

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก โดยขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 19.84 (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2555: ออนไลน์) รายได้จากการท่องเที่ยวที่มีการเพิ่มขึ้น 165.1 พันล้านบาท หรือ ร้อยละ 25.98 คือ ในปี 2554 มีรายได้ 800.6 พันล้านบาท และในปี 2553 มีรายได้ 635.5 พันล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555: ออนไลน์) ซึ่งถือเป็นรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศ ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรืออาจกล่าวได้ว่าธุรกิจโรงแรมเติบโตควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะมีการให้บริการหลายอย่างในระยะเวลาหนึ่ง คือ เป็นธุรกิจที่มีทั้งการขายและการให้บริการ เริ่มตั้งแต่แขกผู้มาพักเข้ามาใช้บริการ ในระหว่างนั้นอาจมีการใช้บริการอื่นๆเพิ่มเติม โดยที่แผนกต่างๆภายในโรงแรมจะส่งบิลมารวมที่แคชเชียร์ของฝ่ายฟร้อนท์ออฟฟิศ ในทันทีที่แขกจะออกจากโรงแรม แขกจะต้องจ่ายเงินทั้งหมดจากลักษณะของธุรกิจโรงแรมนี้ ทำให้ระบบการควบคุมภายในของรายได้และรายจ่ายเป็นสิ่งสำคัญ และลักษณะของการบัญชีโรงแรมจึงเป็นลักษณะเฉพาะตัวอีกแบบหนึ่งที่ต้องถูกกำหนดขึ้น โดยอาศัยหลักเกณฑ์ การควบคุมการดำเนินงานให้มีการรั่วไหลน้อยที่สุด (ดวงทิพย์ จันทรา, 2539 : 8-9) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น ห้องพักรั่วโดยไม่ได้มีการคิดห้องพัก พนักงานขโมยอาหารสดจากห้องครัวไป (ชูศรี เทียศิริเพชร, 2545: 50) หากไม่มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม อาจส่งผลให้องค์กรเสียโอกาส หรือได้รับความเสียหายที่ไม่สามารถแก้ไขได้ นอกจากนี้ยังทำให้เสียโอกาสในการเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร โดยการบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ไพรัช

วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส, 2547 :4) การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการควบคุม การดำเนินงานในด้านต่างๆของกิจการ ธุรกิจโรงแรมเป็นกิจการที่มีการลงทุนในสิ่งก่อสร้างเป็นเงิน จำนวนมาก และยังมีการลงทุนในการรักษาคุณภาพการบริการของ โรงแรมอยู่เสมอ เช่น การ ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการแขกได้ดีทุกจุดบริการ ตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีระบบการบริหารการปฏิบัติงานและการควบคุมการ ดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน เพื่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย (ชูศรี เทียศิริเพชร, 2545ข: 2) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรสามารถควบคุมได้ การบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจึงจำเป็นและมีความสำคัญในการทำให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในประเทศ ไทย ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การที่ เชียงใหม่ได้รับการโหวตให้เป็นอันดับ 2 เมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก ประจำปี 2553 ซึ่งจัดขึ้น โดยนิตยสาร Travel & Leisure (กระปุก,2555: ออนไลน์) ด้วยเหตุนี้กระแสการลงทุนของธุรกิจ โรงแรมในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจึงเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดภาวะล้นเกินความต้องการของตลาดที่แท้จริง โดยในปี 2553 มีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นถึง 32,000 ห้อง ซึ่งเป็นห้องพักประเภทโรงแรมทุกระดับ และเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ทำให้การแข่งขันสูงมากและโรงแรมหลายแห่งไม่สามารถแบกรับภาระ ต้นทุนได้ ขณะที่ภาวะการเมืองในประเทศได้ตอกย้ำให้ภาคการท่องเที่ยวอยู่ในภาวะย่ำแย่ นักท่องเที่ยวลดลง (ประชาชาติธุรกิจ,2553: ออนไลน์) โดยเฉพาะหลังผ่านพ้น วิกฤตการณ์ในช่วง เทศกาลสงกรานต์ นอกจากปัญหาเรื่องต้นทุนที่สูงขึ้น จากการปรับค่าจ้างขั้นต่ำในช่วงที่ผ่านมา และความกังวลเกี่ยวกับการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำอีกครั้งในปีหน้า รวมทั้งการแข่งขันในตลาดที่ สูงขึ้นซึ่งเป็นผลจากการแข่งขันตัดราคาห้องพัก (คมชัดลึก,2555: ออนไลน์) โดยปัญหาเหล่านี้เป็น ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่กิจการไม่สามารถควบคุมได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกิดจากปัจจัย ภายใน เช่น มีการเบิกของออกจากคลังสินค้ามากเกินไป ไม่ได้บันทึกรายได้ค่าห้องพักที่ถูกใช้ และ มีการสั่งซื้อสินค้าในราคาที่สูงและมากเกินไป (สัมภาษณ์:ผู้ตรวจสอบภายในของ โรงแรม แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่) ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้องค์กร สามารถบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ลดอุปสรรคหรือสิ่งที่ไม่คาดหวังที่อาจเกิดขึ้นที่ส่งผลเสียแก่ ทรัพยากรขององค์กร อีกทั้งยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัด เชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ต้องการเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร ลด

ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และลดความไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานในภาพรวม หรือผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไป นอกจากนี้ ยังไม่มีผู้ศึกษาในเรื่องดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้ประกอบกิจการโรงแรมสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การป้องกันความเสี่ยงขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การดำเนินการที่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรกำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในทุกระดับ โดยออกแบบให้สามารถลดมูลเหตุที่ไม่แน่นอนที่จะส่งผลให้องค์กรได้รับความเสียหาย และให้ระดับของความเสี่ยงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรได้ โดยดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดการบริหารความเสี่ยงของ COSO ERM 8 องค์กรประกอบ

ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อหารายได้จากผู้เข้าพัก โดยมีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก ซึ่งรายได้หลักมาจากการให้ผู้เข้าพักเช่าห้องพักและการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการให้บริการอื่น เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด เป็นธุรกิจผลิตการบริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยจัดตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่