

**การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของ
ธุรกิจสปา ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**
**Human Resource Risk Management affecting Performance of Spa Business
in Koh Samui, Surat Thani Province**

ธนาญ ภูวพิทยากร* และนิตย์ หทัยสิงค์ สุขศรี²

Tanayu Puwittayathorn* and Nit Hathaivaseawong Suksri²

Received: October 2, 2018,, Revised: December 10, 2018, Accepted : December 26, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลจากเจ้าของสถานประกอบการ หรือผู้จัดการสปา หรือระดับหัวหน้างาน รวมจำนวน 114 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน และการบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน และการบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ ผลการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตามลำดับ และการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน ส่งผลบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ผลการดำเนินงาน ธุรกิจสปา

^{*.2} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

^{*.2} Assistant Professor, Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University

Abstract

The purpose of this research were to study human resource risk management affecting performance of spa business in Koh Samui, Surat Thani province. The questionnaires were used for collecting data from 114 business owners or spa managers as well as supervisors. The statistics used for data analyzing were mean, standard deviation and multiple regression analysis. The result showed that the overall human resource risk management was at high level. When considering each aspect, it was found that at highest level in two areas, namely recruitment selection and placement risk and labor relation risk. At a high level in three areas, namely compensation and welfare risk, operation management risk, and personal information system risk. The performance management was at very higher level; when analyzing each aspect, it was found that at highest level in two aspects: financial perspective and customer perspective. At a high level in two areas: internal process perspective and learning and growth perspective. Furthermore, the study indicated that human resource risk management in the dimensions of personal information system risk, compensation and welfare risk, and recruitment, selection and placement risk positively and significantly affect on performance of spa business in Koh Samui, Surat Tthani province.

Keywords : Human Resource Risk Management, Performance, Spa Business

1. บทนำ

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจบริการที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและรวดเร็วทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นผลมาจากธุรกิจนี้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่มีความใส่ใจในสุขภาพ ประกอบกับสปาไทยมีเอกลักษณ์ในด้านการให้บริการที่เกิดจากการใช้ภูมิปัญญาไทย ทำให้ได้รับความนิยมนิยมจากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (สุณีย์ ล่องประเสริฐ, 2557) ดังนั้น สปาไทยจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาของประเทศในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ โดยมูลค่าตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องราว 8% ต่อปี ในช่วงปี 2013-2015 หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 3.5 หมื่นล้านบาท จัดเป็นอันดับที่ 16 ของโลกและอันดับที่ 5 ในเอเชีย จากการคาดการณ์ของ Global Wellness Institute (GWI) พบว่ามูลค่าตลาดของธุรกิจสปาทั่วโลกมีแนวโน้มขยายตัวเฉลี่ย 6% ต่อปี หรือจากมูลค่าตลาดเพียง 1.29 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐฯ สู่ระดับ 1.69 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในช่วงปี 2015-2020 (Economic Intelligence Center (EIC), 2561) จึงทำให้เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเกาะที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและมีความพร้อมในการลงทุนทางด้านธุรกิจสปา จึงสามารถผลักดันให้เกาะสมุยเป็นศูนย์กลางสปา (Hub of spa) ได้ (สุณีย์ ล่องประเสริฐ, 2557) แต่ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญต่อการบริหารธุรกิจสปาทำให้เกิดปัญหาการช่วงชิงบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรมาช่วยธุรกิจตน (ราณี อธิชัยกุล, 2555 ; สสว., 2556 ; สุณีย์ ล่องประเสริฐ, 2557; สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558) รวมถึงการเข้าสู่ประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีการเปิดเสรีแรงงานในกลุ่มประเทศสมาชิก ทำให้แรงงานมีโอกาสเลือกมากยิ่งขึ้น การบริหารความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากสิ่งที่ธุรกิจต้องการคือผลตอบแทนสูงสุด แต่ในบางครั้งผลการดำเนินการออกมาไม่เป็นไปตามที่คาดเอาไว้ แสดงถึงการคาดการณ์ของบริษัทนั้นมีความเสี่ยง ฉะนั้นหากมีการบริหารความเสี่ยงในองค์กรจะสามารถสร้างความมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่าการดำเนินงานต่างๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (สุดสงวน บุญคือนนท์, ปพฤกษ์ อุตสาหะวณิชกิจ และพลาญ จันทระจตุรภัทร, 2554) เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการคาดการณ์ที่มีหลักการ และช่วยลดหรือป้องกันความเสียหายในการทำงานแต่ละขั้นตอนไว้ล่วงหน้าโดยการบริหารความเสี่ยงที่ดีจะเป็นการวัดความสามารถและการดำเนินงานของบุคลากรภายในองค์กร (ปณิชา พงษ์นิกร และธนวิทย์ บุตรอุดม, 2557) และหากมีการบริหารความเสี่ยงที่ดีนั้น ผลการดำเนินงานของธุรกิจย่อมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและจะสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น (กนกพรพรณ นวลงาม, นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ และสุธีรา พ่วงพรพิทักษ์, 2557 ; ทิฆัมพร ทับศรี, จินดารัตน์ ปิรมณี และภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์, 2558)

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยด้านอื่นๆ (ทนายท ศรัปป์, 2555) โดยความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่อาจเกิดขึ้น อาทิ การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ อาจเกิดได้จากการไม่มีการประเมินค่างาน เพื่อจัดระดับตำแหน่งที่ถูกต้องตามค่าของงานในทุกตำแหน่งงาน ไม่มีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน ถูกต้อง การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน เช่น องค์กรขาดระบบการค้นหาสมรรถนะความสามารถในตำแหน่งงานต่างๆ ที่ชัดเจน การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ เช่น องค์กรออกระเบียบข้อบังคับขัดกับกฎหมายแรงงาน การทำสัญญาที่เอื้อเปรียบพนักงาน โดยคิดว่าหากพนักงานลงนามในสัญญานั้นแล้ว บริษัทจะสามารถใช้บังคับได้ทุกกรณี (เนตรชนก พรหมนอก, 2556 ; ทิฆัมพร ทับศรี, จินดารัตน์ ปิรมณี และภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์, 2558 ; จิตราภรณ์ ทับทม, อธิพรพรณ อังภาภรณ์ และอนิรุทธิ์ ผงคลี, 2559)

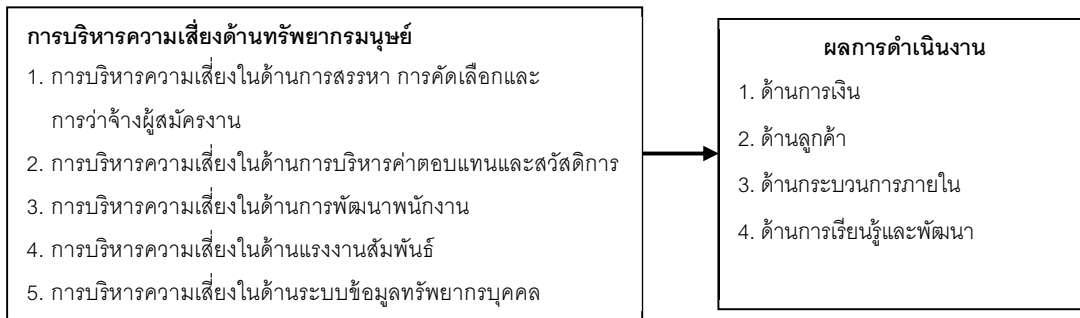
ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้นั้น จะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานระดับองค์กรระดับบุคคล และทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ หากองค์กรยังไม่ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจสปาตระหนักถึงปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางการแข่งขันที่มีเพิ่มมากขึ้นของการเข้าสู่อาเซียน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรอิสระและส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ

โมเดลของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา



2.1 การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Risk Management)

การบริหารปัจจัย ควบคุมกิจกรรม และกระบวนการการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารบุคคล เพื่อให้ระดับของความเสียหายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างมีระบบ ซึ่งสามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุดสงวน บุญคิวินท์, ปปฤกษ์ อุดสาหกรรมนิชกิจ และพลาญ จันทระตุรภัทร, 2554 ; ศักดิ์การณ์ ไชยเจริญ, วัลลภา อารีรัตน์ และจตุภูมิ เขตจัตุรัส, 2554)

2.1.1 การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน (Recruitment Selection and Placement Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านการสรรหาบุคลากรทั้งจากภายใน และภายนอกเข้ามาปฏิบัติงาน ด้วยการจัดหาผู้ที่ทำหน้าที่สัมภาษณ์ที่มีทักษะและประสบการณ์ รวมถึงใช้ระบบคุณธรรม และตรวจสอบประวัติเพื่อบรรจุทดแทนตำแหน่งที่ว่างได้ทันเวลา ซึ่งหากไม่สามารถทำได้จะก่อให้เกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายให้แก่องค์กร

2.1.2 การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and welfare Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมความรู้ ความสามารถ มีการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน และมีการปรับปรุงสวัสดิการ รวมถึงทำความเข้าใจแก่บุคลากรถึงระบบสร้างแรงจูงใจในจ่ายค่าตอบแทนที่ดีเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากไม่สามารถทำได้จะก่อให้เกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายให้แก่องค์กร

2.1.3 การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน (Personal Development Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านการจัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรที่เพียงพอ กับเส้นทางการฝึกอบรม และตามความสนใจของพนักงาน โดยที่การอบรมเน้นวิธีการปฏิบัติจริง และมีการประเมินผล ติดตามผลในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งหากไม่สามารถทำได้จะก่อให้เกิดผลกระทบ และเกิดความเสียหายให้แก่องค์กร

2.1.4 การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ (Labor Relation Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านการกำหนดระเบียบข้อบังคับ และสัญญา โดยสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน และ

ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งหากไม่สามารถทำได้ จะก่อให้เกิดผลกระทบ และเกิดความเสียหายให้แก่องค์กร

2.1.5 การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล (Personal Information System Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงด้านสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่มีความปลอดภัยเพื่อใช้ในการสืบค้น และการจัดทำรายงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหากไม่สามารถทำได้จะก่อให้เกิดผลกระทบ และเกิดความเสียหายให้แก่องค์กร

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance)

ตัวชี้วัดจะเป็นตัวการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดหรือไม่ และให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ รวมทั้งเป็นการวัดผลการดำเนินงานของบุคลากร ว่าบุคลากรในองค์กรมีศักยภาพมากน้อยเพียงใด และวัดผลสำเร็จขององค์กร เพื่อให้ทราบว่าจะต้องมีการปรับปรุงองค์กรอยู่อย่างต่อเนื่อง (Kaplan และ Norton, 1993 ; กนกพรพรณ นวลงาม, นิติงษ์ สงศรีโรจน์ และสุริยา พวงพรพิทักษ์, 2557 ; ทิฆัมพร ทับศรี, จินดาวัฒน์ ปิณณิ และภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์, 2558 ; รัฐพล ขาวสี, 2558 ; มยุรี สีเชียงหา, นวลละออง อรรถรังสรรค์และ พีรวัฒน์ ไชยล้อม, 2558 ; จิตราภรณ์ ทับทิม และธีรพรณ อิงภากรณ์ และอนิรุทธิ์ ผงคลี, 2559)

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง องค์กรมีกำไรเพิ่มขึ้น ที่เกิดจากยอดขายสินค้าและบริการ รวมถึงส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานดีอย่างสม่ำเสมอ

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง องค์กรได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้า มาปรับปรุงคุณภาพ และออกแบบสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความแตกต่างกับคู่แข่ง อีกทั้งมีการปรับปรุงวิธีการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ และเอาใจใส่ลูกค้ารายเก่า

2.2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการบริการให้ทันสมัย และกระบวนการทำงานให้ชัดเจน รวมถึงมีการปรับปรุงทีมงานให้มีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และปรับปรุงกิจกรรมเพื่อสร้างให้บุคลากรมีความสามัคคี

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง องค์กรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน และให้บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้าน รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ และข้อคิดเห็นเสนอแนะของบุคลากรมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการ และปรับปรุงองค์กร

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรจำนวน 66 แห่ง (สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2559) กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) จำนวน 57 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยไม่ใส่คืน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ เจ้าของสถานประกอบการ หรือผู้จัดการ

สปา หรือระดับหัวหน้างาน แต่ละ 2 คน รวมจำนวน 114 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีอัตราการตอบรับคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การสรรหาบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง การจัดหาผู้ทำหน้าที่สัมภาษณ์ที่มีทักษะ และประสบการณ์ครอบคลุมในตำแหน่งต่างๆ การตรวจสอบประวัติ และคุณสมบัติผู้สมัครงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ว่าง การคัดเลือกพนักงานด้วยการใช้ระบบคุณธรรมเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และการบรรจุทดแทนตำแหน่งงานว่างได้ทันเวลา 2) การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การกำหนดค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตามหลักความรู้ความสามารถ และประสบการณ์อย่างเป็นธรรม การกำหนดโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจนเหมาะสมกับเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร การใช้ระบบสร้างแรงจูงใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ดีเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงสวัสดิการโดยใช้ข้อมูลและความต้องการของบุคลากรมาร่วมพิจารณา และสร้างระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กร 3) การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีเส้นทางอาชีพของทุกตำแหน่งงาน การอบรมโดยวิธีปฏิบัติจริงเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในงานที่ทำมากขึ้น การประเมินผลและการติดตามผลในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร การจัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามต้องการและความสนใจของบุคลากร 4) การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การแสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้อง การกำหนดระเบียบข้อบังคับ โดยสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน การจัดทำสัญญาที่มีความเป็นธรรมแก่บุคลากร การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทุกระดับอยู่เสมอ และการจัดกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ และ 5) การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การออกแบบระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะสนับสนุนให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จ ระบบป้องกันความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงและจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ การใช้ระบบสืบค้นและการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารในเวลาที่กำหนด และงบประมาณให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์

ผลการดำเนินงาน จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุม ผลกำไร ยอดจำหน่ายสินค้าและบริการ ส่วนแบ่งทางการตลาด และผลการดำเนินงานที่ดี 2) ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุม การนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงสินค้าและบริการ การปรับปรุงสินค้าและบริการให้มีคุณภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า วิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่า และการออกแบบสินค้าและบริการเพื่อสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งรายอื่น ๆ 3) ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุม กระบวนการบริการให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กระบวนการบริการให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กระบวนการทำงานให้ชัดเจนและเหมาะสม และความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้า

และบริการ การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน การเพิ่มความชำนาญเฉพาะด้าน การนำข้อคิดเห็นเสนอแนะของบุคลากรมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงองค์กร

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ 0.968 ด้านการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาเท่ากับ 0.957 และด้านผลการดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.923 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 สามารถนำมาใช้เก็บข้อมูลตัวอย่างได้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2555) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าอำนาจการจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.290 - 0.852 และผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจการจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.325 - 0.797 ซึ่งสอดคล้องกับนิคม ถนอมเสียง (2550) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.20 ขึ้นไปถือว่า ข้อคำถามมีความเหมาะสม

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบ Enter ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ HRR} = \beta_0 + \beta_1 \text{RR} + \beta_2 \text{CR} + \beta_3 \text{PR} + \beta_4 \text{LR} + \beta_5 \text{IR} + \epsilon$$

โดย β คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ϵ คือ ค่าความคาดเคลื่อน

HRR คือ การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม

RR คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน

CR คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

PR คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน

LR คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์

IR คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล พบว่า

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า รูปแบบของธุรกิจสปา ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.30 บุคคลธรรมดา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30 และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.40 ระยะเวลาที่เปิดดำเนินของธุรกิจสปา ส่วนใหญ่ ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.90 ระยะเวลา 5 ปี – ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.30 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.80 ลักษณะของธุรกิจสปา ส่วนใหญ่บริหารงานอย่างอิสระโดยเจ้าของกิจการสัญชาติไทย จำนวน 76 ราย

คิดเป็นร้อยละ 66.60 เครื่องข่ายในประเทศไทย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.20 เครื่องข่ายจากต่างประเทศ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.20 บริหารงานอย่างอิสระโดยเจ้าของกิจการชาวต่างชาติ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตาราง 1 ความคิดเห็นการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRR)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน (RR)	4.28	0.61	มากที่สุด**
การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (CR)	4.20	0.72	มาก*
การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน (PR)	4.14	0.68	มาก*
การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ (LR)	4.21	0.69	มากที่สุด**
การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล (IR)	4.09	0.66	มาก*
โดยรวม	4.19	0.57	มาก*

* $\bar{X}$ 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

** $\bar{X}$ 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคล่องงานวิจัยของสุดสงวน บุญคิวนนท์, ปทุภักษ์ อุตสาหกรรมกิจ และพลาญ จันทระตุรวัตร (2554) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน และการบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล เนื่องจากธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุยนั้น มีความมุ่งมั่นในการคัดเลือกพนักงานด้วยการใช้ระบบคุณธรรม เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัครงานให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน อีกทั้ง ธุรกิจสปา มีการกำหนดระเบียบข้อบังคับที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน จัดทำสัญญาต่างๆ ที่มีความเป็นธรรมแก่บุคลากร กำหนดค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตามหลักความรู้ความสามารถ รวมถึงให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการติดตามผลในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร และมีระบบป้องกันความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพนพร พวงจินดา และธีระ ฤทธิรอด (2556) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพุนมังสาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานบุคคลควรดำเนินการสรรหาตามระบบคุณธรรมให้เป็นไปตามความรู้ความสามารถ ไม่ควรให้กลุ่มผลประโยชน์เข้ามาแทรกแซง

และใช้หลักการประเมินผลงานมาใช้ในเลื่อนขั้นกำหนดหรือกระบวนการเงินเดือนให้เป็นไปตามความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพของบุคลากร และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการดำเนินงาน ธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

ผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเงิน	4.58	0.63	มากที่สุด**
ด้านลูกค้า	4.31	0.72	มากที่สุด**
ด้านกระบวนการภายใน	4.17	0.72	มาก*
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.02	0.70	มาก*
รวม	4.27	0.60	มากที่สุด**

* $\bar{X}$ 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

** $\bar{X}$ 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผลการดำเนินงานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้นได้ให้ความสำคัญกับผลการดำเนินการด้านการเงินและด้านลูกค้า โดยการมีผลกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กรนั้น เนื่องจากการมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยธุรกิจสปานำคำแนะนำดีชมของลูกค้ามาศึกษา วิเคราะห์และปรับปรุงสินค้าและบริการ ให้มีคุณภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิฆัมพร ทับศรี, จินดารัตน์ ปิรมณี และภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของการตลาดบริการเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจสปาได้นำข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้ามาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการในการดำเนินงานเหมาะสม ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย ยังมีการปรับปรุงวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่า และกระบวนการบริการที่มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยปรับปรุงพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการลูกค้าทั้งก่อนและหลัง รวมถึงส่งเสริมพนักงานให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรภากรณ์ ทับทิม, ธีรพรรณ อิงภากรณ์และอนิรุทธิ์ ผงคลี (2559) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของมาตรฐานการบริการที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การทำธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง องค์กรต้องมีแนวคิดในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการลูกค้าได้ และปรับปรุงองค์การด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยมีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ ทักษะความชำนาญของพนักงานเสมอ

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจสปา ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	RR	CR	PR	LR	IR	VIF
$\bar{X}$	4.28	4.20	4.14	4.21	4.09	
S.D.	0.61	0.72	0.68	0.69	0.66	
RR	-	.73**	.74**	.60**	.56**	2.74
CR		-	.75**	.58**	.52**	2.81
PR			-	.60**	.66**	3.37
LR				-	.76**	2.74
IR					-	2.83

**p < 0.01

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบค่า VIF ของตัวแปรการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสปา มีค่าสหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.74 – 3.37 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นที่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ Multicollinearity (Black, 2006)

ตาราง 4 การทดสอบการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRR)	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.66	0.24	2.75	0.00*
1. การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน (CR)	0.21	0.09	2.41	0.02*
2. การบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ (RR)	0.28	0.07	3.82	0.00*
3. การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน (PR)	0.14	0.09	1.64	0.10
4. การบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ (LR)	-0.08	0.08	-0.99	0.32
5. การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล (IR)	0.32	0.08	3.98	0.00*
F = 51.2, p= 0.000, AdjR ² = 0.690				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเสี่ยงในการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน ส่งผลบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สอดคล้องงานวิจัยของสุดสงวน บุญควินนท์, ปทุภะ อุตสาหะวานิชกิจ และพลาญ จันทระจตุรภัทร (2554) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความเสี่ยงในการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ส่งผลบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย ซึ่งการบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคลของธุรกิจสปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้น มีระบบป้องกันความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์และมีการออกแบบระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่ดี โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ การสืบค้นและการจัดทำรายงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของพิชิต เทพวรรณ (2555) ได้กล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเข้ามาช่วยให้การทำงานมีความสะดวกสบาย มีระบบป้องกันที่ดีและคล่องตัวขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารงานข้อมูลพื้นฐานด้านทรัพยากรมนุษย์มีความถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Berber, Đorđević และ Milanović (2018) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Human Resource Management :e-HRM) : แนวคิดใหม่สำหรับยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า องค์การต่างๆ ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีมาส่งเสริมปรับใช้กับงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับการจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ธุรกิจสปาให้ความสำคัญในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตามหลักความรู้ความสามารถและประสบการณ์อย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างความพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมกัน เป็นธรรมหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่า ก็อาจที่จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นแก่บุคลากร และอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นได้ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรได้ (ฐาปนา จีนไพศาล, 2559) และการบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน ของธุรกิจสปา ได้ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงาน ด้วยการใช้ระบบคุณธรรมเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานและให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัครงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานนั้น สอดคล้องกับแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ของงานวิจัยของทิพเนตร พวงจินดา และธีระ ฤทธิรอด (2556) ที่กล่าวว่า การดำเนินการสรรหาพนักงานต้องปฏิบัติตามระบบคุณธรรมให้เป็นไปตามหลักความรู้ความสามารถไม่ควรให้กลุ่มผลประโยชน์เข้ามาแทรกแซง และสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2556) ที่กล่าวถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ด้านการจ้างงาน การสรรหาและการคัดเลือกบุคคล ไว้ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือการสรรหาและคัดเลือก คือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สุด ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความเสี่ยงในการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน จึงส่งผลให้ธุรกิจสปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอและมีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลเปรียบเทียบและเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีความครอบคลุมมากขึ้น

5.1.2 ควรศึกษาปัจจัย หรือผลกระทบอื่นที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานและศึกษาในกลุ่มตัวอย่างหลากหลาย

5.1.3 ควรศึกษารูปแบบการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SME) ในด้านการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงาน

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 องค์กรควรสนับสนุนงบประมาณให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ นั้น จะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านการทำงานได้เต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

5.2.2 องค์กรควรมีกระบวนการในการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงานที่มีประสิทธิภาพ โดยประชาสัมพันธ์รับสมัครงานผ่านช่องทางต่างๆ ให้หลากหลาย และจะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานนั้น เช่น มีการสัมภาษณ์หรือทดสอบทักษะความเชี่ยวชาญในงาน

5.2.3 องค์กรควรนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อยกระดับเข้าสู่ HR Tech เช่น อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง หรือ การบริหารจัดการข้อมูล Big Data & AI โดยผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุคของยุคดิจิทัลมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารออนไลน์มากขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ระดับผลการดำเนินงาน และศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงในด้านการสรรหา การคัดเลือกและการว่าจ้างผู้สมัครงาน และการบริหารความเสี่ยงในด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงในด้านการพัฒนาพนักงาน การบริหารความเสี่ยงในด้านระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านผลการดำเนินงาน ธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความเสี่ยงในระบบข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านความเสี่ยงในการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเสี่ยงในการสรรหา การคัดเลือก และการว่าจ้างผู้สมัครงาน ส่งผลบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้นธุรกิจสปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีระบบป้องกันความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์และมีการออกแบบระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่ดี โดยใช้

เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตามหลักความรู้ความสามารถและประสบการณ์อย่างเป็นธรรม และมีการคัดเลือกพนักงานด้วยการใช้ระบบคุณธรรมเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กนกพรพรณ นวลงาม, นิติพงษ์ สงครีโรจน์ และสุธีรา พ่วงพรพิทักษ์. (2557). ผลกระทบของศักยภาพการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ. *วารสารบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 7(1), 1-12.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- จิตรวราภรณ์ ทับทิมและ ธีรพรณ อึ้งภากรณ์และอนิรุทธิ์ ผงคลี. (2559). ผลกระทบของมาตรฐานการบริการที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 8(1), 107-120.
- ฐาปนา ฉินไพศาล. (2559). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- ณัฐฐพันธ์ เขจรนันท์. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทายาท ศรีปลั่ง. (2555). บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างไร ในยุคอัตราขยายตัวของประชากรเป็นศูนย์. *Journal of Human Resource intelligence*, 7(1), 60-63.
- ทิพย์พร ทับศรี, จินดารัตน์ ปิรมณี และภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์. (2558). ผลกระทบของการตลาดบริการเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 34 (3), 255-267 .
- ทิพนตร พวงจินดา และธีระ ฤทธิรอด. (2556). การจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์*, 2 (2), 15-34.
- นิคม ถนอมเสียง. (2550). *เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2560, จาก http://web.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf
- เนตรชนก พรหมนอก. (2556). *ผลกระทบของการบริหารความสัมพันธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการบริการด้านสุขภาพในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปณิชา พงษ์นิกรและธนวิทย์ บุตรอุดม. (2557). กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลมะเร็งบ้าง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 2 (2), 84 - 96.
- พิชิต เทพวรรณ. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มยุรี สีเชียงหา, นวลละออง อรรถรังสรรค์และ พีรวัฒน์ ไชยล้อม. (2558). ผลกระทบของการบริหารภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 34 (4), 104-116.

- รัฐพล ชาวลี. (2558). ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราณี อธิชัยกุล. (2555). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์การณ ไชยเจริญ, วัลลภา อาริรัตน์ และจตุภูมิ เขตจัตุรัส. (2554). การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล ในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 5(2), 130-137.
- สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2559). จำนวนสปาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ได้รับรองมาตรฐาน. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.stpho.go.th/rx/down/spa>.
- สสว. (2556). การจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2559, จาก <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/สปาและบริการสุขภาพ%20final.pdf>.
- สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). ธุรกิจสปาไทย. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2559, จาก http://www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf.
- สุนีย์ ล่องประเสริฐ. (2557). การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิทยาการจัดการ, 1 (1), 125-141.
- สุดสงวน บุญคิวนนท์, ปภฤกษ์ อุตสาหกรรมกิจ และพลาญ จันทจรุฑกัทร. (2554). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3(1), 96-107.
- Berber, N., Đorđević, B. & Milanović, S. (2018). Electronic Human Resource Management (e-HRM): A New Concept for Digital Age. *Strategic Management*, (23) 2, 022-032.
- Black, K. (2006). *Business statistics : for contemporary decision making*. USA : John Wiley and Son.
- Economic Intelligence Center (EIC). (2561). *Hotel spa โอกาสทางธุรกิจแบบ win-win*. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2561, จาก https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/4383/exu8jbu48o/NOTE_TH_Hotel-Spa_20180131.pdf
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1993). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74 (1), 75-85.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610.