

# Risk Management

## การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัท ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้ กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีหน้าที่พิจารณา แผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ติดตามและกำหนดแนวทางการ บริหารความเสี่ยงตลอดจนมาตรการรองรับผลกระทบ ตลอดจน ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง แนวทางการ ตอบสนองต่อความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมทั่วทั้งองค์กรที่วัดผลได้และมีประสิทธิภาพ

### ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

#### 1. ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของสินทรัพย์

บริษัทฯ มีแนวโน้มความเสี่ยงจากการที่โรงแรมของบริษัทมีการ กระจุกตัวอยู่ในประเทศไทย และประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ ผลประกอบการทางการเงินเชิงเศรษฐกิจและสังคม คริวเรือน ตลอดจน วิกฤตการณ์ทางการเมือง หรือเหตุการณ์ที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อ อย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในภูมิภาคดังกล่าว

#### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ มีกลยุทธ์การกระจายการลงทุนของสินทรัพย์ ดังนี้

1. มุ่งเน้นการลงทุนให้เกิดความหลากหลายและครอบคลุมจุดหมาย ปลายทางซึ่งเป็นทั้งเมืองหลักและเมืองรอง ซึ่งจะช่วยเปิดโอกาส ในความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจทั้งในประเทศไทยและประเทศ ฟิลิปปินส์ นอกจากนี้ ในอนาคตบริษัทวางแผนการลงทุนเครือข่าย โรงแรมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก
2. การขยายพอร์ตโฟลิโอโรงแรมที่ครอบคลุมทุกระดับตั้งแต่ระดับ 5 ดาวจนถึงระดับบัตเจ็ท ช่วยให้บริการบริษัทฯ มีฐานลูกค้าที่หลากหลาย นอกจากนี้การพัฒนาโรงแรมบัตเจ็ทภายใต้แบรนด์ "ฮ็อป อินน์" ซึ่ง เน้นนักท่องเที่ยวในประเทศช่วยลดการพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติ
3. เลือกและว่าจ้างกลุ่มบริษัทผู้บริหารโรงแรมชั้นนำได้แก่ Hyatt International, Marriott International และ InterContinental Hotels Group เพื่อให้เกิดความหลากหลายทั้งในแง่แบรนด์และ สินทรัพย์เพื่อลดความผันผวนทางด้านรายได้

#### 2. ความเสี่ยงทางการแข่งขัน

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันสูง โดยที่มีผู้ให้บริการ รายใหม่เข้าสู่ตลาดอย่างสม่ำเสมอซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผลประกอบการทางการเงินและการเจริญเติบโต

#### การตอบสนองความเสี่ยง

1. กลยุทธ์ของบริษัทฯ คือ มีความมั่นใจว่าโรงแรมของบริษัทฯ มุ่งไปสู่ผลประกอบการทางการตลาดที่สามารถแข่งขันได้ โดยมุ่งเน้นอย่างเฉพาะเจาะจงในแง่ของการขาย การตลาดรายได้ และช่องทางซึ่งเป็นลำดับแรกเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มุ่งไปสู่ พื้นที่ที่สำคัญทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงกำหนดการปฏิบัติการหรือการ บริการที่ดีเลิศเป็นความสำคัญลำดับแรกเพื่อเพิ่มพูนและส่งเสริม ประสิทธิภาพที่ดีแก่ลูกค้า
2. บริษัทฯ มีการกระจายความเสี่ยงของธุรกิจโดยการพัฒนาเครือข่าย โรงแรมระดับบัตเจ็ทที่มีการแข่งขันน้อยกว่าตลาดอื่นในแง่ของ โรงแรมระดับบัตเจ็ทที่เป็นเครือข่าย ขณะที่บริษัทฯ มีการเลือกทำเล ที่ตั้งและแบรนด์ที่แข็งแกร่งสำหรับโรงแรมระดับอื่นๆ เพื่อความได้ เปรียบเชิงแข่งขัน

#### 3. ความเสี่ยงทางการเงินและสภาพคล่อง

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับผลกระทบในการหดตัว ของสภาพคล่องและกระแสเงินสดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

#### การตอบสนองความเสี่ยง

สำหรับการบริหารสภาพคล่องและกระแสเงินสดซึ่งเป็นสิ่ง ที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างมากภายใต้สถานการณ์นี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ระยะเวลาของสถานการณ์จนถึงปัจจุบัน เช่น การเจรจาขอผ่อนผัน ค่าใช้จ่ายกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน การเจรจาเลื่อนการชำระคืน เงินต้นที่ถึงกำหนดชำระกับธนาคารเจ้าหนี้ การได้รับวงเงินกู้เพิ่มเติม จากสถาบันทางการเงิน การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหนี้เพื่อปรับ เปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนเงินกู้ และการระงับแผนการลงทุนทั้งหมด เป็นการชั่วคราว นอกจากนี้บริษัทฯ ยังคงดำเนินมาตรการการควบคุม ต้นทุนอย่างเข้มงวดและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นอย่างเร่งด่วน

นอกจากนี้ ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเพิ่มทุนผ่านการเสนอขายหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม รวมถึงบริษัทฯ ดำเนินการจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทฯ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงแรม เรนของส์ เกาะสมุย รีสอร์ท แอนด์ สปา และโรงแรมไอบิส สมุย บ่อผุด เพื่อเสริมสร้างสถานะการเงินของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นและพร้อมสำหรับขยายและพัฒนาโครงการในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดทำงบประมาณเพื่อบริหารจัดการและติดตามสถานะทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ

#### 4. ความเสี่ยงของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

เหตุผลหลักที่หลายบริษัทฯ ได้เผชิญความท้าทายความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน เช่น มีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก การถือครองวัสดุจำนวนมากจนส่งผลถึงต้นทุนของบริษัทฯ การขึ้นค่าแรงงานขั้นต่ำ การขาดแคลนผู้รับเหมา การขาดแคลนแรงงานปัญหาทางการเงินของผู้รับเหมา ราคาวัสดุเพิ่มสูงขึ้น การขาดแคลนวัสดุก่อสร้าง หรือการไม่สามารถจัดส่งวัสดุก่อสร้างได้ตรงตามเวลา

##### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดวิธีการหรือแนวทางเพื่อตอบสนองความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น การจัดลำดับความสำคัญของผู้รับเหมา คู่ค้า การปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งคู่ค้า ผู้รับเหมา เป็นระยะๆ การถือครองวัสดุในระดับที่เหมาะสมแก่สถานการณ์ปัจจุบัน และโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ การกำหนดค่าแรงที่แน่นอนไว้ในสัญญาการว่าจ้าง การหาช่องทางจ้างแรงงานในรูปแบบใหม่ๆ การสรรหาคู่ค้า และ ผู้รับเหมาที่หลากหลาย รวมถึงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือทางการเงินก่อนเริ่มโครงการ

#### 5. ความเสี่ยงจากโรคระบาด

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) มีผลกระทบอย่างมากและไม่สามารถทำนายได้ ซึ่งไม่เพียงแต่มีผลในแง่รายได้ แต่ยังมีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้าง และผลกระทบต่อเชิงโครงสร้างที่มีต่อระบบการท่องเที่ยว

##### การตอบสนองความเสี่ยง

โรงแรมของบริษัทฯ มีการยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยเพื่อที่จะเตรียมตัวให้พร้อมในช่วงที่เศรษฐกิจอยู่ระหว่างฟื้นตัว ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้กระตุ้นให้พนักงานให้ได้รับวัคซีนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า โดยทั้งนี้การดำเนินงานยังคงมาตรฐานการควบคุมต้นทุน การสำรองสภาพคล่อง และการบริหารเงินสดอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ปัจจุบันที่ไม่แน่นอน

#### 6. ความเสี่ยงจากการขยายการลงทุนไปต่างประเทศ

บริษัทฯ มีแผนการขยายการลงทุนด้านโรงแรมในต่างประเทศ ส่งผลให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความผันผวนของอัตราค่าเงิน การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการลงทุน กฎหมายและระเบียบต่างๆ ในการดำเนินกิจการโรงแรม รวมถึงการขอใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง

##### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ มีมาตรการการควบคุมดูแลโครงการลงทุนในต่างประเทศอย่างใกล้ชิด โดยการทำ Due Diligence วางแผนงานและขั้นตอนการลงทุนอย่างละเอียด การป้องกันความเสี่ยงแบบธรรมชาติจากอัตราแลกเปลี่ยน (Natural Currency Hedging) รวมทั้งมีการว่าจ้างที่ปรึกษาผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในประเทศที่เข้าไปลงทุน เพื่อลดความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานในต่างประเทศ

#### 7. ความเสี่ยงจากดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็วเช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ (Predictive Analytic) Internet of Things การพัฒนาการหุ่นยนต์ซึ่งจะกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของทางด้านการบริการของธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ อาจเผชิญความเสี่ยงในกรณีที่ไม่สามารถติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการเข้าสู่ดิจิทัลได้อย่างทันท่วงที

##### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากพนักงานของแผนกต่างๆ เพื่อช่วยในการจัดทำโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีการศึกษาพัฒนาระบบและการทำงานแบบใหม่ เช่น การเช็คอิน เช็คเอาท์ แบบไร้การสัมผัส การใช้สมาร์ตโฟนแทนคีย์การ์ด การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมแบบไฮบริด การใช้หุ่นยนต์ในการให้บริการและทำความสะอาดโรงแรม ซึ่งแนวความคิดริเริ่มจะส่งผลให้มีการปรับปรุง การส่งมอบประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนในการบริหารงานในระยะยาว

#### 8. ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจมหภาค และ ความไม่แน่นอนของภูมิรัฐศาสตร์

8.1 ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจมหภาค ด้วยความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อตรงต่อผลประโยชน์ของธุรกิจโรงแรมทุกภาคส่วน ส่งผลให้ผลประโยชน์ของบริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นขาลงด้วยเช่นกัน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจไทยในช่วงชะลอตัวหรือถดถอยที่ธุรกิจของโรงแรมอาจเผชิญ ได้แก่

- การใช้จ่ายของรัฐบาลที่ต่ำกว่าคาดการณ์
- การว่างงานที่สูงขึ้น
- ค่าแรงหรือรายได้ที่ต่ำลง
- ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคลดลง
- อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น
- การแข็งค่าของเงินบาท
- การขึ้นราคาน้ำมัน

8.2 ความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของภูมิรัฐศาสตร์ บริษัทฯ อาจไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางด้านภูมิรัฐศาสตร์ โดยอาจเกี่ยวข้องกับสงครามระหว่างประเทศ ภัยก่อการร้าย ความตึงเครียดด้วยปัญหาระหว่างประเทศ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการเมืองภายในประเทศหรือความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งจะต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ ส่งผลลบโดยตรงกับเศรษฐกิจภายในประเทศและสภาพแวดล้อมทางการเงินของบริษัทฯ รวมถึงผลประกอบการและภาวะเจริญเติบโตของบริษัทฯ

#### การตอบสนองความเสี่ยง

ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจมหภาค และความไม่แน่นอนของภูมิรัฐศาสตร์เกิดจากปัจจัยภายนอกดังกล่าวซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม บริษัทฯ จึงได้ประเมินความไม่แน่นอน ติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด และคำนึงถึงความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ที่มีผลกระทบต่อการบริหารโรงแรมเพื่อให้ได้ข้อมูล ทันท่วงทีเหตุการณ์ สำหรับการเตรียมแผนรองรับผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและความพร้อมในการปรับตัว รวมถึงการวางแผนทางการเงินตามแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ

### 9. ความเสี่ยงเมื่อพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป

การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางด้านประชากรส่งผลให้เกิดความแตกต่างของกลุ่มนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวและรูปแบบความต้องการในการเดินทาง บริษัทฯ จึงเผชิญความเสี่ยงซึ่งอาจจะสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด ที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภค

#### การตอบสนองความเสี่ยง

1. มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทุกๆ การบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม
2. การปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นภารกิจในลำดับแรก โดยผ่านการให้ความคิดเห็นของลูกค้าก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์เพื่อการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
3. มีการติดตามการเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงของเทรนด์ผู้บริโภคอย่างใกล้ชิดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที

### 10. ความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูล

ความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูล เป็นภัยคุกคามที่สำคัญในปัจจุบันต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริษัทฯ มีลักษณะการจับเก็บข้อมูลลูกค้าจำนวนมากซึ่งควรได้รับการปกป้องภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูง เพื่อหลีกเลี่ยงความเป็นไปได้ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง การรั่วไหลของข้อมูล และเกิดการชะงักงันในการดำเนินธุรกิจ หรือ ความเสียหายทางการเงิน

#### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้มุ่งเน้น การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูล ซึ่งจะบูรณาการร่วมกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยที่บริษัทฯ ยังคงลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อปกป้องธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรวมถึงลูกค้า และ ผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ กำหนดงบประมาณที่ลงทุนในความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ ได้มีการกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### 11. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความยั่งยืนด้านสภาพแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ การลงทุนที่สูงขึ้น ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นตามอุณหภูมิที่สูงขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไกลลดลง ความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ เป็นต้น ซึ่งเหตุเหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

#### การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นตัวแทนจากโรงแรมต่างๆ ในเครือเพื่อศึกษาข้อมูล กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมให้เข้าไปสู่ในกระบวนการทำงาน วางเป้าหมายและแผนงานเพื่อให้ทุกหน่วยธุรกิจนำไปประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม ทบทวนปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมได้อย่างทันท่วงที

ทั้งนี้ โครงการต่างๆ ที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการแล้ว เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เช่น การออกแบบอาคารเพื่อลดความร้อนภายในอาคาร การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลดการใช้พลังงาน การบริหารจัดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

## 12. ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น ความไม่เพียงพอของพนักงานและความเสี่ยงที่จะไม่สามารถเก็บรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ อาจทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานลดลง หรือขาดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ประสบปัญหาถึงการไม่สามารถสรรหาผู้สมัครงานได้อย่างต่อเนื่องในช่วงระหว่างการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

### การตอบสนองของความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้จัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในทักษะด้านต่างๆ เพื่อรักษาพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญ และดึงดูดบุคลากรเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ การส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายอาชีพผ่านการหมุนเวียนโอนย้าย และเลื่อนตำแหน่ง มุ่งเน้นเรื่องสุขภาวะที่ดีและอัตราค่าจ้างที่เป็นธรรม กำหนดให้สถานที่ทำงานมีความหลากหลายในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดีขึ้น มีการนำกลยุทธ์การบริหารจากล่างขึ้นบน เพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่รวมถึงสนับสนุนความหลากหลาย และยอมรับความแตกต่างของพนักงานอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ เพื่อเปิดโอกาสให้เข้ามาเป็นพนักงาน และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

## 13. ความเสี่ยงทางการกำกับดูแลและการปฏิบัติตามกฎหมาย

1. ความเสี่ยงที่บริษัทฯ ประสบคือ ความเสี่ยงทางการกำกับดูแลและปฏิบัติตามกฎหมาย ส่งผลต่อความเสียหายทางการเงินและค่าปรับซึ่งเกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามที่หน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ กำหนด
2. บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบด้านการท่องเที่ยวระดับประเทศ และในการดำเนินธุรกิจในแต่ละประเทศก็ต้องปฏิบัติตามให้ได้ตามกฎหมายที่ประเทศนั้นๆ กำหนด ด้วยสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือมีกฎหมายใหม่ที่ออกมาบังคับใช้ เป็นระยะๆ มีความเป็นไปได้ที่บริษัทฯ อาจปฏิบัติตามได้ไม่ครบถ้วน

### การตอบสนองของความเสี่ยง

1. บริษัทฯ ขับเคลื่อนองค์กรเพื่อลดความเสี่ยงทางการกำกับดูแล เช่น การจัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน คู่มือจริยธรรมของพนักงาน คู่ค้า และนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นต่อการตอบสนองความเสี่ยงในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ในปี 2564 บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมภาคบังคับ เรื่องนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ให้แก่พนักงานทุกคน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม
2. บริษัทฯ มีการติดตามกฎหมาย กฎระเบียบใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมอย่างใกล้ชิด รวมถึงมีการว่าจ้างที่ปรึกษากฎหมาย เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง

## 14. ความเสี่ยงจากภัยอันตราย

ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินและการดำเนินงานของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่สามารถควบคุมและคาดการณ์ได้ เช่น ภัยธรรมชาติ (น้ำท่วม แผ่นดินไหว) การก่อการร้าย หรือความไม่สงบทางการเมืองทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

### การตอบสนองของความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการจัดทำประกันภัยคุ้มครองความเสี่ยงทุกประเภท คุ้มครองการขาดรายได้จากการหยุดดำเนินธุรกิจ และ คุ้มครองภัยความรุนแรงทางการเมือง เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยตรงต่อทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการกำหนดมาตรการที่รัดกุมเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบต่อทรัพย์สินและการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุดังกล่าว โดยมีการเพิ่มลำดับความเข้มงวดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตามมาตรฐานสากล

ปัจจัยภายนอกเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และกำไรของธุรกิจ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ขึ้นอยู่กับความรุนแรงและความต่อเนื่องของเหตุการณ์ อย่างไรก็ตาม โรงแรมของบริษัทฯ ดำเนินการบริหารภายใต้ผู้ประกอบการโรงแรมนานาชาติซึ่งตอบโต้ภัยการตอบสนองความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่ไม่ปกติซึ่งเกิดขึ้นรอบโลกและมีแผนบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น