

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัจจัยแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งภาวะแรงกดดัน การแข่งขันต่างๆ ส่งผลให้องค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพราะความเสี่ยงเป็นสิ่งที่แอบแฝงอยู่ใน ระบบของการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน จากลักษณะงาน หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างราบรื่น (Grose, 1987)

ไปรษณีย์ไทยก่อนการแปรสภาพเป็นบริษัทจำกัด ได้ประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง ในสมัยที่กิจการไปรษณีย์ยังอยู่ภายใต้สังกัดการสื่อสารแห่งประเทศไทย การขาดทุนดังกล่าวไม่กระทบต่อผลประโยชน์โดยรวมมากนัก เนื่องจากยังมีผลกำไรจากกิจการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุน แต่เมื่อต้องแยกกิจการออกมา ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้จึงกลายเป็นปัญหาสำคัญอันดับแรกของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดการดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัดนั้น ไปรษณีย์ไทย ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันและความไม่แน่นอนต่างๆ ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกความไม่แน่นอนดังกล่าวก่อให้เกิดทั้งความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งล้วนแต่ส่งผลต่อองค์กรทั้งสิ้น (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2558) โดยความเสี่ยงอาจส่งผลในทางลบต่อองค์กร ส่วนโอกาสอาจสร้างมูลค่าแก่องค์กร

แนวทางการบริหารความเสี่ยงเป็นทิศทางการทำงานอนาคตอย่างมีเหตุผลมีหลักการและหาทางป้องกันความเสียหายอันเกิดขึ้น ในการทำงานแต่ละขั้นตอนไว้ล่วงหน้า โอกาสที่จะประสบกับปัญหาน้อยกว่าองค์กรอื่นๆ ที่ไม่มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ เพราะการที่ได้มีการเตรียมการและ ตั้งมือรับกับเหตุการณ์ต่างๆ อย่างเต็มที่ไว้ล่วงหน้า ในขณะที่องค์กรอื่นไม่มีการนำแนวคิดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น องค์กรเหล่านั้นจะประสบกับปัญหาและความเสียหายที่ตามมาโดยยากที่จะแก้ไข ดังนั้น แนวทางการบริหารความเสี่ยง จะช่วยในบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่กำหนดไว้ และเป็นการป้องกันโอกาสที่จะเกิดความ

สูญเสียมูลค่า (Chr Sunthrayuth, 2550) กระบวนการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการควบคุมภายในมีความสำคัญอย่างมากกับองค์กรเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม โดยต้องมีกระบวนการที่จะลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีต้องให้ทุกคนในองค์กรและทุกฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2554) การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้มีการป้องกันและลดความสูญเสียมูลค่าแก่องค์กร ผู้มีส่วนได้เสียเกิดสมดุลระหว่างต้นทุนและผลลัพธ์ที่ได้ และมีการพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (นฤมล สะอาด โฉม, 2550)

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงและความอยู่รอดขององค์กร ตามกรอบแนวคิดของ COSO-ERM 2017 เพื่อทบทวนและเสนอแนวทางปรับปรุงให้กับผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับการนำไปใช้ในการจัดการกับความไม่แน่นอนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและสนใจในเรื่องนี้ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงและความอยู่รอดขององค์กร ตามกรอบแนวคิดของ COSO-ERM 2017

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในและผู้วิจัยอื่นๆ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินการวิจัยในองค์กรธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงและความอยู่รอดขององค์กร ตามกรอบแนวคิดของ COSO-ERM 2017 ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 26,949 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสายงานสนับสนุนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการเงิน จำนวน 128 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร คือ 1. การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture) 2. กลยุทธ์และวัตถุประสงค์องค์กร (Strategy and Objective Setting) 3. เป้าหมายผลการดำเนินงาน (Performance) 4. การทบทวนและปรับปรุง (Review and Revision) 5. สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (Information, Communication and Reporting)

2. ตัวแปรตาม คือ ความอยู่รอดขององค์กร (Survival)

1.5 นิยามศัพท์

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้มีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ และคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ หรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งการระบุแนวทางในการจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าว ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุในวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามกรอบวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร

การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture) หมายถึง ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการฝ่ายจัดการและผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน นำไปสู่ความเจริญเติบโตและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น

กลยุทธ์และวัตถุประสงค์องค์กร (Strategy & Objective Setting) หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างของธุรกิจ กำหนดความต้องการที่จะเสี่ยง ประเมินกลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ กำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจซึ่งกลยุทธ์มีอยู่ 4 ประเภท คือ กลยุทธ์ผู้ปกป้อง กลยุทธ์การวิเคราะห์ กลยุทธ์เชิงรุก และกลยุทธ์การตอบสนอง

เป้าหมายผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ความสามารถขององค์กรเพื่อให้บรรลุความต้องการตามที่ตั้งไว้ ซึ่งเกิดขึ้นจากการใช้ความสามารถหรือทรัพยากรทั้งหลายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นี้ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือและการประสานงานภายในองค์กร

การทบทวนและปรับปรุง (Review & Revision) หมายถึง การทบทวน ติดตาม และการหาทางปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเพื่อจัดการกับความเสี่ยงให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ

สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (Information, Communication & Reporting) หมายถึง รายงานความเสี่ยง ทั้งจากแหล่งภายในหรือภายนอกองค์กร และกำหนดให้มีการสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสมและทันต่อเวลา เพื่อให้บุคลากรตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ความอยู่รอดขององค์กร (Survival) หมายถึง การปรับตัวเพื่อทำให้ธุรกิจเดินหน้าต่อไปได้ ด้วยวิธีการหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้ประกอบการเองมีความจำเป็นที่จะต้องตามเทคโนโลยี ข่าวสารบ้านเมืองให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ