

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของทฤษฎี และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อันได้แก่ ทฤษฎีงานวิจัยเชิงสำรวจ ทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยง และทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงในงานจัดซื้อ ส่วนงานวิจัยในอดีตสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ส่งมอบและการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดซื้อ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ทฤษฎีการวิจัยเชิงสำรวจ ทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยง และทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงงานจัดซื้อ

2.1.1 ทฤษฎีการวิจัยเชิงสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจเป็นแบบการวิจัยที่จะช่วยให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิด พฤติกรรม ความคาดหวัง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ยังไม่ปรากฏในแหล่งอ้างอิงใด และเป็นข้อมูลตามสถานะที่เป็นอยู่ขณะนั้น เพื่อผู้วิจัยจะใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจเบื้องต้นในเรื่องที่ศึกษานั้น หรือเพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวคิดการวิจัยในเรื่องดังกล่าวให้ลึกซึ้งต่อไป โดยการวิจัยประเภทนี้เป็นแบบการวิจัยที่ใช้กันมากที่สุดในสาขาสังคมศาสตร์ ทั้งการใช้เป็นแบบการวิจัยหลักหรือแบบการวิจัยเสริมในงานวิจัยหนึ่งๆ แต่กระนั้น ด้วยเหตุที่การสำรวจเป็นกิจกรรมที่พบบ่อยมากในชีวิตประจำวัน อีกทั้งมีงานวิจัยเชิงสำรวจจำนวนมากไม่น้อยที่ดำเนินการอย่างไม่รอบคอบรัดกุม จึงมักทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อการวิจัยเชิงสำรวจ ว่าเป็นการวิจัยที่มีคุณค่าน้อย ไม่น่าเชื่อถือ และไม่มีความเป็นวิชาการเพียงพอ นักวิจัยทางวิทยาศาสตร์ในบางสาขาถึงกับกล่าวว่า การสำรวจไม่ใช่การวิจัย ทั้งนี้เหตุผลประการหนึ่งสืบเนื่องจากการยึดติดกับแนวคิดเดิมที่ว่า การวิจัยมีจุดมุ่งหมายประการเดียวคือ การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งต้องดำเนินการโดยวิธีที่ทดลองและมีการทดสอบสมมติฐานทางสถิติเท่านั้น

กาลเวลาได้ทำให้นักวิจัยทางสังคมศาสตร์พัฒนาแนวคิด และแนวทางของการวิจัยที่มีความเป็นตัวของตัวเองและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเห็นว่า การวิจัยมีจุดมุ่งหมายหลายระดับ และแบบการวิจัยมีมากกว่าหนึ่งแบบเพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน ในทัศนะของผู้เขียน หาก

การวิจัยเชิงสำรวจดำเนินการได้ถูกต้องตามหลักวิชาการแล้ว จะเป็นแบบการวิจัยหนึ่งที่ยังคงมีบทบาทสำคัญต่อไปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และจะตอบคำถามที่มีประโยชน์หลายเรื่อง ทำให้ทราบสถานการณ์ของปรากฏการณ์ (ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิด พฤติกรรม) ตามที่เป็นอยู่ ด้วยบทบาทดังกล่าวนี้ บางครั้งจึงเรียกการวิจัยเชิงสำรวจว่า “Status Research”

ข้อดีและข้อจำกัดของการวิจัยเชิงสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจมีคุณสมบัติบางประการที่เอื้อประโยชน์ต่องานทางสังคมศาสตร์ แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดในบางประเด็น ดังนี้

ข้อดีของการวิจัยเชิงสำรวจ

1. ความยืดหยุ่นและการใช้ประโยชน์ได้กว้าง

การสำรวจอาจใช้เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มคนหรือข้อมูลที่ลึกและซับซ้อนมากขึ้น เช่น ปฏิกริยา แบบแผนของการดำเนินชีวิต ความคาดหวัง และการคาดการณ์แม้ว่าข้อมูลเหล่านี้จะเป็นเพียงข้อมูลตามคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล แต่ก็เป็นข้อมูลจากแหล่งต้นตอโดยตรงที่สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ลึกซึ้งเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้

การสำรวจมีความยืดหยุ่นในเรื่องวิธีการเก็บข้อมูล เพราะนักวิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ด้วยวิธีต่างๆ ตามความสะดวก ความรวดเร็ว และความเหมาะสม นอกจากนี้ยังยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและสถานที่ในการเก็บข้อมูล

ปัจจุบันการสำรวจเป็นวิธีการที่ไม่ยึดติดกับปรัชญาการวิจัยเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่ง จะเห็นว่านักวิจัยเชิงคุณภาพได้เริ่มใช้แบบสำรวจร่วมกับวิธีการเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ภาพกว้างของปรากฏการณ์ที่ศึกษาก่อนที่จะศึกษาเจาะลึกต่อไป ในทำนองเดียวกัน แม้ว่านักวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นวิธีหลักในการเก็บข้อมูลในการสำรวจ แต่บ่อยครั้งก็ใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลเพื่อเสริมให้ได้ความลุ่มลึกมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาและงบประมาณในการวิจัย การสำรวจเป็นวิธีการได้ข้อมูลที่ มีประสิทธิภาพ การสำรวจที่ดีจะให้ข้อมูลได้มากและเป็นข้อมูลที่เป็นตัวแทนของคนกลุ่มใหญ่ในเวลาที่มีอยู่จำกัดของผู้วิจัย

เนื่องจากการศึกษาในแนวกว้าง และส่วนมากจะใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ เพื่อให้ได้ภาพรวมของความคิดเห็น หรือสภาพการณ์จากกลุ่มคนที่เป็นตัวแทนของประชากร เป้าหมาย จุดเด่นของการวิจัยเชิงสำรวจจึงมักจะได้แก่ อำนาจในการสรุปอ้างอิง ไปยังประชากร เป้าหมาย (Generalizability)

3. การตอบคำถามเฉพาะด้าน

การสำรวจเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินงานของหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ โดยช่วยให้ได้ข้อมูลย้อนกลับอันเป็นช่องทางของการสื่อสารสองทางระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

- หน่วยงานองค์กรที่ต้องการจูงใจหรือโน้มน้าวกลุ่มเป้าหมายเช่นธุรกิจ การค้า พรรคการเมือง สถาบันทางสังคมและศาสนา
 - หน่วยงานที่ให้บริการแก่สาธารณะที่ต้องการรับทราบความต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น โรงพยาบาล และสถาบันการศึกษา
- นอกจากนี้หน่วยงานที่ต้องการข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการในการศึกษา

พฤติกรรมของคนในสังคม เช่นองค์กรวิชาชีพและมหาวิทยาลัย ก็ใช้ประโยชน์จากการสำรวจอยู่เสมอ

ข้อจำกัดของการวิจัยเชิงสำรวจ

การสำรวจจะมีข้อจำกัดมากเมื่อต้องการข้อมูลที่วัดต่อความรู้สึกของคน หรือข้อมูลที่ฝืนบรรทัดฐานทางสังคม และเนื่องจากการสำรวจมักจะเป็นการเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก การทำสำรวจจึงมีความเสี่ยงสูงในการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการสำรวจที่ไม่ได้ดำเนินการอย่างรอบคอบรัดกุมเท่าที่ควร

ข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

เนื่องจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งต่างมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานวิจัยในแต่ละงาน โดยข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มีดังนี้

ข้อดีของแบบสอบถาม

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
2. เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ และอยู่กระจัดกระจาย
3. วิเคราะห์ข้อมูลง่าย สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ยุ่งยาก และไม่ต้องใช้ผู้มีความชำนาญพิเศษ

ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

1. ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่าน-เขียนไม่ได้

2. ข้อคำถามที่ยากและต้องตีความ ผู้ตอบแต่ละคนอาจตีความไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

3. ขาดความยืดหยุ่น และไม่คอยได้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเหมือนการสัมภาษณ์เพราะคนไทยส่วนใหญ่ไม่ชอบเขียนความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น คำถามปลายเปิดให้เขียนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ผู้ตอบอาจไม่เขียนตอบมาเลย แต่มิได้หมายความว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ผู้วิจัยต้องการใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อดีของแบบสัมภาษณ์

1. มีความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนได้ และถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถามก็สามารถขอคำชี้แจงเพิ่มเติมได้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลได้กับกลุ่มตัวอย่างทุกประเภท แม้แต่ผู้อ่าน-เขียนไม่ได้
3. ได้เห็นปฏิกิริยาของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อจำกัดของแบบสัมภาษณ์

1. สิ้นเปลืองแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่าย
2. ต้องใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีทักษะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้
3. ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้ความร่วมมือ หรือหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่แท้จริง

2.1.2 ทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยง

สำหรับรายละเอียดของทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยงมีดังนี้

2.1.2.1 ความหมายและประเภทของความเสียหาย

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความเสียหาย ประเภทของความเสียหาย และปัจจัยของความเสียหายไว้ดังนี้

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่องค์กรจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 2 ประเภทคือ ความเสี่ยงที่มีความแน่นอน และความเสี่ยงที่มีความไม่แน่นอน สำหรับแหล่งที่มาของความเสี่ยงนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากอิทธิพลภายนอก และปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากอิทธิพลภายใน และสามารถจัดกลุ่มความเสี่ยงได้อีกแบบหนึ่งคือ ความเสี่ยงทั่วไป และความเสี่ยงเฉพาะที่

ธารชูด อมรเพชรกุล (2546) ได้อธิบายความหมายของความเสี่ยง และจำแนกประเภทของความเสี่ยงได้ดังนี้

“ ความเสี่ยง (Risk) ” หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่จะส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเสี่ยงหาย และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยความเสี่ยงสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน

- Operation Risk เกิดจากขั้นตอนและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- Human Resource Risk เกิดจากตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- Financial Risk เกิดจากความไม่พร้อมในเรื่องงบประมาณ การเงิน
- Strategic Risk เกิดจากกลยุทธ์ และนโยบายในการบริหารงาน

ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก

- Competitive Risk เกิดจากสภาวะการแข่งขัน บริษัทคู่แข่ง
- Supplier / Customer Risk เกิดจากบริษัทคู่ค้า และผู้ส่งมอบงานให้เรา
- Regulatory / Legal Risk เกิดจากกฎหมาย กฎระเบียบราชการ
- Economic / Political Risk เกิดจากสภาวะเศรษฐกิจและการเมือง

2.1.2.2 ระบบบริหารความเสี่ยง

“ ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ” หมายถึงกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความเสี่ยงหายที่อาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.1.2.3 ขั้นตอนการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง

ระบบบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (Understand Objectives)

ในการดำเนินงานใดๆ ก็ตาม หากไม่มีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานแล้ว ย่อมจะไม่สามารถดำเนินงานไปได้ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นจะช่วยให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานขององค์กร สามารถระบุและกำหนดขอบเขตของสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งที่มาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์องค์กร กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม การเงิน การดำเนินงาน สภาพการแข่งขัน การเมือง ภาพลักษณ์ ลูกค้าและกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานได้อย่างชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การระบุความเสี่ยง (Identification Risks)

การระบุความเสี่ยง คือ การระบุและจัดกลุ่มประเด็นความเสี่ยง ตามสาเหตุที่ทำให้ความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้น ซึ่งขั้นตอนในการระบุความเสี่ยง สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) พิจารณาว่าในการดำเนินงานมีกิจกรรมหรือกระบวนการใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในแต่ละข้อ

2) พิจารณาว่าในแต่ละกิจกรรมหรือกระบวนการนั้นมีปัจจัยหรือเหตุการณ์ใดบ้างที่จะส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานตามกิจกรรมนั้นๆ ได้ โดยให้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ต่างๆ รูปแบบ หรือพิจารณาความเสี่ยงทุกประเภทให้ครอบคลุมมากที่สุด

3) ทำการระบุ Risk Identification ที่ได้ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อไป

3. การประเมินความเสี่ยง (Assess Risks)

การประเมินความเสี่ยงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินค่าของความเสี่ยงแต่ละข้อ แล้วจึงนำมาทำการจัดลำดับความเสี่ยงตามคะแนนที่ได้ โดยมีปัจจัยที่จะนำมาพิจารณาอยู่ 4 ปัจจัยได้แก่

1) ความรุนแรง (Business Impacts) คือการประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้นๆ โดยอาจกำหนดให้มีคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 ดังความหมายในตารางที่ 2.1 (ธารชูดา อมรเพชรกุล, 2546)

ตารางที่ 2.1 การกำหนดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น

ระดับคะแนน	ความรุนแรงที่เกิดขึ้น	คำอธิบาย
1	น้อยมาก (Insignificant)	ไม่มีการบาดเจ็บ , สูญเสียการเงินเล็กน้อย
2	น้อย (Minor)	มีการบาดเจ็บเล็กน้อย , สูญเสียทางการเงินปานกลาง , มีผลกระทบภายในองค์กร
3	ปานกลาง (Moderate)	ต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ , สูญเสียทางการเงินค่อนข้างมาก , มีผลกระทบกับลูกค้าภายนอก
4	มาก (Major)	บาดเจ็บสาหัส , สูญเสียทางการเงินมาก , สูญเสียความสามารถในการผลิต
5	มากที่สุด (Catastrophic)	เสียชีวิต , สูญเสียทางการเงินมหาศาล , มีผลกระทบถึงขั้นหายนะ

2) โอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood) คือ การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงนั้นๆ โดยอาจกำหนดหีมีคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 ดังความหมายในตารางที่ 2.2 (ธารชูดา อมรเพชรกุล, 2546)

ตารางที่ 2.2 การกำหนดระดับคะแนนของโอกาสในการเกิดความเสี่ยง

ระดับคะแนน	โอกาสเกิด	คำอธิบาย
1	น้อยที่สุด (Almost Impossible)	อาจเกิดขึ้นได้เฉพาะสถานการณ์ผิดปกติเท่านั้น
2	น้อย (Unlikely)	สามารถเกิดขึ้นได้เป็นครั้งคราว
3	ปานกลาง (Possible)	อาจเกิดขึ้นได้บ้างบางโอกาส
4	มาก (Likely)	สามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ปกติ
5	มากที่สุด (Very Likely)	คาดว่าจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ส่วนใหญ่

เมื่อทำการให้คะแนนปัจจัยความรุนแรงและปัจจัยโอกาสในการเกิดความเสี่ยงทั้ง 2 ปัจจัยแล้ว จะนำคะแนนทั้ง 2 มาเทียบในตารางการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง ("risk mgt_pwt,"2004) เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยง ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ตารางการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Risk Aversion Table)

โอกาสในการเกิด (Likelihood)	ความรุนแรง (Business Impacts)				
	1 Insignificant	2 Minor	3 Moderate	4 Major	5 Catastrophic
1 Almost Impossible	1	1	1	1	1
2 Unlikely	1	1	2	3	4
3 Possible	1	2	3	4	5
4 Likely	1	2	3	4	5
5 Very likely	1	2	3	5	5

ตัวเลขในตารางคือ ระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (Materiality) ซึ่งมีความหมายของระดับความเสี่ยงต่างๆ ("risk mgt_pwt,"2004) สามารถแสดงในตารางที่ 2.4

3) การควบคุมสิ่งเดิมที่มีอยู่ (Control Evaluation) เป็นการพิจารณาถึงความพร้อมและประสิทธิผลของการควบคุมความเสี่ยงเดิมที่มีอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าการควบคุมความเสี่ยงเดิมที่มีอยู่นั้นสมควรได้รับการปรับปรุง แก้ไข หรือไม่ การประเมินการควบคุมความเสี่ยงเดิมที่มีอยู่นั้นสามารถประเมินได้จากตารางที่ 2.5 (ธารชูดา อมรเพชรกุล, 2546)

ตารางที่ 2.4 การกำหนดความหมายของระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

ระดับคะแนน	ระดับความเสี่ยง	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ไม่ใช่ประเด็นที่ต้องสนใจในขณะนี้
2	ค่อนข้างน้อย	อาจเกิดผลเสียตามมา ควรใส่ใจบ้าง
3	ปานกลาง	เกิดผลกระทบปานกลาง อาจมีการเปลี่ยนแปลง
4	ค่อนข้างสูง	อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ควรพิจารณาให้ความสำคัญ
5	สูงมาก	มีความรุนแรงมาก สามารถเกิดอันตรายได้ทันที

ตารางที่ 2.5 ตารางการประเมินการควบคุมความเสี่ยงเดิมที่มีอยู่

ระดับคะแนน	การควบคุมความเสี่ยงเดิม	คำอธิบาย
1	ดีเลิศ (Excellent)	ดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องปรับปรุง
2	ดี (Good)	เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วได้ผลเป็นอย่างดี แต่มีบางส่วนต้องปรับปรุง
3	พอใช้ (Fair)	เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วได้ผลดีพอสมควร แต่ยังคงต้องมีการปรับปรุง
4	ไม่น่าพอใจ (Marginal)	การปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผนและไม่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ระบุ
5	ควรปรับปรุง (Poor / Non-Existent)	ยังไม่มีระบบการควบคุม

4) ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่ (Residual Risks) เป็นการประเมินระดับความเสี่ยงที่อาจจะยังคงอยู่หลังจากที่ได้ทำการควบคุมความเสี่ยงตามแนวทางเดิมที่มีอยู่แล้ว สำหรับการประเมินความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่นั้นให้พิจารณาจากการเปรียบเทียบค่าของระดับความเสี่ยง

และระดับคะแนนของการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่เดิม ดังตารางที่ 2.6 ซึ่งตัวเลขในตารางจะหมายถึงค่าระดับความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่นั่นเอง

จากนั้น เราจะนำระดับความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่มาพิจารณาว่าจะยอมรับความเสี่ยงนั้นๆ ได้หรือไม่ ซึ่งในการพิจารณาจะมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา เกณฑ์เหล่านี้จะมาจากความต้องการของผู้บริหารองค์กร ส่วนความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จะถูกนำไปเป็นแนวทางในการสร้างแผนจัดการความเสี่ยงต่อไป

ตารางที่ 2.6 ตารางประเมินความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่

ระดับควบคุม (Control Evaluation)	ระดับความเสี่ยง (Materiality)				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1 Excellent	1	1	1	1	1
2 Good	1	1	2	3	4
3 Fair	1	2	3	4	5
4 Marginal	1	2	3	4	5
5 Poor / Non-Existent	1	2	3	5	5

4. การจัดการความเสี่ยง (Response to Risks)

การจัดการความเสี่ยง เป็นการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมเพื่อจัดการต่อความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ สามารถจำแนกออกได้เป็น 4 แนวทาง (4T's Strategies) ดังนี้

1) Take – การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) คือการยอมรับให้มีความเสี่ยงนั้นๆ ปรากฏอยู่ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจัดการหรือสร้างระบบการควบคุม มีมูลค่าสูงกว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ไขความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม เราควรมีมาตรการในการจัดการเพื่อให้สามารถติดตามและดูแลความเสี่ยงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) Treat – การลด/ควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction/Control) คือการออกแบบระบบการควบคุมภายใน การแก้ไขปรับปรุงในด้านองค์กร ทิศทางองค์กร การปฏิบัติงาน และการติดตามตรวจสอบ เพื่อป้องกันหรือจำกัดผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสียหาย

3) Terminate – การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการหลีกเลี่ยงหยุด หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่เป็นความเสี่ยง เช่น การหยุดทำกิจกรรมนั้นๆ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการหรือระบบต่างๆ เป็นต้น

4) Transfer – การกระจาย/โอนความเสี่ยง (Risk Sharing/Spreading) คือ การกระจายความเสี่ยงในทรัพย์สิน หรือกระบวนการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากการสูญเสีย เช่น การทำประกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ได้แก่ การประกันภัย การจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) ซึ่งเป็นการถ่ายโอนความเสี่ยงไปยังบริษัทประกันและบริษัทภายนอก การทำสำเนาเอกสารหลายๆ ชุด และการกระจายที่เก็บทรัพย์สินมีค่า เป็นต้น

5. การติดตามผล (Monitoring)

ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงจะทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยทำการทบทวนปัจจัยเสี่ยงและนโยบายที่เกี่ยวข้องที่อาจเปลี่ยนแปลงไป เพื่อทบทวนว่าระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ และทำการสรุปผลการติดตามเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งส่งรายงานผลให้ฝ่ายบริหารรับทราบ ในกรณีที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมมาตรการจัดการความเสี่ยง ควรแจ้งให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบทราบทุกครั้ง และในกรณีที่พบว่าระดับความเสี่ยงเพิ่มสูงขึ้น ควรมีการเสนอแผนจัดการความเสี่ยงและรายงานให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณาอย่างเร่งด่วน

2.1.3 ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงงานจัดซื้อ

ในบรรดาพื้นที่ความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร ถือกันว่างานจัดซื้อ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญมากที่สุดและหมิ่นเหม่ต่อการทำให้องค์กรเสียหายได้มากที่สุดพื้นที่หนึ่ง

เนื่องจากงานจัดซื้อเป็นธุรกรรมที่เกี่ยวกับการซื้อขายซึ่งมีความละเอียดอ่อน อีกทั้งโอกาสที่องค์กรจะได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากความผิดพลาด และความบกพร่องในกระบวนการจัดซื้อก็อาจมีมากมายหลายสาเหตุ ดังนั้นการพิจารณาความเสี่ยงที่กระบวนการจัดซื้อจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการจัดซื้ออาจมีมากมายหลายประการ แต่สามารถจำแนกออกเป็นความเสี่ยงสำคัญได้ 6 ประการดังนี้

- 1). ความเสี่ยงเรื่องนโยบาย (Policy Risk)
- 2). ความเสี่ยงเรื่องคุณภาพ (Quality Risk)
- 3). ความเสี่ยงเรื่องคุณลักษณะ (Specification Risk)
- 4). ความเสี่ยงเรื่องราคา (Price Risk)
- 5). ความเสี่ยงเรื่องผู้ขาย (Supplier Risk)

6). ความเสี่ยงเรื่องการทุจริต (Fraud Risk)

โดยความเสี่ยงในงานจัดซื้อดังกล่าว อาจเกิดขึ้นเพียงอย่างเดียวหนึ่ง หรือ หลายๆ อย่างก็ได้ สุดแต่จะมีปัจจัยหนุนส่งให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องเหล่านั้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ส่งมอบ และการกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดซื้อ และในส่วนที่สองเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ส่งมอบและการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดซื้อ

ซัชวาล (2539) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะนำมาพิจารณาในการคัดเลือกผู้ส่งมอบขึ้นส่วนตัวถึงรถยนต์และได้จัดทำระบบตัดสินใจเลือกผู้ส่งมอบขึ้นส่วนตัวถึงรถยนต์ โดยใช้วิธีการศึกษารวบรวมปัจจัยจากเอกสารวิชาการ มาตรฐาน ISO9000 QS9000 และทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมยานยนต์ จนสามารถสรุปปัจจัยที่จะต้องทำการพิจารณาออกเป็น 19 ปัจจัย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ คือ หมวดการจัดการด้านคุณภาพ หมวดขีดความสามารถ หมวดการเงิน และหมวดพลวิธีการ/การจัดส่ง จากนั้นจึงได้ใช้เทคนิค AHP เพื่อนำมาหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละหมวด

วิสิทธิ์ศักดิ์ (2546) ได้ทำการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบช่วยในการตัดสินใจเลือกผู้ส่งมอบขึ้นส่วนยานยนต์โดยพิจารณาครอบคลุมปัจจัยในเรื่องคุณภาพ ราคา การส่งมอบ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม โดยโปรแกรมที่ทำการพัฒนาขึ้นมานั้นได้ใช้แนวคิดในการประเมินคะแนนของผู้ส่งมอบตลอดจนประยุกต์ใช้กระบวนการกลั่นกรองคุณสมบัติที่ต้องมีและพึงประสงค์ของการวิเคราะห์ผู้ส่งมอบขึ้นส่วนยานยนต์

Dickson (1966) ได้รวบรวมเกณฑ์ที่ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจำนวน 273 รายใช้ในการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้ส่งมอบที่เหมาะสม พบว่ามีเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้ในการพิจารณาทั้งสิ้น 23 เกณฑ์ ซึ่งมาจากเกณฑ์หลัก 2 ประการ คือ คุณภาพ และการจัดส่ง

Pan (1989) ได้ทำการศึกษาหาผู้ส่งมอบที่ดีที่สุดโดยได้สร้างแบบจำลองเชิงเส้นแบบวัตถุประสงค์เดียว คือ ค่าใช้จ่ายรวมต่ำที่สุดขึ้นมา 2 แบบ โดยใช้ในกรณีที่ใช้กลยุทธ์ผู้ส่งมอบแบบรายเดียว กับแบบจำลองที่ใช้ในการกระจายความต้องการไปให้ผู้ส่งมอบแต่ละรายในกรณีที่ใช้กลยุทธ์ผู้ส่งมอบแบบรายหลาย ตามนโยบายของบริษัทที่ต้องการลดความเสี่ยงในการขาดแคลนสินค้า

Ramsay and Wilson (1990) ได้ทำการสำรวจพบว่า องค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และอิเล็กทรอนิกส์ในเอเชียตะวันออก จะใช้กลยุทธ์ผู้ส่งมอบรายเดียว รูปแบบสัญญาระยะยาว และมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ในขณะที่องค์กรด้านตะวันตกจะใช้กลยุทธ์ผู้ส่งมอบแบบหลายราย รูปแบบสัญญาระยะสั้น และไม่มีการพัฒนาการทำงานร่วมกันเสียเป็นส่วนใหญ่ จากการสำรวจสามารถสรุปได้ว่าการใช้ผู้ส่งมอบหลายรายนั้น จะทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ส่งมอบ ส่งผลให้มีการพัฒนาความสามารถขึ้นในระดับที่สูง แต่องค์กรจะประสบกับปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อที่สูง ในขณะที่ผู้ส่งมอบรายเดียวนั้นค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อจะต่ำกว่าและไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับการเปลี่ยนผู้ส่งมอบ (Supplier Switching Cost) แต่การพัฒนาความสามารถของผู้ส่งมอบจะอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้กลยุทธ์ทั้งหมดจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุดิบและสถานการณ์ที่นำมาใช้ ดังนี้

ตารางที่ 2.7 แสดงการประยุกต์กลยุทธ์การจัดซื้อและรูปแบบสัญญาที่ใช้

กลยุทธ์ในการจัดหา ปัจจัยการผลิต	รูปแบบของสัญญา		
	ระยะสั้น	ระยะกลาง	ระยะยาว
ผู้ส่งมอบรายเดียว	- ใช้ในการลงโทษผู้ส่งมอบที่ไม่มีประสิทธิภาพ - ใช้ในการ Run-In/Run-Out - ใช้ในการจำกัดค่าใช้จ่ายขององค์กร	-	- ใช้เพื่อให้ผู้ส่งมอบลดราคาส่วนประกอบให้ถูกลง - ใช้เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองและกำหนดความต้องการต่างๆ
ผู้ส่งมอบหลายราย	เหมือนผู้ส่งมอบรายเดียวแบบสัญญาระยะสั้น	- ใช้สำหรับการพิสูจน์ความสามารถของผู้จัดหาปัจจัย	- ใช้ในการตอบแทนผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ

Weber (1991) ได้ทำการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยพิจารณาจากงานวิจัยที่ผ่านมาในอดีตว่านักวิจัยแต่ละคนนำเกณฑ์ใดบ้างมาใช้ในการพัฒนาวิธีการประเมินเลือกผู้ส่งมอบ พบว่านักวิจัยโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

กับเกณฑ์ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการพิจารณาสถานที่ตั้งของผู้ส่งมอบเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Dickson (1966)

Dong Hong and Hayya (1992) ได้พัฒนาแบบจำลองทางคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการเลือกผู้ส่งมอบและวิเคราะห์จำนวนผู้ส่งมอบที่เหมาะสมในระบบการจัดซื้อแบบ Just In Time (JIT) โดยทำการพิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และคุณภาพของส่วนประกอบที่สั่งซื้อไปต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ซื้อยอมรับได้

Smith (1999) ทำการศึกษาการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม เพื่อพิจารณาว่า (1) ส่วนประกอบชนิดใดบ้างควรจัดซื้อจากผู้ส่งมอบในต่างประเทศ (2) ควรจัดซื้อจากผู้ส่งมอบรายใด (3) ควรทำการจัดซื้ออย่างไร โดยทำการศึกษาผ่านกรณีศึกษาขององค์กร 3 องค์กร โดยที่แต่ละองค์กรนั้นก็มีความต้องการในการสั่งซื้อส่วนประกอบที่ต่างกันไปและมีทั้งผู้ส่งมอบที่อยู่ในพื้นที่และผู้ส่งมอบที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ โดยที่ผู้ส่งมอบแต่ละแห่งจะมีข้อได้เปรียบและเสียเปรียบตามพื้นที่ที่ตั้งอยู่ รวมทั้งมีคุณสมบัติ ความพร้อม ประสบการณ์ และเทคโนโลยีในการผลิตที่แตกต่างกันตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งในการวิเคราะห์หากกลยุทธ์ในการจัดซื้อนั้น ผู้วิจัยได้มีการพิจารณารวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุดด้วย

Boer (2000) ได้ทำการรวบรวมถึงวิธีการต่างๆที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ จากงานวิจัยในอดีต โดยจำแนกออกตามสถานการณ์การจัดซื้อที่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยนี้ได้สำรวจครอบคลุมทุกๆ ขั้นตอนในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ โดยเริ่มตั้งแต่ การระบุปัญหา การพิจารณาเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ การกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ ตลอดจนการประเมินเลือกผู้ส่งมอบที่มีคุณสมบัติผ่าน

Bahli (2005) ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของปัจจัยความเสี่ยงที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบริษัทผู้รับจ้างในส่วนของงานที่เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ (Outsourcing information technology) โดยได้สรุปปัจจัยความเสี่ยงออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ตามแหล่งกำเนิดของความเสี่ยงอันได้แก่ ลักษณะการดำเนินงาน องค์กรผู้ว่าจ้าง และองค์กรผู้รับจ้าง โดยรวมทั้งสิ้น 9 ปัจจัย ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้บริหารงานที่เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ 132 แห่ง และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบกำลังสองที่น้อยที่สุดเพื่อประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ซึ่งผลปรากฏว่าปัจจัยความเสี่ยงที่นำมาใช้พิจารณาในงานวิจัยนี้เป็นปัจจัยที่มีความถูกต้อง และมีประโยชน์ในการใช้พิจารณาประเมินเลือกผู้รับจ้าง

Sharp (2006) ได้ทำการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบในการตัดสินใจเลือกจ้างบริษัทภายนอกสำหรับกระบวนการต่างๆ ในธุรกิจ e - commerce โดยพิจารณาจากความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Operation risk) โดยได้สร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ของแต่ละกระบวนการขึ้นมา ซึ่งในแบบจำลองจะมีพื้นฐานการประเมินจากผลลัพธ์ที่เป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากสาเหตุ

ต่างๆ หลังออกจากกระบวนการ 5 แบบ และประเมินเลือกกระบวนการที่ต้องการจ้างบริษัทภายนอกโดยพิจารณาจากความเสียง 4 ด้านอันได้แก่ ความเสียงด้านการเงิน ความเสียงด้านกฎหมาย ความเสียงด้านชื่อเสียงองค์กร และความเสียงที่เกิดจากสภาวะการแข่งขัน

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ธารชุตดา (2546) ได้ทำการศึกษาพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงในสายงานทะเบียนและตรวจสอบพัสดุ ส่วนการพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง โดยได้ทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของสายงาน จากนั้นจึงได้ค้นหาความเสียงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ต่อมาจึงได้ทำการประเมินความเสียงโดยใช้เทคนิค FMEA และได้สร้างแผนการจัดการความเสียงโดยใช้เทคนิค การวิเคราะห์แขนงความบกพร่อง และสุดท้ายผู้วิจัยได้สร้างระบบสำหรับติดตามสอบทาน ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการศึกษาแล้วพบว่า สายงานทะเบียนและการตรวจสอบพัสดุมีความเสียงอยู่ทั้งสิ้น 14 ประเด็น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประเมินความเสียงต่างๆ และสามารถสรุปแผนจัดการความเสียงได้ทั้งสิ้น 12 แผน

วรพร (2547) ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงของโครงการการให้คำปรึกษาและติดตั้งระบบสารสนเทศ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานคือ (1) การกำหนดและวางขอบเขตของโครงการ (2) การระบุความเสียงภายในโครงการ (3) การค้นหาความเสียงภายนอกโครงการ (4) การวิเคราะห์ปัจจัยเสียง (5) การสร้างแผนการจัดการความเสียง และ (6) พัฒนาไปบันทึกข้อมูลความเสียงเพื่อติดตามปัจจัยเสียง ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีความเสียงภายในโครงการ 13 ปัจจัย และความเสียงภายนอกโครงการ 14 ปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประเมินความเสียงจนได้แผนการจัดการความเสียงทั้งหมด 14 แผน และได้มีการนำแผนการจัดการความเสียงไปประยุกต์ใช้จริง 4 แผน ซึ่งทำให้สามารถลดระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสียงที่อยู่ในระดับ 3 เหลือเป็นความรุนแรงระดับ 1 ได้

2.3 บทสรุป

ในบทนี้ได้แสดงถึงสาระสำคัญของทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมมามีหลายทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีงานวิจัยเชิงสำรวจ ทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยง และทฤษฎีระบบบริหารความเสี่ยงในงานจัดซื้อ ตลอดจนได้รวบรวมงานวิจัยในอดีต ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ส่งมอบและการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดซื้อ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้ในบทนี้ ผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยในขั้นต่อไป