

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบถึงการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบต่อกฎหมายของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในบทนี้กล่าวถึง การสรุปผลที่ได้จากการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยที่ได้รับ รวมถึงข้อค้นพบจากงานวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษากิจการการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบต่อกฎหมายของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตประชากรไว้รวมทั้งสิ้น 91 แห่ง จากรายชื่อที่พักเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ปรากฏตามเอกสารเผยแพร่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงโดยตรง ผลของจำนวนที่สัมภาษณ์ได้ มี 85 แห่ง เนื่องจาก ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

1. ธุรกิจปิดดำเนินการ จำนวน 1 แห่ง
2. ธุรกิจเปลี่ยนแปลงการประกอบการเป็นหอพัก และ เกสต์เฮาส์ จำนวน 2 แห่ง
3. นโยบายของผู้บริหาร งดให้สัมภาษณ์ หรือตอบแบบสอบถามใดๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบการของธุรกิจ จำนวน 3 แห่ง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลเป็น 5 ตอนดังนี้

สรุปตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 85 แห่ง มีขนาดหรือจำนวนห้องพักต่ำกว่า 150 ห้อง มากที่สุด รองลงมาคือจำนวน 150-299 ห้อง จำนวน 300-600 ห้อง และ มากกว่า 600 ห้อง ตามลำดับ โดยแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดได้เป็น มุ่งเน้นลูกค้าชาวไทยต่างถิ่น มากที่สุด รองลงมาคือ มุ่งเน้นลูกค้าชาวต่างชาติ และมุ่งเน้นลูกค้าชาวไทยในท้องถิ่น ตามลำดับ รูปแบบการบริหารเป็นประเภทโรงแรมอิสระที่เจ้าของกิจการเป็นผู้ดำเนินงานเอง มากที่สุด รองลงมาคือประเภทโรงแรมอิสระที่จ้างบริษัทรับจ้างมาบริหารกิจการในนามของตนเอง และประเภทโรงแรมในระบบ

เครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศ ตามลำดับ ลักษณะสิ่งปลูกสร้างของอาคารเป็นตึกถาวร มากที่สุด รองลงมาเป็นครึ่งตึกครึ่งไม้ และ ไม้ล้วน ตามลำดับ ชั้นของอาคาร มีจำนวน 1-6 ชั้น มากที่สุด รองลงมาจำนวน 7-13 ชั้น จำนวน 14-20 ชั้น และ จำนวน 21-26 ชั้น ตามลำดับ ระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ระหว่าง 1-10 ปี มากที่สุด รองลงมา ระหว่าง 11-20 ปี ระหว่าง 21-30 ปี และมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ตามลำดับ มีพนักงานประจำระหว่าง 1-100 คน มากที่สุด รองลงมา ระหว่าง 101-200 คน และ มากกว่า 200 คน ตามลำดับ มีพนักงานหรือลูกจ้างชั่วคราว ระหว่าง 1-25 คน มากที่สุด รองลงมา ระหว่าง 26-50 คน และมากกว่า 50 คน ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.35 และเป็นเพศชายร้อยละ 37.65 จำแนกอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ ระหว่าง 36-45 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ตำแหน่งงาน ผู้จัดการ มากที่สุด รองลงมา ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ตำแหน่งสมุหบัญชี/ฝ่ายบัญชี ตำแหน่งหัวหน้ารักษาความปลอดภัย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและพนักงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ และ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ตามลำดับ

สรุปตอนที่ 2 : ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงภัยโดยตรง ของธุรกิจ โรงแรมในประเภทความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมาย ที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน

หมวดที่ 1 ความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุ

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีความถี่ที่อาจเกิดมากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยจากยานพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยระเบิด ภัยจากหม้อไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยจากอากาศยาน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้นอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น อัคคีภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้

ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความน่าจะเป็นของความรุนแรงมากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยระเบิด ภัยจากขบวนการพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยอากาศยาน ภัยเนื่องจากน้ำ และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น อัคคีภัย และภัยระเบิด อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

หมวดที่ 2 ความเสี่ยงภัยจากภัยธรรมชาติ

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามี ความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยลมพายุ รองลงมาคือ ภัยจากแผ่นดินไหว ภัยจากลูกเห็บ ภัยน้ำท่วม และภัยฟ้าผ่า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความคิดเห็น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิด ภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามี ความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะ ความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงมากที่สุด ได้แก่ ภัยลมพายุ รองลงมาคือ ภัย แผ่นดินไหว ภัยจากลูกเห็บ ภัยน้ำท่วม และภัยฟ้าผ่า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น ภัยแผ่นดินไหว อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

หมวดที่ 3 ความเสี่ยงภัยจากการกระทำของบุคคล

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของ บุคคล และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามี ความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของ พนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วย เจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับ ต่ำทั้งหมด

จำแนกตามความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสียหายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงมากที่สุด ได้แก่ ภัยโจรกรรม รองลงมาคือ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

สรุปตอนที่ 3 : วิธีจัดการความเสียหายเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความเสียหายโดยตรง ของธุรกิจโรงแรมเลือกใช้อยู่ในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทของความเสียหาย

หมวดที่ 1 ความเสียหายจากอุบัติเหตุ

การจัดการความเสียหายด้านอัคคีภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มากที่สุด คือวิธีลดความเสียหาย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงที่เหมาะสมเพียงพอทั่วบริเวณที่เสี่ยงภัย มีทางหนีไฟและติดป้ายแสดงอย่างชัดเจน ติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ในเขตอันตราย ติดระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดควันและความร้อน จัดทีมพนักงานดับเพลิงภายในและฝึกซ้อมดับเพลิงเป็นประจำสม่ำเสมอ รองลงมาคือวิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย ต่อมาคือ วิธีหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย โดยงดประกอบกิจกรรมใดๆ ที่ก่อให้เกิดประกายไฟ และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสียหายด้านภัยระเบิด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุด คือวิธีลดความเสียหาย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ แยกอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อาจเกิดการระเบิดไว้ภายนอกตัวอาคาร รองลงมาคือวิธีหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย โดยการงดประกอบกิจกรรมใดๆ ที่ก่อให้เกิดแรงดันหรือความร้อน ต่อมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสียหายด้านภัยเนื่องจากน้ำ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสียหาย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การตรวจตราความชำรุดบกพร่องของอาคารและปรับปรุงซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ จัดเก็บวัสดุสิ่งของที่อาจเสียหาย

จากน้ำไว้ในที่มิดชิด รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัยด้านภัยอากาศยาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การสร้างอาคารด้วยวัสดุแข็งแรง การติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบไว้บนยอดสูงสุดของอาคาร รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจากขบวนการพาหนะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถกลับรถแยกส่วนต่างหากจากบริเวณอาคาร การทำแนวป้องกันระหว่างผนังอาคารและบริเวณที่มีขบวนการพาหนะแล่นผ่าน รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ ตรวจสอบหม้อน้ำที่ใช้งานทุก 6-12 เดือนโดยวิศวกรผู้ควบคุม รองลงมาคือวิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยเนื่องจากควัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดควัน รองลงมาคือวิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การติดตั้งสายดินสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งประจำทุกชั้น รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย ต่อมาคือ วิธีหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย โดยงดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด เมื่อมีพายุ ฟ้าคะนอง และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยไฟป่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงแบบเคลื่อนที่ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ รองลงมาคือวิธีรับภาระความเสี่ยงภัยเอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยต่อกระจกอาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การเลือกติดตั้งเนื้อ

กระจกที่มีความหนาอย่างเหมาะสมในจุดที่มีความเสี่ยงภัย และติดเครื่องหมาย สัญลักษณ์ แสดงให้เห็นชัดเจนบริเวณที่เป็นกระจกใส รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ ดูแล บำรุงรักษาสภาพอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ การออกแบบอาคารและเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

หมวดที่ 2 ความเสี่ยงภัยธรรมชาติ

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยแผ่นดินไหว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การงดต่อเติมความสูงของอาคาร การจัดทีมงานฝึกซ้อมแผนอพยพผู้เข้าพักในแต่ละห้อง อย่างทันทั่วถึงที่อยู่สม่ำเสมอ รองลงมาคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยฟ้าผ่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การติดสายล่อฟ้า รองลงมาคือ วิธีหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย โดยการงดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดเมื่อมีพายุฟ้าคะนอง ต่อมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้าย คือวิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยลมพายุ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การสร้างอาคารด้วยวัสดุแข็งแรงและบำรุงรักษาอาคารอย่างสม่ำเสมอ การเลือกปลูกต้นไม้ที่เหมาะสมเพื่อเป็นแนวกันลม โดยรอบ รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้าย คือวิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจากลูกเห็บ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การสร้างอาคารด้วยวัสดุแข็งแรงและบำรุงรักษาอาคารอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำที่กำบังอุปกรณ์สิ่งของที่แตกหัก

ง่ายซึ่งจัดเก็บอยู่ภายนอกอาคาร รองลงมาคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยน้ำท่วม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วมให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่จัดเก็บวัสดุสิ่งของที่เสียหายจากน้ำท่วมไว้บริเวณชั้นล่างของอาคาร รองลงมาคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

หมวดที่ 3 ความเสี่ยงภัยจากการกระทำของบุคคล

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยโจรกรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การมีระบบและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีบริการตู้নিরภัยให้กับผู้เข้าพัก รองลงมาคือวิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ มีระบบและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย สุดท้ายคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ มีการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีระบบและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง และสุดท้ายคือ วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย

การจัดการความเสี่ยงภัย ด้านภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือ วิธีลดความเสี่ยงภัย โดยมุ่งเน้นป้องกันความเสียหาย ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และวิธีหลีกเลี่ยง การจัดอบรมวิธีการทำงานและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้เชี่ยวชาญ ฝึกอบรมให้พนักงานรู้วิธีปฏิบัติการทำงานตามแผนรองรับ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จัดชุดปฐมพยาบาลอยู่ตามจุดต่างๆ ทั่วโรงแรม รองลงมาคือวิธีการโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย และสุดท้ายคือ วิธีรับความเสี่ยงภัยไว้เอง

สรุปตอนที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนห้องพักของธุรกิจโรงแรม กับ ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการด้านความเสี่ยงภัยโดยตรง ที่มีต่อความถี่ที่อาจเกิดภัย และความรุนแรงเมื่อเกิดภัย

หมวดที่ 1 ความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุ

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีความถี่มากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยเนื่องจากควัน ภัยระเบิด ภัยจากขูดยานพาหนะ ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยอากาศยาน ภัยจากหม้อกัมเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยระเบิด ภัยจากขูดยานพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยอากาศยาน ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยจากหม้อกัมเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น อัคคีภัย และภัยระเบิด อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักอยู่ระหว่าง 150-299 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากหม้อกัมเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยจากขูดยานพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยจากไฟฟ้า ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยอากาศยาน และภัยระเบิด ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 150-299 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่คิดเห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยระเบิด ภัยจากขบวนการพาหนะ ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยอากาศยาน ภัยเนื่องจากควัน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้น อัคคีภัย ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากไฟฟ้า อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และภัยระเบิด อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยจากขบวนการพาหนะ รองลงมาคือ อัคคีภัย ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยเนื่องจากควัน ภัยระเบิด ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยอากาศยาน ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้นภัยต่อเครื่องไฟฟ้า และภัยจากไฟฟ้า ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ ภัยจากขบวนการพาหนะ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า รองลงมาคือ อัคคีภัย ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยระเบิด ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยอากาศยาน ภัยจากควัน ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน และภัยจากไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้น ภัยระเบิด อัคคีภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และภัยจากไฟฟ้า ภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย รองลงมาคือ ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยเนื่องจากควัน ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภัยระเบิด ภัยอากาศยาน ภัยจากขบวนการพาหนะ และภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดันตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้นอัคคีภัย ภัยจากขบวนการพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยจากไฟฟ้าที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ อัคคีภัย ภัยระเบิด ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ รองลงมาคือ ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยจากขบวนการพาหนะ ภัยเนื่องจากควัน ภัยจากไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร ภัยอากาศยาน และภัยจากหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดันตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ และปานกลาง ยกเว้น ภัยระเบิดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

หมวดที่ 2 ความเสี่ยงภัยจากภัยธรรมชาติ

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติและกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยลมพายุ รองลงมาคือ ภัยแผ่นดินไหว ภัยจากลูกเห็บ ภัยฟ้าผ่า และภัยน้ำท่วม ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของ

ความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ ภัยลมพายุ ภัยจากลูกเห็บ ภัยแผ่นดินไหว ภัยฟ้าผ่า และภัยน้ำท่วม ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 150-299 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยแผ่นดินไหว รองลงมาคือ ภัยลมพายุ ภัยน้ำท่วม ภัยจากลูกเห็บ และภัยฟ้าผ่า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 150-299 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ ภัยแผ่นดินไหว ภัยลมพายุ รองลงมาคือ ภัยน้ำท่วม ภัยฟ้าผ่า และภัยจากลูกเห็บ ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้น ภัยแผ่นดินไหว อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยแผ่นดินไหว ภัยน้ำท่วม รองลงมาคือ ภัยลมพายุ ภัยฟ้าผ่า และภัยจากลูกเห็บ ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้น ภัยฟ้าผ่า อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ ภัยน้ำท่วม รองลงมาคือ ภัยแผ่นดินไหว ภัยลมพายุ ภัยจากลูกเห็บ และภัยฟ้าผ่า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ยกเว้น ภัยแผ่นดินไหว และภัยฟ้าผ่า อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติและกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความถี่ภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่ มากที่สุด ได้แก่ ภัยน้ำท่วม รองลงมาคือ ภัยแผ่นดินไหว ภัยฟ้าผ่า ภัยจากลูกเห็บ และภัยลมพายุ ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัยอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้นภัยลมพายุอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติขึ้น เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติและกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ลักษณะความถี่ภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย มากที่สุด ได้แก่ ภัยน้ำท่วม ภัยจากลูกเห็บ รองลงมาคือ ภัยแผ่นดินไหว ภัยลมพายุ และภัยฟ้าผ่า ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด ยกเว้น ภัยแผ่นดินไหว และภัยน้ำท่วม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

หมวดที่ 3 ความเสี่ยงภัยจากการกระทำของบุคคล

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่คิดเห็นว่าจะมีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความถี่ภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ภัยโจรกรรม รองลงมาคือ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่คิดเห็นว่าจะไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่คิดเห็นว่าจะมีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความถี่ภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย มากที่สุด ได้แก่ ภัยโจรกรรม รองลงมาคือ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการ

กระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 150-299 ห้อง และ จำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่ มากที่สุด ได้แก่ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด เหมือนกัน

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักระหว่าง 150-299 ห้อง และจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่เห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหายมากที่สุด ได้แก่ ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ยกเว้น ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ เหมือนกัน

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักรวมมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่คิดเห็นว่ามีความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความถี่ มากที่สุด ได้แก่ ภัยโจรกรรม รองลงมาคือ ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำทั้งหมด

จำแนกตามขนาดของจำนวนห้องพักรวมมากกว่า 600 ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล และกลุ่มที่เห็นว่ามีความ

รุนแรงของความเสียหาย เมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ลักษณะความเสียหายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความรุนแรงของความเสียหาย มากที่สุด ได้แก่ ภัยโจรกรรมรอลงมาคือ ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ตามลำดับ ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยทุกลักษณะภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ยกเว้น ภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ และภัยจลาจลและนัดหยุดงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

สรุปตอนที่ 5 : ปัญหาการจัดการความเสียหายที่ใช้ไม่ได้ผลในอดีต และแผนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดการความเสียหายในอนาคต

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาเพื่อเลือกใช้วิธีการจัดการความเสียหายในลักษณะต่าง ๆ

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้พิจารณา เพื่อเลือกวิธีการจัดการความเสียหายอันดับแรกคือ พิจารณาจากความรุนแรงที่คาดว่าจะเกิดภัยขึ้น รองลงมาคือ พิจารณาจากความถี่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จัดการตามกฎหมายระเบียบที่ภาครัฐกำหนดไว้ มีบทเรียนจากความเสียหายในอดีตของผู้ประกอบการอื่น ได้รับสั่งการจากเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารของโรงแรม มีบทเรียนจากความเสียหายในอดีตของตนเอง และจัดการตามกฎหมายเกณฑ์ของสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนกำหนดไว้ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิธีการจัดการความเสียหายที่เลือกใช้ แต่ไม่ได้ผลในอดีต และความต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการความเสียหายในอนาคต

หมวดที่ 1 ความเสียหายจากอุบัติเหตุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าวิธีการจัดการความเสียหายที่เลือกใช้อยู่ในปัจจุบันได้ผลดีอยู่แล้ว ในทุกลักษณะภัย มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่าวิธีการจัดการความเสียหายที่เลือกใช้เคยมีปัญหาบ้าง แต่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ยังคงต้องการใช้วิธีการจัดการความเสียหายแบบเดิม และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าวิธีการจัดการความเสียหายที่เลือกใช้เคยมีปัญหา และต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการความเสียหายใหม่

หมวดที่ 2 ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่ในปัจจุบันได้ผลดีอยู่แล้ว ยกเว้นภัยฟ้าผ่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่เดิมมีปัญหาบ้าง แต่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ยังคงต้องการใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงแบบเดิม และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่เดิมมีปัญหา และต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการความเสี่ยงใหม่

หมวดที่ 3 ความเสี่ยงจากการกระทำของบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่ในปัจจุบันได้ผลดีอยู่แล้ว ในทุกลักษณะภัย มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่าวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่เดิมมีปัญหาบ้าง แต่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ยังคงต้องการใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงแบบเดิมอยู่ และมีเพียง 1 ราย ที่เห็นว่า วิธีการจัดการความเสี่ยง ด้านภัยโจรกรรม ที่เลือกใช้อยู่ในปัจจุบันมีปัญหา และต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการความเสี่ยงใหม่ โดยการติดตั้งอุปกรณ์กล้องวงจรปิด

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภัยของธุรกิจโรงแรม ที่ผู้ประกอบการอาจประสบระหว่างดำเนินกิจการ ที่ผู้ศึกษานำมาเป็นแนวทางในการศึกษา จำแนกได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับประเภทความเสี่ยงภัย ของธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย

1. ความเสี่ยงนั้นต้องสามารถวัดเป็นตัวเงินได้ (Financial Risks) เช่น ทรัพย์สินต่างๆ ได้รับความเสียหายกำหนดมูลค่าที่แน่นอนได้ หรือค่าปรับ ค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาล หากภัยนั้นเกิดกับบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย ที่ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเกิดจากอุบัติเหตุ ความจงใจ หรือประมาทเลินเล่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม
2. ความเสี่ยงนั้นต้องเป็นความเสี่ยงที่คงที่ (Static Risks) ในที่นี้ กำหนดให้เป็น ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ และความเสี่ยงจากการกระทำของบุคคลเท่านั้น

3. ความเสี่ยงภัยนั้นต้องเป็นความเสี่ยงภัยจำเพาะ (Speculative Risks) ผลกระทบของความเสียหายก่อให้เกิดต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ในที่นี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

4. ความเสี่ยงภัยนั้นต้องเป็นความเสี่ยงภัยที่แท้จริง (Pure Risks) หากเกิดภัยขึ้นจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างแน่นอน ไม่มากก็น้อย จำแนกเป็นความเสี่ยงภัยที่เกิดแก่ทรัพย์สินและความเสี่ยงภัยที่เกิดแก่บุคคล ในรูปแบบของความรับผิดชอบตามกฎหมาย

จากผลการศึกษาในตอนต้นที่ 2 พบว่าผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงภัยโดยตรงของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ที่อาจเกิดภัย และความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย ทั้ง 3 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1 ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เห็นว่า อัคคีภัย ภัยต่อความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ และภัยต่อเครื่องไฟฟ้า มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความถี่ต่ำ ยกเว้นอัคคีภัยที่อยู่ในระดับความถี่สูง ส่วนอุบัติเหตุอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น

ความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เห็นว่าอัคคีภัย ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร และภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ และภัยต่อกระจกอาคาร มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความรุนแรงต่ำ ยกเว้นอัคคีภัย ที่อยู่ในระดับความรุนแรงปานกลาง ส่วนอุบัติเหตุอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย

ลักษณะที่ 2 ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยแผ่นดินไหว และภัยลมพายุ มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความถี่ต่ำทั้งหมด ส่วนภัยธรรมชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น

ความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยลมพายุ มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความรุนแรงต่ำ ส่วนอุบัติเหตุอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย

ลักษณะที่ 3 ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยโจรกรรม และภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ และภัยโจรกรรม มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความถี่ต่ำทั้งหมด ส่วนภัยที่เกิดจากการกระทำของบุคคล อื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น

ความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย และภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของการเกิดอยู่ในระดับความรุนแรงต่ำ ส่วนภัยจากการกระทำของบุคคล อื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่มีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย

แนวทางในการพิจารณาวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ เป็นแนวคิดวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยของ Neil Crockford ซึ่งสามารถจำแนกวิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันให้เข้ากับหลักการดังกล่าว ได้ดังนี้

หลักการจัดการ	วิธีการจัดการความเสี่ยงภัย
หลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย	- งดประกอบกิจกรรมใดๆ หรืองดใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่อาจเป็นต้นเหตุของความเสียหาย หรืออาจเสียหายในตัวเอง
ลดความเสี่ยงภัย	- ติดตั้ง จัดหา จัดทำ อุปกรณ์ป้องกันภัยต่างๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ - ติดสัญญาณ ป้ายเตือนภัย และแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน - มีระบบและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย - ฝึกฝน อบรมทีมงานให้สามารถป้องกันและบรรเทาภัยได้ - แยกอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อาจก่อให้เกิดภัยหรืออาจเสียหายไว้ในที่ปลอดภัย - ตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของอาคาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และปรับปรุงซ่อมแซมอยู่เสมอ - เลือกสร้าง หรือใช้วัสดุอุปกรณ์ที่แข็งแรง ทนทานต่อการใช้งาน - กำจัดสิ่งที่เป็นต้นเหตุของความเสียหายในบริเวณสถานประกอบการ - มีการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี - สร้างจิตสำนึกให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนตระหนักถึงภัยที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเพิ่มความระมัดระวัง
โอนความเสี่ยงภัย	- โอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัยในแต่ละลักษณะภัยที่อาจเกิดขึ้น
รับความเสี่ยงภัยเอง	- ไม่มีวิธีการหลีกเลี่ยง ลด หรือ โอนความเสี่ยงภัยใดๆ ทั้งสิ้น

จากผลการศึกษาในตอนที่ 3 พบว่าผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงภัย ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เลือกใช้วิธีการโดยมุ่งเน้นไปใน

ทางลดความเสี่ยงภัยเป็นอันดับแรกในทุกประเภทของภัยที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งตามแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงภัยของ Neil Crockford กำหนดวิธีการจัดการที่ควรเลือกใช้ เป็น 4 ทางเลือก ดังนี้

ทางเลือกที่ 1 ความถี่ที่อาจเกิดภัย อยู่ในระดับต่ำ-ปานกลาง และความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย อยู่ในระดับต่ำ-ปานกลาง เช่นเดียวกัน ควรเลือกวิธีรับความเสี่ยงภัยไว้เอง

ทางเลือกที่ 2 ความถี่ที่อาจเกิดภัย อยู่ในระดับสูง แต่ความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย อยู่ในระดับต่ำ-ปานกลาง ควรเลือกวิธีรับความเสี่ยงภัยไว้เอง หรือลดความเสี่ยงภัย

ทางเลือกที่ 3 ความถี่ที่อาจเกิดภัย อยู่ในระดับต่ำ-ปานกลาง แต่ความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย อยู่ในระดับสูง ควรเลือกวิธีโอนความเสี่ยงภัยให้กับผู้รับประกันภัย

ทางเลือกที่ 4 ความถี่ที่อาจเกิดภัย อยู่ในระดับสูง และความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย ก็อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน ควรเลือกวิธีหลีกเลี่ยงภัย

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นไว้ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 สามารถนำมาสร้างตารางเปรียบเทียบตามแนวความคิดดังกล่าวได้ดังนี้

ลักษณะภัย	ความถี่ที่อาจเกิดภัย	ความรุนแรงของความเสียหาย	วิธีการที่ควรเลือกใช้	วิธีการที่ใช้ในปัจจุบัน
อัคคีภัย	สูง	ปานกลาง	รับความเสี่ยงภัยเอง หรือลดความเสี่ยงภัย	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยระเบิด	ต่ำ	ปานกลาง	รับความเสี่ยงภัยเอง	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ	ต่ำ	สูง	โอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัย	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยแผ่นดินไหว	ต่ำ	ปานกลาง	รับความเสี่ยงภัยเอง	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยน้ำท่วม	ต่ำ	สูง	โอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัย	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน	ต่ำ	ปานกลาง	รับความเสี่ยงภัยเอง	ลดความเสี่ยงภัย
ภัยอื่นๆ ทุกลักษณะ	ต่ำ	ต่ำ	รับความเสี่ยงภัยเอง	ลดความเสี่ยงภัย

หากนำทฤษฎีว่าด้วยความน่าจะเป็น (Theory of Probability) ของธุรกิจประกันภัยมาพิจารณาความน่าจะเป็นในการเกิดภัย ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยยึดจากประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ และจากอายุของผู้ให้ข้อมูล เป็นหลัก ซึ่งผลการศึกษาในตอน

ที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 แห่ง จาก 85 แห่ง มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 1-10 ปี และจำนวน 33 แห่ง จาก 85 แห่ง มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 11-20 ปี และในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีมากถึง 32 คน ที่ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี และมีจำนวน 31 คน ที่ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี นับเป็นตัวแปรสำคัญในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นตัวแทนจำนวนมากของผู้ตอบแบบสอบถาม อันอาจทำให้การพิจารณาความน่าจะเป็นของความเสียหาย ทั้งในลักษณะความถี่ และลักษณะความรุนแรง จากข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ หรือประสบการณ์ในการได้รับมอบหมายให้จัดการด้านความเสี่ยง ไม่มากพอ ทั้งนี้ ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยประสบการณ์ที่แท้จริง โดยไม่ได้ปิดบัง หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 21 ปี ขึ้นไป และมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 46 ปีขึ้นไป เป็นตัวแทนจำนวนมากของกลุ่ม ผลการศึกษาที่ได้รับอาจเปลี่ยนแปลงไปก็เป็นได้ และจากผลการศึกษาในตอนที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่นำมาพิจารณาเพื่อเลือกใช้วิธีจัดการความเสี่ยง ด้านการมีบทเรียนจากความเสียหายในอดีตของตนเอง มีผู้ตอบเพียงร้อยละ 23.53 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพิจารณาความน่าจะเป็นโดยนำประสบการณ์ของการดำเนินธุรกิจ ที่ผ่านมา ซึ่งเคยเกิดภัยไม่มาก หรือไม่เคยเกิดภัยเลย ทำให้ผลการศึกษาแสดงความถี่ที่อาจเกิดภัย และความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับต่ำ เป็นส่วนใหญ่

ข้อค้นพบ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการด้านความเสี่ยงโดยตรง ของธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัย และความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัย แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีความถี่ หมายความว่าไม่มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ และกลุ่มที่เห็นว่ามีความถี่ต่ำ ปานกลาง และสูง หมายความว่ามีโอกาสเกิดเหตุการณ์นั้นๆ ใน 3 ระดับ ซึ่งในความเป็นจริง โอกาสหรือความน่าจะเป็นอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมหลายประการที่ไม่สามารถควบคุมได้อย่างสมบูรณ์ สาเหตุที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าไม่มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ อาจเนื่องมาจากต้องการนำเสนอภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม โดยไม่ให้ข้อมูลในด้านมุมมองที่เป็นแนวโน้มแสดงว่าเคยเกิดภัยบ่อยหรือเกิดแล้วมีความรุนแรงติดตามมา เนื่องจากการไม่มีวิธีการจัดการความเสี่ยงที่ดีพอ หรือมีแต่ใช้ไม่ได้ผล

2. จากการศึกษาพบว่า วิธีจัดการความเสี่ยง ในแต่ละลักษณะภัยของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง ส่วนใหญ่ มุ่งเน้นคือการลดความเสี่ยง เป็นอันดับแรก

หากเป็นอุบัติเหตุและภัยจากการกระทำของบุคคล มักใช้วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัย เป็นอันดับรองลงมา หากเป็นภัยธรรมชาติ มักใช้วิธีรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง เป็นอันดับรองลงมา แสดงให้เห็นได้ว่า การลดความเสี่ยงภัยโดยวิธีป้องกันหรือแยกภัย ไม่ให้เกิดขึ้นหรือหากเกิดก็จะทำให้เสียหายน้อยที่สุด ในรูปแบบต่างๆ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจว่าโอกาสที่จะเกิดความเสียหายมีน้อย และหากเกิดแล้วจะมีความเสียหายไม่มาก การเลือกใช้วิธีโอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัย จะเป็นมาตรการรองลงมาหากพิจารณาเห็นว่า วิธีการลดความเสี่ยงภัยที่ใช้อยู่ไม่เพียงพอกับความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายรุนแรง แต่มาตรการนี้จะต้องเกิดค่าใช้จ่ายติดตามมาจึงอาจทำให้มีผู้เลือกปฏิบัติน้อยราย ส่วนวิธีการรับภาระความเสี่ยงภัยไว้เอง เป็นทางเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เป็นวิธีสุดท้าย อาจเนื่องมาจากไม่ต้องการแสดงให้เห็นว่าละเลยไม่ใส่ใจต่อความปลอดภัย อันจะไม่เป็นผลดีต่อการประกอบการ

3. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และระหว่าง 150-299 ห้อง เห็นว่าความถี่ที่อาจเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ทุกประเภทของภัย แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดปานกลางค่อนข้างเล็ก มีความเสียหายจากภัยต่างๆ เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงต่อภัยมีน้อย แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 300-600 ห้อง และ มากกว่า 600 ห้องขึ้นไป เห็นว่าความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติบางลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาของธุรกิจโรงแรมขนาดปานกลางค่อนข้างใหญ่ และขนาดใหญ่ เคยมีความเสียหายจากภัยต่างๆ เกิดขึ้นพอสมควร ซึ่งก็อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงต่อภัยมีมากกว่า

4. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามจำนวนห้องพักทุกระดับ เห็นว่าความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอัคคีภัย ภัยระเบิด จะอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดห้องพัก 150 ห้องขึ้นไป เห็นว่า ภัยจากหม้อไอน้ำและถังอัดความดัน ภัยแผ่นดินไหว ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน จะมีความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง เช่นกัน แสดงให้เห็นได้ว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดปานกลางค่อนข้างเล็ก จนถึงขนาดใหญ่ มองเห็นความน่าจะเป็นของความรุนแรงหากเกิดความเสียหายจากภัยลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว อาจเนื่องมาจากการประสบภัยด้วยตนเอง หรือเห็นตัวอย่างจากธุรกิจประเภทเดียวกันแห่งอื่น จึงทำให้ตระหนักถึงความสูญเสียหรือเสียหายหากเกิดภัยขึ้น

5. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักให้ความเห็นว่าวิธีจัดการความเสี่ยงที่เลือกใช้อยู่เดิมคืออยู่แล้ว ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงใดๆ อันอาจเนื่องมาจากการต้องการ

แสดงภาพพจน์ที่ดีของสถานประกอบการของตนเอง ว่าไม่มีปัญหาในการจัดการด้านความปลอดภัยแต่อย่างใด หรืออาจเนื่องมาจากไม่เคยประสบปัญหาในการจัดการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

วิธีจัดการความเสี่ยง ส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ ไม่มุ่งเน้นในการโอนความเสี่ยงให้กับบริษัทประกันภัย อันอาจเนื่องมาจาก การไม่ตระหนักถึงโอกาสของความเสี่ยงที่อาจเกิดภัย หรือความรุนแรงของความเสี่ยงเมื่อเกิดภัย ไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าความเสี่ยงประเภทใดบ้างที่สามารถทำประกันภัยได้ ไม่มีผู้เสนอแนะข้อดีของการทำประกันภัยเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีจัดการความเสี่ยงแบบอื่น เป็นต้น ดังนั้น จึงเป็นช่องทางของบริษัทประกันภัย ในการสร้างกลยุทธ์รูปแบบต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการใช้บริการประกันภัย เช่น จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานจากกองบังคับการตำรวจดับเพลิง ในโอกาสที่มีการหมุนเวียนฝึกอบรมการป้องกันและการระงับอัคคีภัยประจำปี ให้กับสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง โดยเป็นการบรรยายร่วมในลักษณะของการนำเสนอวิธีบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม นำเสนอเอกสาร บทความ รูปภาพตัวอย่างของภัย ที่เคยเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมาย ในอดีต เพื่อกระตุ้นเตือนให้เกิดความตระหนักต่อภัยอันอาจเกิดขึ้น นำเสนอรูปแบบของความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากอัคคีภัย เพื่อเป็นการแนะนำกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่นการประกันภัยความเสี่ยงทุกชนิด(Industrial All Risks) การประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (Public Liability) การประกันภัยเพิ่มเติมจากกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยมาตรฐาน (Additional Clauses of Fire) การประกันหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดัน (Boiler and Pressure Vessel) การประกันภัยโจรกรรม (Burglary) และการประกันภัยกระจก (Plate Glass) เป็นต้น หลังจากนั้นจะได้ติดตามผลโดยการจัดส่งพนักงานหรือตัวแทนประกันภัยเข้าพบเพื่อเสนอความคุ้มครอง และเงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละราย ตามข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นไปได้เฉพาะกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ต้องเลือกใช้ปัจจัยการจัดการตามกฎเกณฑ์ซึ่งสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนกำหนดไว้ นอกจากนี้ช่องทางที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังจะทำให้บริษัทประกันภัย ได้รับทราบถึงข้อมูลความเสี่ยงต่างๆ รูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน อันอาจนำมาซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย