจจะทำให้ธุรกิจสามารถ ดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 10,662 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คำนวณได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{10,662}{27.65}$$

$$n = 386$$

จากการคำนวณตามสูตรจะได้ตัวแทนกลุ่มประชากรเท่ากับ 386 ราย เพื่อความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็น 400 ราย

3.1.3 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเขตปกครองในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานครชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง 2) กรุงเทพมหานครชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง 3) กรุงเทพมหานครชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 เขตปกครอง ซึ่งมีการกระจายตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) แต่ละพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2564 แต่ละพื้นที่เขตปกครองในกรุงเทพมหานคร

เขตปกครอง	จำนวนเขต	ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ราย)
กรุงเทพชั้นใน	21	3,766
กรุงเทพชั้นกลาง	18	4,523
กรุงเทพชั้นนอก	11	2,373
รวมทั้งสิ้น	50	10,662

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564

จากตารางที่ 3.1 จะได้ว่าตัวแทนเขตในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 10 เขต คือ กลุ่มที่ 1 กรุงเทพชั้นใน จำนวน 4 เขต กลุ่มที่ 2 กรุงเทพชั้นกลาง จำนวน 4 เขต กลุ่มที่ 3 กรุงเทพชั้นนอก จำนวน 2 เขต ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่เป็นตัวแทนทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 10 เขตปกครอง ในกรุงเทพมหานคร

เขตปกครอง	จำนวนเขต	ตัวแทนเขต
กรุงเทพชั้นใน	21 $\left(\frac{21 \times 10}{50}\right)$	4
กรุงเทพชั้นกลาง	18 $\left(\frac{18 \times 10}{50}\right)$	4
กรุงเทพชั้นนอก	11 $\left(\frac{11 \times 10}{50}\right)$	2
รวมทั้งสิ้น	50	10

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตเป็นไปตามสัดส่วนของประชากรในเขตนั้น ๆ ซึ่งสามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ในเขตกรุงเทพมหานคร

เขตปกครอง	ตัวแทนเขต	ผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
กรุงเทพชั้นใน	1. เขตวัฒนา	581	57
	2. เขตจตุจักร	461	46
	3. เขตห้วยขวาง	367	36
	4. เขตปทุมวัน	303	30
กรุงเทพชั้นกลาง	1. เขตสายไหม	435	43
	2. เขตประเวศ	417	41
	3. เขตบางเขน	388	38
	4. เขตวังทองหลาง	345	34
กรุงเทพชั้นนอก	1. เขตคลองสามวา	449	44
	2. เขตลาดกระบัง	308	31
รวมทั้งสิ้น	10	4,054	400

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564

จากตารางที่ 3.3 เขตปกครองทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งมีตัวแทน จำนวน 10 เขต โดยตัวแทนเขตของแต่ละกลุ่มที่สุ่มได้ จะเรียงลำดับจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่มีจำนวนมากที่สุดของแต่ละกลุ่มตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำตอบย่อย แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เขียนความคิดเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลไปเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ทั้งนี้สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามมีลักษณะปลายปิดแบบให้เลือกตอบ ใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักของ Likert Scale สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้ (ไพศาล หวังพานิช, 2551 อ้างถึงใน รัฐารีย์ ฉ่องสวนอ้อย, 2559)

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ซึ่งมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน จากสูตรคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย ก่อนการนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นให้เครื่องมือคุณภาพ ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้เกิดความเหมาะสมในการวิจัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นผู้ทำการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (สิริวัฒน์ สุขศรีสวัสดิ์, 2559)

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะทำการประเมินด้วยระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ให้คะแนน	1	หมายถึง	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	หมายถึง	ข้อคำถามมีความไม่ชัดเจน/ไม่แน่ใจ
ให้คะแนน	-1	หมายถึง	ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ค่า IOC จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ค่าถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ระหว่าง 0.5 – 1 จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ ถ้าต่ำกว่า 0.5 จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความเหมาะสมในการทำแบบสอบถามในครั้งต่อไป

3.3.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ชุด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้เหมาะสมและตรงตามความต้องการ จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเกนท์ การยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป ($\alpha > 0.7$) สูตรการคำนวณ ของครอนบัคอัลฟา (Cronbach's alpha Coefficiency) มีดังนี้ (วิธีสา ตรงคง, 2561)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในเป็นแนวทางในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 การกำหนดลำดับชุดข้อมูล (Coding) ลงลำดับชุดข้อมูลที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามของแต่ละส่วน

3.5.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยนำแบบสอบถามที่ทำการกำหนดลำดับชุดแล้วมาทำการลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.4.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน

3.5.4.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3.5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistics)

3.5.5.1 สถิติ Independent t – test และ One Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA, F - test) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

3.5.5.2 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

3.5.5.3 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิจัย มีดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ (%)
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) ใช้สำหรับแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้สำหรับแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$S. D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ	S. D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistics) ได้แก่

3.6.2.1 สถิติ Independent t – test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ทดสอบเรื่อง เพศ เพื่อหาความแตกต่าง ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง และตำแหน่งเจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ กับระดับผู้จัดการขึ้นไป สามารถแบ่งได้ 2 กรณี ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

กรณีที่ 1 : ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ 2 : ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom หรือ df)

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_1} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.6.2.2 สถิติ One Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA, F – test)

ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบของกิจการ และจำนวนพนักงาน

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

ตารางที่ 3.4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

แหล่งที่มาของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	$k - 1$	SS_B	$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$	$\frac{MS_B}{MS_W}$
ภายในกลุ่ม (W)	$n - k$	SS_W	$MS_W = \frac{SS_W}{k - 1}$	
รวม	$n - 1$	SS_T		

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตที่ได้จากการแจกแจงแบบ F (F- Distribution)
	MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$n - k$	แทน	ชั้นแห่งความอิสระภายในกลุ่ม

กรณีการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2} ; N - k \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างที่มีนัยสำคัญที่คำนวณได้
	$\frac{t_{1-\alpha}}{2} ; N - k$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่มตัวอย่าง
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS)
	N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน หรือระดับนัยสำคัญ

กรณีทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ค่า Brown – Forsythe (B)

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า $MS_W = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown – Forsythe
MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยใช้สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยคู่ Dunnett's T3 ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_W \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	MS_W	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	\bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม j

3.6.2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร คำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2564)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่า r ได้ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้า X ลด Y ก็จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ มี X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.6.2.4 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีสมการ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2564)

กรณีที่ใช้ประชากร มีสมการ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e$$

เมื่อ	Y	แทน	คะแนนพยากรณ์ (ตัวแปรตาม)
	x	แทน	คะแนนพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
	β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
	k	แทน	จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น

กรณีที่ใช้ตัวอย่าง มีสมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k$$

เมื่อ	Y	แทน	คะแนนพยากรณ์ (ตัวแปรตาม)
	x	แทน	คะแนนพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
	a	แทน	ค่าคงที่
	b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
	k	แทน	จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t - Distribution) (t- test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F - Distribution) (F- test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
LSD	แทน	Least Significant Difference
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
r square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Std Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน (Standard Error)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ด้วยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ด้วยสถิติ Independent t - test และ One Way Analysis of Variance (One - Way ANOVA, F - test)

2.2 การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.3 การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ จำนวน 400 คน นำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	134	33.50
หญิง	266	66.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/กรรมการ	29	7.20
ผู้จัดการ ระดับผู้จัดการขึ้นไป	371	92.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	35	8.80
31- 40 ปี	252	63.00
41- 50 ปี	87	21.80
51 ปี ขึ้นไป	26	6.50
	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ถัดมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	338	84.50
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.00
	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	2	0.50
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	59	14.80
บริษัทจำกัด	339	84.80
อื่น ๆ	0	0.00
	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจ เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมา คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน	86	21.50
11 - 30 คน	183	45.80
31- 50 คน	99	24.80
51 คน ขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 11 - 30 คน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานระหว่าง 31 - 50 คน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 จำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม

การบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกลยุทธ์	3.74	0.641	มาก
ด้านการเงิน	3.61	0.625	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.94	0.572	มาก
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	3.77	0.605	มาก
รวม	3.76	0.611	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่ามีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ด้านกลยุทธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม	3.38	0.646	ปานกลาง
2. ธุรกิจมีการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน	4.02	0.607	มาก
3. มีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน	4.05	0.651	มาก
4. ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง	3.60	0.646	มาก
5. ธุรกิจมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	3.66	0.659	มาก
รวม	3.74	0.641	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ธุรกิจมีการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธุรกิจมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สภาวะเศรษฐกิจสังคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และธุรกิจมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน

ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ	3.57	0.571	มาก
2. ธุรกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุน และมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม	3.67	0.597	มาก
3. ธุรกิจมีการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.622	มาก
4. ธุรกิจมีการวางแผนภาษีอากรประจำปี	3.32	0.730	ปานกลาง
5. ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุน และการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม	3.77	0.607	มาก
รวม	3.61	0.625	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุน และการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ธุรกิจมีการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ธุรกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุน และมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินในการ

ดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และธุรกิจมีการวางแผนภาษีอากรประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.07	0.513	มาก
2. บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.97	0.499	มาก
3. ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.01	0.590	มาก
4. ธุรกิจมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้	3.91	0.617	มาก
5. ธุรกิจมีการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร	3.77	0.644	มาก
รวม	3.94	0.572	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และธุรกิจมีการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีกฎระเบียบและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.97	0.536	มาก
2. ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้	3.76	0.593	มาก
3. บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับขององค์กร	3.66	0.661	มาก
4. ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของรัฐเสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ	3.31	0.666	ปานกลาง
5. ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ	4.17	0.573	มาก
รวม	3.77	0.605	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ธุรกิจมีกฎระเบียบและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของรัฐเสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ตามลำดับ

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการเงิน	3.68	0.614	มาก
ด้านลูกค้า	3.82	0.597	มาก
ด้านกระบวนการภายใน	4.06	0.535	มาก
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.97	0.581	มาก
รวม	3.88	0.582	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.87	0.654	มาก
2. ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าหรือบริการ	3.67	0.641	มาก
3. ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง	3.72	0.654	มาก
4. ธุรกิจสามารถลดต้นทุนจากสินค้าหรือบริการได้	3.29	0.589	ปานกลาง
5. การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้	3.89	0.534	มาก
รวม	3.68	0.614	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ธุรกิจมีการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าหรือบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และธุรกิจสามารถลดต้นทุนจากสินค้าหรือบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจ	4.15	0.498	มาก
2. ธุรกิจมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น	3.55	0.607	มาก
3. ธุรกิจรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้	3.90	0.617	มาก
4. ธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการขยายฐานลูกค้า	3.51	0.629	มาก
5. ธุรกิจมีการพัฒนาแผนการตลาดอยู่เสมอ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	4.04	0.638	มาก
รวม	3.82	0.597	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ธุรกิจมีการพัฒนาแผนการตลาดอยู่เสมอ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ธุรกิจรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ธุรกิจมีลูกค้านำใหม่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการขยายฐานลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้ทันตามความต้องการ	4.16	0.546	มาก
2. ธุรกิจมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.11	0.505	มาก
3. ธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้	3.89	0.508	มาก
4. ธุรกิจสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด	4.10	0.617	มาก
5. ธุรกิจมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.06	0.500	มาก
รวม	4.06	0.535	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้ทันตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ธุรกิจมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า 4.11 ธุรกิจสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ธุรกิจมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ธุรกิจมีการฝึกอบรมทักษะให้แก่บุคลากร เพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร	3.86	0.658	มาก
2. ธุรกิจมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.08	0.547	มาก
3. ธุรกิจมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน	3.97	0.594	มาก
4. ธุรกิจมีอัตราการลาออกของบุคลากรลดลง	3.93	0.584	มาก
5. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร และพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.02	0.522	มาก
รวม	3.97	0.581	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเรียนรู้และพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร และพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธุรกิจมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีอัตราการลาออกของบุคลากรลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และธุรกิจมีการฝึกอบรมทักษะให้แก่บุคลากรเพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.1 ด้านเพศ

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Independent Samples t-test หากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) หากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) (กัญญภัทร นันทกิจทวี, 2563) ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจภาพรวม	0.613	0.434

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

การทดสอบค่าความเป็นอิสระของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ Independent Samples t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	Levene's Test for Equality of Variances				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ผลการดำเนินงาน ของธุรกิจ	ชาย	3.92	0.352	1.431	398	0.153
	หญิง	3.86	0.365			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.153 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ด้านตำแหน่ง

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของตำแหน่งทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Independent Samples t-test หากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) หากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตำแหน่ง	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจในภาพรวม	0.898	0.344

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.344 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

การทดสอบค่าความเป็นอิสระของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ Independent Samples t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างตำแหน่งเจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ และระดับผู้จัดการขึ้นไป

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	Levene's Test for Equality of Variances				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ผลการดำเนินงาน ของธุรกิจ	เจ้าของกิจการ/ กรรมการผู้จัดการ	3.84	0.394	-0.692	398	0.489
	ระดับผู้จัดการขึ้นไป	3.89	0.358			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างตำแหน่งเจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ และระดับผู้จัดการขึ้นไป โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.489 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ด้านอายุ

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของอายุ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของอายุ หากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจภาพรวม	1.186	3	396	0.315

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.315 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบของอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.471	0.157	1.204	0.308
	ภายในกลุ่ม	396	51.628	0.130		
รวม		399	52.099			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ด้านระดับการศึกษา

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษา หากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจโดยรวม	0.798	2	397	0.451

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.451 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบของระดับการศึกษา กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร ที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.152	0.076	0.580	0.560
	ภายในกลุ่ม	397	51.947	0.131		
	รวม	399	52.099			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.560 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ด้านรูปแบบธุรกิจ

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของรูปแบบธุรกิจ หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างรูปแบบธุรกิจ หากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

รูปแบบของธุรกิจ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจในภาพรวม	3.833	2	397	0.022*

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบรูปแบบธุรกิจกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจในภาพรวม	13.085	2	82.560	0.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบธุรกิจ โดยการใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพื่อให้ทราบว่า รูปแบบธุรกิจใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ วิธี Dunnett's T3 แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

รูปแบบธุรกิจ	\bar{X}	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด
ห้างหุ้นส่วน สามัญ	4.05			
ห้างหุ้นส่วน จำกัด	3.75			-0.156** (0.001)
บริษัทจำกัด	3.91		0.156** (0.001)	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 คู่ คือ รูปแบบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดแตกต่างจากรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า รูปแบบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่ารูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.156

1.6 ด้านจำนวนพนักงาน

H0 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 = ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของจำนวนพนักงาน หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของจำนวนพนักงานไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของจำนวนพนักงาน หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของจำนวนพนักงาน หากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของจำนวนพนักงานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวนพนักงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจเ็นภาพรวม	4.366	3	396	0.005**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนจำนวนพนักงานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนจำนวนพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนพนักงานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ผลการดำเนินงานของธุรกิจเ็นภาพรวม	16.392	3	159.399	0.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบของจำนวนพนักงานโดยการใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า จำนวนพนักงาน

ที่แตกต่างกันมีผลการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพื่อให้ทราบว่าจำนวนพนักงานใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำนวนพนักงานที่แตกต่างกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวนพนักงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน	11 – 30 คน	31- 50 คน	51 คน ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน	3.83				-0.453** (0.000)
11 – 30 คน	3.82			-0.145** (0.008)	-0.459** (0.000)
31- 50 คน	3.96		0.145** (0.008)		-0.314** (0.002)
51 คน ขึ้นไป	4.28	0.453** (0.000)	0.459** (0.000)	0.314** (0.002)	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนพนักงานที่แตกต่างกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 คู่ ดังนี้

จำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน แตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า จำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่าจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.453

จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน แตกต่างจากจำนวนพนักงาน 31- 50 คน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่าจำนวนพนักงาน 31 - 50 คน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.145

จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน แตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่า จำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.459

จำนวนพนักงาน 31- 50 คน แตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า จำนวนพนักงาน 31- 50 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่าจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.314

สมมติฐานที่ 2 การบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 = การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 = การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

การบริหารความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานของธุรกิจ		ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านกลยุทธ์	0.652**	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการเงิน	0.663**	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการปฏิบัติงาน	0.680**	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	0.664**	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.783**	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่าการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การบริหารความเสี่ยงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.783 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่เพียงพอทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.652 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินที่เพียงพอทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.663 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานที่เพียงพอ ทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.680 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ที่เพียงพอ ทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.664 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

H0 = การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ไม่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

H1 = การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีแบบ Enter ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบมีดังนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

การบริหารความเสี่ยง	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.020	0.116		8.827	0.000**
ด้านกลยุทธ์	0.126	0.35	0.168	3.611	0.000**
ด้านการเงิน	0.159	0.37	0.203	4.342	0.000**
ด้านการปฏิบัติงาน	0.253	0.36	0.305	7.030	0.000**
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	0.219	0.38	0.252	5.704	0.000**

R = 0.787, R Square = 0.619, Adjust R = 0.615, Std Error = 0.224, F = 160.404

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 พบว่าการบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ประมาณร้อยละ 61.90 (R Square = 0.619) โดยการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจมากที่สุด ($\beta = 0.305$) รองลงมา คือด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ($\beta = 0.252$) ถัดมาคือด้านการเงิน ($\beta = 0.203$) และด้านกลยุทธ์ ($\beta = 0.168$) ตามลำดับ และสามารถเขียนสมการทำนายผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ ดังนี้

$$Y (\text{ผลการดำเนินงานของธุรกิจ}) = 1.020 + 0.305 (\text{ด้านการปฏิบัติงาน}) + 0.252 (\text{ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย}) + 0.203 (\text{ด้านการเงิน}) + 0.168 (\text{ด้านกลยุทธ์})$$

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ตำแหน่ง	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
อายุ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
รูปแบบธุรกิจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
จำนวนพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านกลยุทธ์	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการเงิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านกลยุทธ์	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการเงิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจบริการ) ที่จดทะเบียนนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 400 ราย ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ สถิติ Independent t - test สถิติ One - Way ANOVA F - test สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีประเด็นสำคัญ ที่จะนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ด้วยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ

พบว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีจำนวนพนักงานระหว่าง 11 - 30 คน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ธุรกิจมีการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธุรกิจมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สถานะเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และธุรกิจมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

2. ด้านการเงิน การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุนและการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ธุรกิจมีการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ธุรกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุนและมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และธุรกิจมีการวางแผนภาษีอากรประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

3. ด้านการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และธุรกิจมีการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ธุรกิจมีกฎระเบียบและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของรัฐเสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการเงิน ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ธุรกิจมีการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าหรือบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และธุรกิจสามารถลดต้นทุนจากสินค้าหรือบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

2. ด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ธุรกิจมีการพัฒนาแผนการตลาดอยู่เสมอ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ธุรกิจรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ธุรกิจมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการขยายฐานลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

3. ด้านกระบวนการภายใน ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้ทันตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ธุรกิจมีการพัฒนากระบวนการในการ

ให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า 4.11 ธุรกิจสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ถูกต้อง และตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ธุรกิจมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเรียนรู้และพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กรและพึงพอใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธุรกิจมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธุรกิจมีอัตราการลาออกของบุคลากรลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และธุรกิจมีการฝึกอบรมทักษะให้แก่บุคลากรเพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ คือ ธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างจากธุรกิจแบบบริษัทจำกัด

ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยจำนวนพนักงานที่แตกต่างกันมีจำนวน 4 คู่ คือ จำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างจากจำนวนพนักงาน 31 - 50 คน จำนวนพนักงาน 11 – 30 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป และจำนวนพนักงาน 31- 50 คน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างจากจำนวนพนักงาน 51 คน ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.783 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ พบว่ามีการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่เพียงพอทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.652 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง

2. ด้านการเงิน พบว่ามีการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินที่เพียงพอทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.663 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง

3. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่ามีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานที่เพียงพอ ทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.680 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง

4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย พบว่ามีการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เพียงพอ ทำให้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.664 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง

สมมติฐานที่ 3 การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ประมาณร้อยละ 61.90 (R Square = 0.619) โดยการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจมากที่สุด ($\beta = 0.305$) รองลงมา คือด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ($\beta = 0.252$) ถัดมาคือด้านการเงิน ($\beta = 0.203$) และด้านกลยุทธ์ ($\beta = 0.168$) ตามลำดับ และสามารถเขียนสมการทำนายผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ ดังนี้

$$Y (\text{ผลการดำเนินงานของธุรกิจ}) = 1.020 + 0.305 (\text{ด้านการปฏิบัติงาน}) + 0.252 (\text{ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย}) + 0.203 (\text{ด้านการเงิน}) + 0.168 (\text{ด้านกลยุทธ์})$$

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

เพศ พบว่า ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเพศชายและเพศหญิงมีเป้าหมายเดียวกัน คือการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และทั้ง 2 เพศ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหาร จึงทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา ตังนฤมิตร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างสูง จึงต้องมีแนวทางในการบริหารงานที่เป็นระบบและครอบคลุม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองนโยบายขององค์กรอย่างสูงสุด จึงทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาไม่พบผลการศึกษที่สอดคล้องกัน

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่าง อาจเนื่องมาจากผู้บริหารแต่ละช่วงอายุมีการปรับตัวเข้าหากัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่ดี มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และมีศักยภาพในการทำงาน จึงทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา ตังนฤมิตร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะหลายด้าน มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ทำให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ดี จึงไม่มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา ตังนฤมิตร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน

รูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากความรับผิดชอบในหลาย ๆ ด้าน ความซับซ้อนในการบริหารงาน ความสามารถในการบริหารจัดการ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการ จึงทำให้เกิดความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรตพร อาคมยะพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน กล่าวคือรูปแบบธุรกิจแบบบริษัทจำกัดมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่ารูปแบบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน เนื่องจากรูปแบบธุรกิจแบบบริษัทจำกัดจะมีผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบโดยไม่จำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนถือหุ้น ซึ่งในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในส่วนของการกำหนดนโยบายจนถึงการบริหารจัดการกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะทำให้ลูกค้ำมั่นใจในศักยภาพธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งต่างจากรูปแบบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ คล่องตัว สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว ซึ่งหากเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้ทันท่วงทีสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ำมากยิ่งขึ้น

จำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความหลากหลาย รวมถึงโครงสร้างองค์กร การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การบริหารงาน และเป้าหมายในการดำเนินงานที่ต่างกัน จึงทำให้มีผลการดำเนินงานของธุรกิจแตกต่างกัน จากการศึกษาไม่พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน

สมมติฐานที่ 2 การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการบริหารความเสี่ยงรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมากเช่นกัน และมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์สูง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่ดีมีมาตรการควบคุมที่เหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานมีความราบรื่น มีความได้เปรียบในการแข่งขัน อาจส่งผลให้ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลดลงและส่งเสริมให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงจึงมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพล ก่อฐานะ (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานแบบสมดุลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งระดับประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมากและความเสี่ยงรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านกฎหมายและข้อผูกพัน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก แสดงว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงที่ดีครอบคลุมความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน และส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 3 การบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารตระหนักถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นและได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง จึงทำให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอและเหมาะสม จึงส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล กิตติวุฒิไกร และมนัสดา ชัยสวณียากรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร พบว่าการบริหารความเสี่ยง

มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นหากธุรกิจมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้ผู้บริหารธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและสามารถปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและส่งเสริมให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง (2560) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี พบว่าการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้กล่าวว่าหากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ด้าน ได้ดี ก็จะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจดีขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **ด้านกลยุทธ์** มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน ซึ่งในการดำเนินธุรกิจผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบข้อได้เปรียบและจุดที่ควรพัฒนา ขยายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างจุดเด่นและความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับธุรกิจ ซึ่งการวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนธุรกิจในภาพรวม และเป็นกำหนดอนาคตขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและควรพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับธุรกิจ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงมีแนวทางในการป้องกันปัญหาและลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความได้เปรียบ

ในการแข่งขัน สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจ และสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านการเงิน มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุน และการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ในการดำเนินธุรกิจหากมีการวางแผนที่ดีจะทำให้ธุรกิจจัดสรรงบประมาณรายจ่ายได้อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ธุรกิจสามารถควบคุมต้นทุนหรือควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดี สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและทำให้ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้น หากมีการจัดสรรงบประมาณและใช้จ่ายอย่างไม่ระมัดระวังอาจทำให้ธุรกิจขาดทุนได้ และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การวางแผนภาษีอากรประจำปีของธุรกิจ ซึ่งภาษีอากรเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจในรายละเอียด และควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การวางแผนภาษีอากรคือ การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาทางภาษีอากร เพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์และตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจึงควรมีการวางแผนภาษีตั้งแต่เริ่มกิจการควรทำอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้เสียภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ประหยัดภาษีได้สูงสุด โดยไม่ต้องหลีกเลี่ยงภาษีอากรและสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

3. ด้านการปฏิบัติงาน มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้บุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและช่วยให้ธุรกิจเติบโต ผู้บริหารจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับบุคลากร ควรมีการสร้างระบบแรงจูงใจในการทำงาน มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ และมีความเหมาะสม เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรธุรกิจในระยะยาว และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การกำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร ทั้งนี้ ธุรกิจต้องทำการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ทราบสาเหตุ และสามารถจัดลำดับความเสี่ยงได้ ควรมีการประเมินความเสี่ยงทั้งก่อนและหลังการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกันและนำข้อมูลที่ได้ออกไปพัฒนาปรับปรุงในการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงในครั้งต่อไป ซึ่งปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการประเมินความเสี่ยง เช่น โครงสร้างองค์กร ความเพียงพอและคุณภาพของบุคลากร

กระบวนการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การควบคุมภายใน สภาพแวดล้อม และทัศนคติของพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจึงควรมีการทบทวนความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ธุรกิจสามารถประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากปัจจัยต่าง ๆ ได้ สำหรับธุรกิจที่มีมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงจะทำให้ธุรกิจสามารถปิดช่องว่างและจัดการกับปัญหาได้ทันเวลา

4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย มีการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นเรื่องสำคัญในการประกอบธุรกิจที่ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ เป็นการสร้างจริยธรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การขายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม การรักษาคำมั่นสัญญา และไม่เอาเปรียบลูกค้า เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของภายในธุรกิจ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับของธุรกิจ และภายนอกธุรกิจ เช่น กฎหมายหลักประกันทางธุรกิจ กฎหมายภาษี กฎหมายแรงงาน นโยบายรัฐบาล เป็นต้น และควรติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ อาจมีการเปลี่ยนแปลง หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามไม่ครบถ้วนอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจึงควรจัดทำระบบควบคุมภายในเพื่อลดความเสี่ยง โดยวิเคราะห์กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายรัฐบาลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจควรมีการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจเพิ่มเติม และควรขยายขอบเขตในการวิจัยให้มากขึ้น

5.4.2 ควรศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพควบคู่กันเพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

5.4.3 ควรศึกษาถึงพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญมากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงขององค์กรธุรกิจ



บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562. (7 มกราคม 2563). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 137 ตอนที่ 1 ก หน้า 1 - 3.
https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20201118145003.pdf
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล ปี พ.ศ. 2564*.
https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=1902
- กฤษนิล เกียรติธนะศักดิ์. (2563). การบริหารจัดการความเสี่ยงในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 16(3), 197 – 205.
- กัญญภัทร นันทกิจทวี. (2563). *คุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีเคแอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2564). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). *การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ : Professional Risk Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
<https://www.se-ed.com>
- จีรนนท์ ทองอ่วม. (2560). *การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงบประมาณ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- จุฑามาน สิทธิผลวนิชกุล. (2561). แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร COSO Enterprise Risk Management 2017. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 14(42), 111 – 124.
- ชลธิชา ชูสกุลจิต. (2559). *การนำเทคนิค การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพไปสู่การปฏิบัติ ในองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นามพาสเจอร์ไรส์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชาลี เจริญสุข. (2560). ผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปา ส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- ญาณิศา เผื่อนเพาะ. (2562). การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 21(1), 191 – 199.
- ฐิตารีย์ ฉ่องสวนอ้อย. (2559). การประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ขนาดเล็ก ถึงขนาดกลางในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงเดือน วณิชชากร. (2559). การศึกษาการบริหารแบบสมดุลของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3 สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี [งานนิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). กรอบการบริหารความเสี่ยง (ERM Framework). https://www2.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_2015.pdf
- ทัศนัย ชัตติยวงษ์, ละเมียด ควรประสงค์ และทิพวรรณ นิยมวงศ์. (2562). ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงินที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและศักยภาพของธุรกิจ SMEs ในเขตเศรษฐกิจการค้าชายแดนภาคตะวันออกจังหวัดจันทบุรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 13(3), 130 – 139.
- ธนพล ก่อฐานะ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงกับผลการดำเนินงานแบบสมดุลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 14(3), 106 -115.
- ธาริณี สุโคตร. (2562). การบริหารโดย Balanced Scorecard. วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1(3), 47 – 56.
- พรตพร อาคมยะพันธ์. (2550). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543. (6 กุมภาพันธ์ 2543).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 117 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 - 17.
https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20201118144853.pdf
- พิริยะ ผลพิรุฬ. (2556). บทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยในระบบเศรษฐกิจ
 สร้างสรรค์. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนาศาสตร์*, 7(1), 207 - 250.
- ภนิดา วรวิธารัง. (2561). *ความสอดคล้องของการบริหารความเสี่ยงตามหลัก COSO ERM 2017
 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชี
 มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มงคล กิตติวุฒิไกร และ มนต์ดา ชัยสวนียากรณ์. (2558). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยง
 ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมุกดาหาร. *วารสาร
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 16(1), 105 -118.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อ
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)*
 [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรวิทย์ จันท์สุวรรณ. (2565, 1 พฤษภาคม). *การเขียนอ้างอิงแบบ APA 7th*.
https://web.rmutp.ac.th/woravith/?page_id=1840
- วารภรณ์ วงศ์ตาชี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนขยายโอกาสทาง
 การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*
 [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วนิดา รักความสุข. (2562). *แนวทางการจัดการความเสี่ยงและการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืน
 ของธุรกิจเอสเอ็มเอสในเขตจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต].
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรีสา ตรงคง. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย
 ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริญา ตังนฤมิตร. (2558). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต].
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมยศ อวเกียรติ และสิทธิพร ประวัตีรุ่งเรือง. (2560). การบริหารความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์
กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 11(4), 48 – 62.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2562). การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง (COSO
ERM – Integrated Framework). <https://www.ftpi.or.th/course/31600>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (ม.ป.ป.). แผนการส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545 – 2549).
<https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=12>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (ม.ป.ป.). แผนการส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564).
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2562). นิยาม SME.
<https://www.sme.go.th/th/cms-detail.php?modulekey=332&id=1334>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2563). การกำหนดลักษณะของ
วิสาหกิจรายย่อย. [https://sme.go.th/upload/mod_download/download-
20210210174152.pdf](https://sme.go.th/upload/mod_download/download-20210210174152.pdf)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2563). รายงานสถานการณ์
MSME ประจำปี 2563.
<https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2564). รายงานสถานการณ์
MSME ประจำปี 2564.
<https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2564). GDP MSME ไตรมาส
ที่สองของปี 2564 และคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ MSME ปี 2564 - 2565.
[https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-
20210901185027.pdf](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210901185027.pdf)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริวัฒน์ สุขศรีสวัสดิ์. (2559). *การจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับธุรกิจขนส่ง หิน ดิน ทราย ด้วยรถบรรทุก ในจังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
<https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=12>
- อรปรียา รุ่งสง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ข้อมูลบัญชีบริหารกับการใช้ Balanced Scorecard เพื่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการในเขตภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2564). ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปะศาสตร์* ราชชมงคลล้านนา, 9(2), 39 – 52.
 Publications.
- อารยา เป๊ะป้อง. (2557). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุมาวดี เดชธำรงค์, นารีรัตน์ ภัคดีศิริวงษ์ และวิระพงศ์ จันทร์สนาม. (2562). อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 39(1), 77 – 95.
- Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance*.
<https://www.coso.org/Documents/COSO-WBCSD-ESGERMExecutive->
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) and World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). (2018). *Enterprise Risk Management - Applying enterprise risk management to environmental, social and governance-related risks*.
<https://www.coso.org/Shared%20Documents/COSO-WBCSD-ESGERM-Executive-Summary.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

SMART SME. (2559, 29 กันยายน). รู้ยัง! SMEs ไทยมีปัญหาด้านอะไรบ้าง.

<https://www.smartsme.co.th/content/47184>

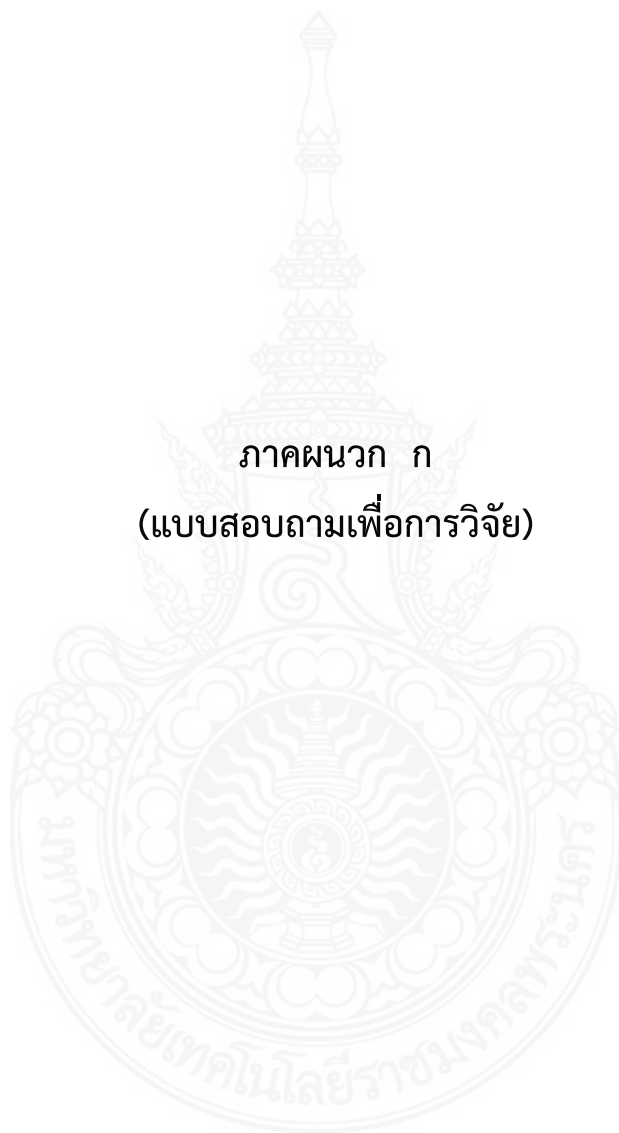
Yamane,T. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis* (3rd). New York: Harper and Row



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
(แบบสอบถามเพื่อการวิจัย)





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงาน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง |
| ส่วนที่ 3 | ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ |
| ส่วนที่ 4 | ข้อเสนอแนะ |

2. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกขั้นตอนเพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยมีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

3. ข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

นางสาวดวงกมล ชาลีกุล
 นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อ เบอร์โทร. 0-9566-29907

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ตำแหน่ง

เจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ ระดับผู้จัดการขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี 31- 40 ปี

41- 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

5. รูปแบบของธุรกิจ

ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด

บริษัทจำกัด อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. จำนวนพนักงาน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน 11 – 30 คน

31- 50 คน 51 คน ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ในแต่ละข้อเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบถ้วน

ข้อ	การบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกลยุทธ์						
1.	ธุรกิจมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม					
2.	ธุรกิจมีการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน					
3.	มีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน					
4.	ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง					
5.	ธุรกิจมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น					

ข้อ	การบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการเงิน						
6.	ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ					
7.	ธุรกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุน และมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม					
8.	ธุรกิจมีการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9.	ธุรกิจมีการวางแผนภาษีอากรประจำปี					
10.	ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุน และการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม					
ด้านการปฏิบัติงาน						
11.	ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
12.	บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
13.	ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
14.	ธุรกิจมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้					
15.	ธุรกิจมีการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร					

ข้อ	การบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย						
16.	ธุรกิจมีกฎระเบียบและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
17.	ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้					
18.	บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับขององค์กร					
19.	ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของรัฐเสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ					
20.	ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบถ้วน

ข้อ	ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการเงิน						
1.	ธุรกิจมีการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด					
2.	ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าหรือบริการ					
3.	ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง					
4.	ธุรกิจสามารถลดต้นทุนจากสินค้าหรือบริการได้					
5.	การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้					
ด้านลูกค้า						
6.	ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจ					
7.	ธุรกิจมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น					
8.	ธุรกิจรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้					

ข้อ	ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9.	ธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการขยายฐานลูกค้า					
10.	ธุรกิจมีการพัฒนาแผนการตลาดอยู่เสมอ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน					
ด้านกระบวนการภายใน						
11.	ธุรกิจมีการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการ ที่มีคุณภาพได้ทันตามความต้องการ					
12.	ธุรกิจมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
13.	ธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้					
14.	ธุรกิจสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการ ได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด					
15.	ธุรกิจมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ข้อ	ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
16.	ธุรกิจมีการฝึกอบรมทักษะให้แก่บุคลากร เพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนา องค์กร					
17.	ธุรกิจมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
18.	ธุรกิจมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จในงาน					
19.	ธุรกิจมีอัตราการลาออกของบุคลากรลดลง					
20.	บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร และพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

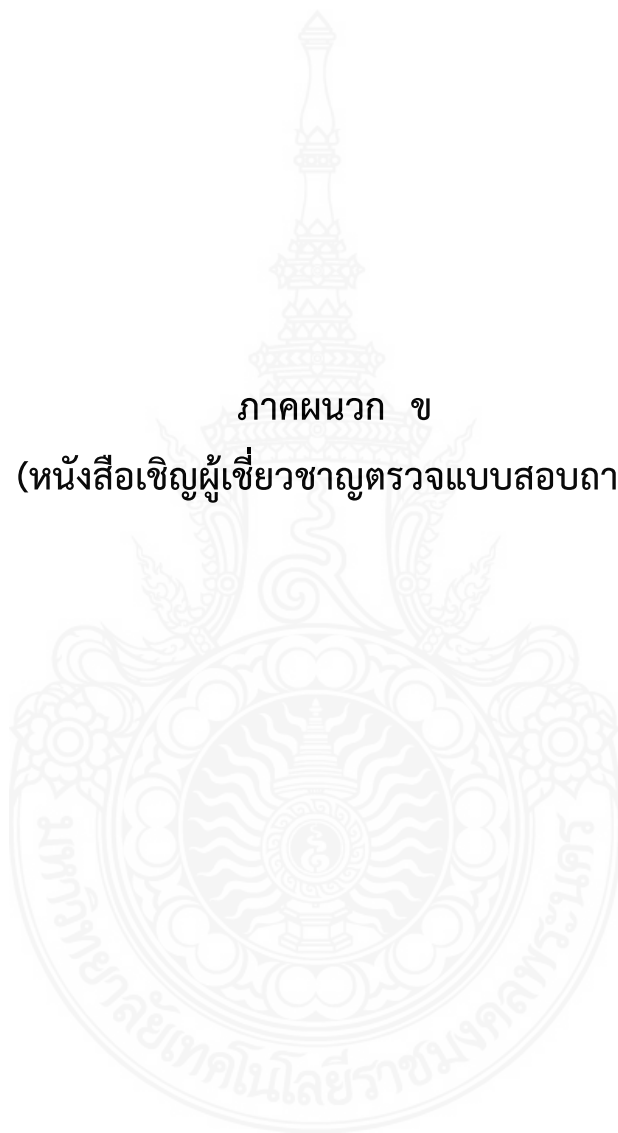
.....

.....

.....

***ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง
ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้***

ภาคผนวก ข
(หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม)





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./

/๒๕๖๕

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.ชนากร รัชตกุลพัฒน์

ด้วย นางสาวดวงกมล ชาลีกุล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๓๗๐๓๐๓๕๐๙-๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย กลุ่มวิชาการจัดการ ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไต้วัลย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๕.๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน อาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวดวงกมล ชาลิกุล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๒๓๗๐๓๐๓๕๐๙-๐ นักศึกษา
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย กลุ่มวิชาการจัดการ ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไต้วัลย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้
จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยมาพร้อม
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไม่ลัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/บ.๕.๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพินิจโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน อาจารย์ ดร.ณัฐปภัสร ฤทธิวัฒน์วานิช
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวดวงกมล ซาลีกุล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๓๗๐๓๐๓๕๐๙-๐ นักศึกษา
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย กลุ่มวิชาการจัดการ ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้
จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยมาพร้อม
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ภาคผนวก ค
(ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC)



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี <input type="checkbox"/> 31- 40 ปี <input type="checkbox"/> 41- 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปี ขึ้นไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ตำแหน่ง <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/กรรมการผู้จัดการ <input type="checkbox"/> ระดับผู้จัดการขึ้นไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.	รูปแบบของธุรกิจ <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
6.	จำนวนพนักงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน <input type="checkbox"/> 11 – 30 คน <input type="checkbox"/> 31- 50 คน <input type="checkbox"/> 51 คน ขึ้นไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
การบริหารความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์							
1.	ธุรกิจมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ธุรกิจมีการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.	มีการบริหารธุรกิจให้คงศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
4.	ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.	ธุรกิจมีกระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อรองรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การบริหารความเสี่ยง ด้านการเงิน							
6.	ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.	ธุรกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุน และมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8.	ธุรกิจมีการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9.	ธุรกิจมีการวางแผนภาษีอากรประจำปี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10.	ธุรกิจมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการลงทุน และการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน							
11.	ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12.	บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13.	ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14.	ธุรกิจมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15.	ธุรกิจมีการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงภายในองค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย							
16.	ธุรกิจมีกฎระเบียบและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17.	ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18.	บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับขององค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19.	ธุรกิจมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
	ของรัฐฯ เสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ						
20.	ธุรกิจมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านการเงิน							
1.	ธุรกิจมีการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าหรือบริการ	0	1	1	2	0.66	ใช้ได้
3.	ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ธุรกิจสามารถลดต้นทุนจากสินค้าหรือบริการได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
5.	การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านลูกค้า							
6.	ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.	ธุรกิจมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8.	ธุรกิจรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9.	ธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการขยายฐานลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10.	ธุรกิจมีการพัฒนาแผนการตลาดอยู่เสมอเพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านกระบวนการภายใน							
11.	ธุรกิจมีการจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้ทันตามความต้องการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12.	ธุรกิจมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
13.	ธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดจากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14.	ธุรกิจสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15.	ธุรกิจมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	0	1	1	2	0.66	ใช้ได้
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา							
16.	ธุรกิจมีการฝึกอบรมทักษะให้แก่บุคลากรเพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17.	ธุรกิจมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18.	ธุรกิจมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19.	ธุรกิจมีอัตราการลาออกของบุคลากรลดลง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20.	บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร และพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ ค่า IOC ที่สามารถนำไปใช้ได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวดวงกมล ชาลีกุล		
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤศจิกายน 2530		
ภูมิลำเนา	จังหวัดอุดรธานี		
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี		
วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา	
บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2553	

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

