

แบบฝึกหัด

1. นักศึกษาเรียนมาได้ระยะหนึ่งแล้ว มีความเข้าใจคำว่า ความเสี่ยง อย่างไรบ้าง
2. การระบุความเสี่ยงในองค์กร ควรระบุความเสี่ยงด้านไหนบ้าง (ตามที่เรียนมาในสัปดาห์ก่อน)
3. ให้อธิบายสาเหตุของการเกิดความเสี่ยง
4. ให้อธิบายเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยง
5. จากกรณีศึกษาต่อไปนี้

คุณแอนนา มีอาชีพเป็นวิทยากร และเป็นนักวิชาการอิสระ วิทยากรกระบวนการ นักพูด นักฝึกอบรม นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความสามารถสูง แต่เดือนจะมีคิวที่ต้องให้การอบรมหรือเป็นวิทยากรกระบวนการกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งประเทศและมีประสบการณ์ในการเดินทางไปทำงานต่างจังหวัดและมีการเข้าพักโรงแรม โฮมสเตย์ หรือที่พักในรูปแบบอื่น ๆ อยู่เป็นประจำ มีอยู่วันหนึ่ง คุณแอนนา ได้เดินทางไปทำงานที่ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยพาหนะรถยนต์ส่วนตัว ระหว่างที่กำลังเดินทางเกิดยางรถแตกที่จังหวัดอุดรธานี จึงได้นำรถเข้าเปลี่ยนยาง ทำให้การเดินทางไปถึงยังเชียงคานล่าช้า คุณแอนนา เลยตัดสินใจสำรองที่พักผ่าน agoda ไป โดยจองที่พักไว้ที่ โฮมสเตย์แห่งหนึ่งในเชียงคาน คุณแอนนา ใช้เวลาในการเดินทางไปเชียงคานในเวลาที่เกินคิน และได้ติดต่อขอเข้าพักยังโฮมสเตย์ที่ได้จองไว้แล้วผ่าน agoda ในระหว่างเดินทาง เจ้าของโฮมสเตย์ ออกมาและพูดกับลูกค้าว่า

"ไม่อ่านนโยบายการเข้าพักหรือครับ"

"มาทำอะไรตอนเที่ยงคืนที่เชียงคาน"

"ต่อให้ walk in ก็ไม่รู้จะมีที่พักหรือเปล่า"

"ติดต่อ agoda เองนะครับ เราแก้ไขอะไรไม่ได้" แสดงให้เห็นว่า โฮมสเตย์ไม่ให้ความ

ช่วยเหลือใด ๆ แก่ลูกค้าเลย สรุปคือ ในคืนนั้น คุณแอนนา ก็ไม่ได้เข้าพักในโฮมสเตย์นั้น ทั้ง ๆ ที่จองและจ่ายเงินไปแล้ว เมื่อคิดเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ ที่เคยจองมาทั่วประเทศ เช่นเคยจองโรงแรม A ไว้แต่เดินทางไปไม่ถึง เนื่องจากติดมากแล้ว เลยตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมอื่นแทน สิ่งที่น่าประทับใจในโรงแรม A คือถึงแม้ไม่ได้เดินทางเข้าไปพัก แต่โรงแรมยังเก็บห้องพักไว้ให้ลูกค้ามาใช้สิทธิ์ได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน หรือ เมื่อไม่กี่วันที่ผ่านมา คุณแอนนา เดินทางไปทำงานที่จังหวัดเชียงราย และได้เช็คอินเข้าพักได้ในเวลาตีหนึ่ง เป็นต้น

จากกรณีศึกษานี้ นักศึกษา มีความเห็นว่า โฮมสเตย์นี้ มีความเสี่ยง ประเภทใดในองค์กรบ้างให้นักศึกษาระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในแต่ละประเภท และความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเชียงคานหรือไม่ อย่างไร