



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของ นางสาวกมลชนก
อนุกุล รหัสนักศึกษา 541532182

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้ประกอบกิจการ โรงแรมสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการ
กำหนดกลยุทธ์การป้องกันความเสี่ยงขององค์กร

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้
เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็น
จริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การศึกษาดำเนินไปด้วยความถูกต้อง หลังจากที่ท่านตอบแบบสอบถาม
ฉบับนี้แล้ว กรุณาพับแบบสอบถามแล้วส่งไปรษณีย์กลับมาตามที่อยู่ของผู้ศึกษาซึ่งได้จำหน่ายซอง
และติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงในการตอบ
แบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจของกลุ่ม
ธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและของกิจการเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ
ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงานในองค์กร ประเภทของกิจการ ชื่อกิจการ โรงแรมตามที่ได้จด
ทะเบียน

ส่วนที่ 2: ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO ERM

ส่วนที่ 3: ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4: ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยง เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความ
คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงของกิจการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าคำตอบที่ท่านต้องการ หรือ เติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ
() 1.ชาย () 2.หญิง
2. อายุ
() 1. 20 – 30 ปี () 2. 31- 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี
3. ตำแหน่งงานในองค์กร
() 1. ประธานบริษัท
() 2. กรรมการบริหาร/กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ
() 3. ผู้จัดการฝ่าย
() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. สถานภาพเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถามกับกิจการ
() 1. เป็นผู้บริหารกิจการโดยไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการ (ไม่ได้เป็นผู้ถือหุ้นหรือไม่ได้เป็นผู้เป็นหุ้นส่วน)
() 2. เป็นผู้บริหารกิจการและเป็นเจ้าของกิจการ (เป็นผู้ถือหุ้นหรือเป็นผู้เป็นหุ้นส่วน)
5. ประเภทของกิจการ
() 1. กิจการเจ้าของคนเดียว
() 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
() 3. บริษัทจำกัด
() 4. บริษัทมหาชนจำกัด
() 5. อื่นๆ (ระบุ).....
6. ชื่อกิจการที่ได้จดทะเบียน หจก./บริษัท
.....
7. ขนาดของพนักงานประจำทั้งหมด (ทั้งแบบเงินเดือน และ รายวัน)
() 1. ไม่เกิน 50 คน () 2. 51 – 100 คน
() 3. 101 – 150 คน () 4. มากกว่า 151 คน (กรุณาระบุ.....คน)
8. ทุนจดทะเบียนของกิจการ
() 1. ไม่เกิน 5 ล้านบาท
() 2. 5 – 30 ล้านบาท
() 3. เกิน 30 ล้านบาท

9. มูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวร (รวมที่ดิน) โดยประมาณ
- () 1. ไม่เกิน 50 ล้านบาท () 2. 51 – 100 ล้านบาท
- () 3. 101 – 150 ล้านบาท () 4. มากกว่า 151 ล้านบาท
10. ยอดขายรวมต่อปี ในปีที่ผ่านมา โดยประมาณ
- () 1. ไม่เกิน 5 ล้านบาท () 2. 6 – 10 ล้านบาท
- () 3. 11 – 15 ล้านบาท () 4. 16 – 20 ล้านบาท
- () 5. 21 – 30 ล้านบาท () 6. เกิน 30 ล้านบาท
11. ผลกำไรสุทธิหลังภาษีในปีที่ผ่านมา โดยประมาณ
- () 1. ไม่เกิน 1 ล้านบาท () 2. 1 – 5 ล้านบาท
- () 3. 6 – 10 ล้านบาท () 4. 11 -15 ล้านบาท
- () 5. 16 – 20 ล้านบาท () 6. 21 – 30 ล้านบาท
- () 7. 31 – 40 ล้านบาท () 8. 41 – 50 ล้านบาท
- () 9. เกิน 50 ล้านบาท
12. กิจการของท่าน ได้เริ่มดำเนินกิจการมาแล้วกี่ปี
- () 1. ไม่เกิน 5 ปี () 2. 5 – 10 ปี
- () 3. มากกว่า 10 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO ERM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
1.	ผู้บริหารมีการนำระบบการบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้งานในองค์กร					
2.	มีการจัดโครงสร้างการบริหารขององค์กรที่ชัดเจนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี					
3.	มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน					
4.	มีการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารงานบุคคลในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรม					
5.	มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อในการทำงานให้มีบรรยากาศที่ดี เน้นการทำงานแบบเป็นทีม					
6.	มีการจัดตั้งแผนกบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร					
	2. การกำหนดวัตถุประสงค์					
7.	มีการกำหนดเป้าหมายของแต่ละแผนกในโรงแรมที่ชัดเจน					
8.	มีการกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับเป้าหมาย					
9.	มีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร					
	3. การระบุเหตุการณ์					
10.	มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกันในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน					
11.	มีการปรับปรุงและเพิ่มจุดแข็งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง					

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
12.	มีการทบทวน วางแผนกลยุทธ์และการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับภาวะตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงแรม					
13.	มีนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมอยู่เป็นระยะ เพื่อเพิ่มศักยภาพของโรงแรมให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้					
14.	มีการระบุเงื่อนไขในสัญญาจ้างบริหารงานโรงแรมที่สามารถยกเลิกสัญญาได้หากความสามารถของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของโรงแรม					
	4. การประเมินความเสี่ยง					
15.	มีการมุ่งเน้นค้นหาสิ่งที่จะทำให้เกิดเหตุการณ์ที่อาจจะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์					
16.	มีการวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงและผลที่อาจจะเกิดขึ้นจากความผันผวนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว					
17.	มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการที่โรงแรมมีการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินและมีการกำหนดวิธีการจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าวที่เหมาะสม					
	5.การตอบสนองต่อความเสี่ยง					
18.	มีการปรับปรุงระบบป้องกันไฟ ระบบรักษาความปลอดภัยในโรงแรม รวมถึงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและน้ำประปาที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้า					
19.	มีการทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนหรือเครื่องมือทางการเงินอื่น					
20.	โรงแรมมีนโยบายในการว่าจ้างบริษัทผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติ					

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
12.	มีการทบทวน วางแผนกลยุทธ์และการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับภาวะตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงแรม					
21.	มีการสรรหาบุคลากรในระดับบริหารที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหารงานของโรงแรม					
22.	6.กิจกรรมการควบคุม มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมแต่ละกิจกรรมเป็นลายลักษณ์อักษร					
23.	มีการระบอบอย่างชัดเจนถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร					
24.	มีการปรับปรุงโรงแรมให้มีความทันสมัยและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า					
25.	มีมาตรการลดความเสี่ยงด้วยการซักรั้วแผนฉุกเฉิน					
26.	มีการรักษาระดับอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไม่เกิน 1 : 1 และทำสัญญาประกันความเสี่ยงจากดอกเบี้ยขาขึ้น					
27.	7. ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีการใช้ทุกช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงถึงบุคลากรภายในอย่างทั่วถึง					
28.	มีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมทุกเดือน , หนังสือเวียน					
39.	มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็นให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์					
30.	มีระบบสารสนเทศและการรายงานที่เหมาะสมทันสมัยสำหรับการบริหารและการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร					
31.	มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน					

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
32.	8.การติดตามประเมินผลหรือการรายงาน มีการประเมินผลวิธีการจัดการความเสี่ยง					
33.	มีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงโดยผู้รับผิดชอบ บริหารความเสี่ยง					
34.	การจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 1. ความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร (People Risk) จัดให้มีพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ ในช่วง High season					
2.	พัฒนาบุคลากร โดยจัดฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านบริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและ เป็นรากฐานลูกค้าเดิม					
3.	มีการปรับเปลี่ยนสวัสดิการ/โบนัสพนักงานเพื่อให้ ขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน					
4.	จัดให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับ ตำแหน่ง					

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
5.	มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานในตำแหน่งงานต่างๆตามความเหมาะสม					
6.	2. ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process Risk) โครงสร้างขององค์กรมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ และความชัดเจนของลักษณะงาน					
7.	มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในระดับต่างๆอย่างเหมาะสมตามส่วนงานที่กำหนดอย่างชัดเจน					
8.	มีการจัดทำคู่มือ/แนวทางและรายละเอียดในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่งานให้กับพนักงาน					
9.	มีการตรวจสอบ/ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของกิจการ					
10.	มีการเพิ่มกิจกรรม ช่องทางการจำหน่ายและลงทุนทางด้านการตลาด เช่นการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง					
11.	มีการทำการตลาดในการแสวงหาลูกค้าใหม่ โดยมี โปรโมชันและแพ็คเกจ เพื่อดึงดูดลูกค้าในส่วนห้องพักและห้องอาหาร					
12.	มีการทำประกันความเสียหายอันเกิดจากการเก็บรักษาเงินสดและการทุจริตในหน้าที่ของพนักงาน รวมถึงการประกันสุขภาพและประกันชีวิตด้วย					
13.	มีการกำหนดนโยบายในการให้สินเชื่อที่ชัดเจนและมีคณะกรรมการสินเชื่อรับผิดชอบดูแลการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ของ โรงแรม					
14.	มีการควบคุมต้นทุนการดำเนินการ รวมถึงต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน					

ข้อ ที่	การบริหารความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
15.	3. ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี (Technology Risk) มีคู่มือ/คำแนะนำการปฏิบัติงาน หรือให้การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมระบบงานกับผู้ใช้					
16.	มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามความเหมาะสม					
17.	ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และระบบงานต่างๆเหมาะสมกับการใช้งาน					
18.	มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ตามระดับความสำคัญของข้อมูล					
19.	มีการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และปรับระบบ (update) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ					
20.	มีการสำรองข้อมูลอย่างเพียงพอ ตามระยะเวลาที่กำหนด และเก็บข้อมูลชุดสำรองไว้ในที่ปลอดภัย					
21.	มีระบบป้องกันและเตือนภัยที่จำเป็นสำหรับระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับเหตุสุดวิสัย					
22.	4. ความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก (External Risk) มีแผนสำรองการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย/นโยบายของรัฐบาล หรือระเบียบ/คำแนะนำต่างๆที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแล ไม่ส่งผลอย่างมีสาระสำคัญต่อการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจของกิจการ					
23.	มีการจัดทำประกันภัยความเสียหายต่อทรัพย์สินหากเกิดเหตุการณ์หรือภัยธรรมชาติที่ไม่คาดคิด รวมถึงความเสียหายเมื่อธุรกิจหยุดชะงัก					

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางสาวกมลชนก อนุกุล
- วัน เดือน ปีเกิด 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531
- ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2554 บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชี
สำนักงานตรวจสอบบัญชีไทยออดิเตอร์กรุ๊ป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved