

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวกมลชนก อนุกุล

ปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุศรี เทียศิริเพชร

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงโดยใช้ COSO ERM 8 องค์ประกอบ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้จัดการทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละด้านหรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 183 แห่ง ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 140 ราย แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่าย เป็นผู้บริหารกิจการโดยไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการ เป็นบริษัทจำกัด มีขนาดของพนักงานประจำไม่เกิน 50 คน มีทุนจดทะเบียน 5-30 ล้านบาท มีมูลค่าสินทรัพย์รวมมากกว่า 200 ล้านบาท มียอดขายรวมต่อปีเกิน 30 ล้านบาท มีกำไรสุทธิหลังภาษี จำนวน 1-5 ล้านบาท และจำนวน 6-10 ล้านบาท ก่อตั้งกิจการมากกว่า 10 ปี

การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO ERM 8 องค์ประกอบ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การระบุเหตุการณ์ ซึ่งได้ดำเนินการให้มีการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมอยู่เป็นระยะ เพื่อเพิ่มศักยภาพของโรงแรมให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ รองลงมา คือ องค์ประกอบกำหนดวัตถุประสงค์ โดยจัดให้มีการกำหนดเป้าหมายของแต่ละแผนกในโรงแรมที่ชัดเจน และองค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน

มีการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารงานบุคคลในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรม มากที่สุด ส่วนองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การตอบสนองความเสี่ยง ซึ่งการดำเนินการจัดให้มีนโยบายในการว่าจ้างบริษัทผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติ มีน้อยที่สุด

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยการบริหารแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร ซึ่งได้ดำเนินการจัดให้มีพนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะช่วงในฤดูกาล รองลงมา คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้จัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในระดับต่างๆอย่างเหมาะสมตามส่วนงานที่กำหนดอย่างชัดเจน และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก ได้มีการจัดทำประกันภัยความเสียหายต่อทรัพย์สินหากเกิดเหตุการณ์หรือภัยธรรมชาติที่ไม่คาดคิด รวมถึงความเสียหายเมื่อธุรกิจหยุดชะงัก ส่วนการบริหารแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งการดำเนินการให้มีคู่มือ/คำแนะนำการปฏิบัติงานหรือให้การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมระบบงานกับผู้ใช้งาน มีน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Risk Management of Hotels in Chiang Mai Province

**Author** Ms. Kamonchanok Anukul

**Degree** Master of Accounting

**Advisor** Assoc. Prof. Chusri Taesiriphet

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to examine risk management in the hotel industry in Chiang Mai province by means of COSO ERM's eight-component (Enterprise Risk Management) framework. Data were collected through a questionnaire, of which respondents were general managers, department managers in charge of operations, or hotel executives whose responsibility included risk management. The said questionnaire was distributed to 183 hotels in Chiang Mai, and 140 pieces of data were collected in this regard. Afterwards, the data were processed and analyzed using descriptive statistics; namely frequency, percentage, and mean.

It was found that the majority of the respondents was female, aged between 31-40 years old, holding posts of department manager and executives without business ownership. The responsive businesses were company limited with up to 50 employees; 5-30 million Baht in registered capital; over 200 million-Baht in total assets; over 30 million Baht in total annual sales; 1-5 and 6-10 million baht respectively in net profit after tax; and over 10 years of establishment.

With regard to COSO ERM's eight-component framework, it was found that the majority of the respondents' implementation of overall risk management framework was at a high level. Identification risk event component was utilized most, achieved in a form of policies to constantly improve and develop the businesses in order to enhance competitiveness. The second and third most utilized components were Objective Setting, executed by having each department set its clear goals; and Internal Environment, achieved by means of human resources management

with a focus on integrity and ethical values. On the other hand, the least utilized component was Risk Responses, achieved via a policy to recruit hotel executives at the international level.

As for the Operational Risk Management, it was discovered that the implementation of overall operational risk management framework among the majority of the respondents was at a high level. In this connection, of the four aspects of operational risk source management, the most tackled aspect was people risk management. This was achieved by means of sufficient staffing especially during high seasons. The second most tackled aspect was process risk management, which was handled by apparent and appropriate division of labor among personnel at different levels and departments. The next most tackled aspect was external risk management. This was covered by means of asset insurance against losses from unexpected events or natural disasters as well as when the business comes to a halt. Meanwhile, the least tackled aspect was technology risk management, which was resolved by means of responsive handbooks and guidebooks as well as training on the use of relevant programs and systems.