

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การจัดการความเสี่ยงภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาวิธีจัดการ ความเสี่ยงภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาใช้วิธีการออกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการ ความเสี่ยงภัยโดยตรง ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 85 แห่ง แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปของสถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาสรุปลikeดังนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 150 ห้อง เป้าหมายทาง การตลาดที่มุ่งเน้นส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชาวไทยต่างถิ่น บริหารโรงแรมแบบอิสระ เจ้าของเป็นผู้ ดำเนินการเอง สิ่งปลูกสร้างอาคาร โรงแรม มีลักษณะเป็นตึกล้วน จำนวนชั้นอยู่ระหว่าง 1-6 ชั้นมาก ที่สุด ประสบการณ์ดำเนินธุรกิจ อยู่ระหว่าง 1-10 ปี มีพนักงานประจำน้อยกว่า 50 คน มากที่สุด ผู้มี หน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงภัยโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการ มากที่สุด

ประเภทความเสี่ยงภัยจำแนกตามแนวคิดของธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ อุบัติภัย ภัยธรรมชาติ และภัยจากการกระทำของบุคคล ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มีต่อความถี่ในการเกิดแต่ละลักษณะภัย พบว่า ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ และ ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นอัคคีภัย ที่อยู่ในระดับสูง ส่วนอุบัติเหตุอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัย ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยธรรมชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยแผ่นดินไหว และ ภัยลมพายุ มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนภัยธรรมชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัย ความคิดเห็นต่อความถี่ที่อาจเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยโจรกรรม และภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความถี่ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนภัยจากการกระทำของบุคคลอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความถี่ที่อาจเกิดภัย

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยแต่ละลักษณะภัย พบว่า ความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยต่อกระจกอาคาร และภัยจากความชำรุดบกพร่องของอาคารสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นอัคคีภัย ที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอุบัติเหตุอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความรุนแรง ความคิดเห็นด้านความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยลมพายุ มีความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนภัยธรรมชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความรุนแรง ความคิดเห็นต่อความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยจากการกระทำของบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่า ภัยโจรกรรม ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและการกระทำด้วยเจตนาร้าย และภัยจากความผิดพลาดหรือความประมาทของพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนภัยจากการกระทำของบุคคลอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความรุนแรง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการจัดการความเสี่ยงภัย ทั้ง 3 ลักษณะ ในรูปแบบการลดความเสี่ยงภัย มุ่งเน้นป้องกันความเสียหายมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การโอนความเสี่ยงภัยให้ผู้รับประกันภัย

ปัจจัยในการเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยงภัย พิจารณาจากความรุนแรงของความเสียหายเมื่อเกิดภัยขึ้น มากที่สุด และจากประสบการณ์ที่ผ่านมาให้ความคิดเห็นว่า วิธีการจัดการความเสี่ยงภัยที่เลือกใช้ในปัจจุบันคืออยู่แล้ว มากที่สุด

ABSTRACT

TE134699

The purpose of this independent study was to examine how the hotels in Mueang District, Chiang Mai Province conduct their risk management concerning the property and legal liability.

Questionnaires were used for data collection from 85 hotels. The respondents were those who were responsible for risk management for each hotel. Descriptive analysis of the collected data was done and the results were shown in frequency, percentage and mean.

It was found that majority of the samples studied contained less than 150 rooms per hotel. Their main target group of customers were Thai guests from other provinces. The management was independent and the owner run his/her own business. Majority of respondents were female, 25-35 years of age, and were in a manager position.

There are 3 types of peril according to Insurance Business : Accident Causes, Natural Causes and Personal Causes. For the likeliness of accident causes, the response showed low frequency of damage due to dilapidation of the building and equipment, as well as damage to electric appliances. However, the frequency of a fire occurring was high. There was no chance that other kinds of accident will happen, according to the majority of respondents. Referring to natural causes, the majority of the response showed low frequency that damage would occur from an earthquake or a storm and there was no chance for damage to occur from any other natural causes. Referring to personal causes, the majority of the response showed low frequency for damage to occur from burglary or due to the mistakes made by the hotel staff. Respondents answered that there were no chances for other personal causes to happen.

Most of the respondents thought that there were low occurrence of property damage or legal liability due to electrical appliances, plate glass and dilapidation of the building and equipment. However, damage occurring because of fire was moderate. Majority of them thought no damage could occur due to any other kind of accident. Referring to natural causes, most of them thought that there were low occurrence of damage due to a storm and no damage at all from any other kind of natural cause. Referring to personal causes, the damage due to burglary, vandalism or malicious act or from mistakes made by the hotel staff, was low. Respondents did not think any other damage could occur from personal action.

The respondents mostly managed all 3 types of peril by reduction of chance to be damaged by all means of prevention. Other than that, the risk had been transferred to the insurance company.

Factors affecting the risk management were damage-centered. From their past experience, majority of them thought the risk management program which has been used was appropriate.