

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมาย ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนิยามศัพท์ ที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประเภทความเสี่ยงภัย ของธุรกิจประกันวินาศภัย⁵ จำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่วัดเป็นตัวเงินได้หรือวัดไม่ได้ (Financial and Nonfinancial Risks)

1.1 ความเสียหายที่วัดเป็นตัวเงินได้ เช่น ทรัพย์สิน เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นสามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเงินได้

1.2 ความเสียหายที่วัดเป็นตัวเงินไม่ได้ เช่น ความเศร้าโศก ความเสียใจ ถือเป็นความเสียหายทางด้านจิตใจ ไม่สามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเงินได้

2. ความเสี่ยงภัยที่ผันแปรหรือคงที่ (Dynamic and Static Risks)

2.1 ความเสี่ยงภัยที่ผันแปรได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจ รสนิยมผู้บริโภค ระดับรายได้รายจ่ายของผู้บริโภค เทคโนโลยี เป็นต้น

2.2 ความเสี่ยงภัยที่คงที่ เช่น ความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ และการกระทำโดยจงใจหรือไม่จงใจ ของมนุษย์

3. ความเสี่ยงภัยพื้นฐานหรือจำเพาะ (Fundamental and Particular Risks)

3.1 ความเสี่ยงภัยพื้นฐาน ได้แก่ความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคนจำนวนมาก หรือกลุ่มคนจำนวนมากเช่น ภาวะการว่างงาน ภาวะสงคราม ภาวะเงินเฟ้อ

3.2 ความเสี่ยงภัยจำเพาะ ได้แก่ความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น อัคคีภัย โจรกรรม เป็นต้น

4. ความเสี่ยงภัยที่แท้จริงหรือมุ่งเก็งกำไร (Pure and Speculative Risks)

⁵ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ, เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการประกันภัย, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540), หน้า 23-29.

4.1 ความเสี่ยงที่แท้จริง หมายถึงความเสี่ยงที่มีโอกาสจะเกิดความเสียหายถ้าเกิดภัยขึ้น หรือไม่เกิดความเสียหายถ้าไม่เกิดภัยขึ้น (Loss or No Loss) จำแนก เป็น ความเสี่ยงที่เกิดแก่บุคคล ความเสี่ยงที่เกิดแก่ทรัพย์สิน ความเสี่ยงที่เกิดในรูปแบบความรับผิดชอบตามกฎหมาย

4.2 ความเสี่ยงที่มุ่งแก้ไขได้ หมายถึงความเสี่ยงที่มีโอกาสขาดทุน เสมอตัว หรือได้กำไร เช่นการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล จำแนกเป็นความเสี่ยงในการจัดการ ความเสี่ยงอันเกิดจากเหตุการณ์ทางการเมือง ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการประดิษฐ์

ลักษณะของความเสี่ยงที่สามารถเอาประกันภัยได้ ควรเป็นความเสี่ยงที่แท้จริง คงที่ และเป็นความเสี่ยงจำเพาะ ซึ่งความเสียหายที่จะเกิดขึ้นนั้น ต้องสามารถหาสาเหตุและประเมินความเสียหายเป็นตัวเลขได้ โดยการศึกษาในที่นี้จะมุ่งเน้นพิจารณาเฉพาะความเสี่ยงที่สามารถเอาประกันภัยได้ โดยสามารถ แบ่งย่อยออกเป็น 2 กรณีคือ

1. ความเสี่ยงที่เกิดแก่ทรัพย์สิน (property risk) เป็นความเสี่ยงที่บุคคลหรือธุรกิจผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินจะต้องพบ เพราะว่าทรัพย์สินนั้นอาจจะสูญเสียบ หรือเสียหายได้ทุกเมื่อ
2. ความเสี่ยงในรูปแบบของความรับผิดชอบตามกฎหมาย (liability risk) เป็นความเสี่ยงที่บุคคลหรือธุรกิจ อาจจะกระทำละเมิดต่อผู้อื่นที่เป็นบุคคลภายนอกจนต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น

ทฤษฎีว่าด้วยความน่าจะเป็นไปได้ (Theory of Probability)⁶

ตามหลักการของธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นทฤษฎีว่าด้วยการคำนวณโอกาสว่าเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้นได้กี่ครั้ง ในจำนวนครั้งที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมด เช่น การนำเอาเหรียญบาทมาโยนหัว โยนก้อย เราทราบดีว่าเหรียญนั้นมีสองด้าน คือหัวและก้อย ดังนั้น โอกาสที่จะเป็นหัวจึงเป็น 1 ใน 2 ของโอกาสที่จะเป็นก้อย ถ้าเราโยนเพียงน้อยครั้ง เช่น 10 ครั้ง โดย “กฎแห่งการถ่วงเฉลี่ย” ควรจะเป็นหัว 5 ครั้ง และเป็นก้อย 5 ครั้ง แต่ความจริงแล้วอาจจะไม่เป็นเช่นนั้น เพราะนั่นเป็นเพียงการคาดคะเนว่าโอกาสที่จะเป็นไปได้อย่างควรเป็นเช่นนั้น แต่ความจริงแล้วอาจจะออกหัว 7 ครั้ง และออกก้อย 3 ครั้ง ก็ได้ เพราะจำนวนครั้งที่โยนนี้น้อยเกินไป แต่ถ้าเราโยนเหรียญให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น เช่น 10,000 ครั้ง จนถึง 100,000 ครั้ง โอกาสที่จะเป็นหัวและก้อยจะใกล้เคียงกันมาก

⁶บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กรุงเทพกันภัย จำกัด (มหาชน), 2540) : 2-3.

ยิ่งขึ้น และถ้าเราโยนสัก 500,000 ครั้ง เราย่อมมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นว่า จะต้องเป็นไปได้ที่จะออกหัวและก้อยในจำนวนที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกันที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราโยนเพียงครั้งเดียว เราจะไม่มีความมั่นใจเลยว่าจะออกหัวหรือก้อย

ในการประกันภัย บริษัทประกันภัย จะใช้หลักของทฤษฎีว่าด้วยความน่าจะเป็นไปได้กับสถิติการสูญเสียในอดีต เพื่อเป็นแนวทางในการคาดคะเนว่าในอนาคตจะเกิดการสูญเสียเท่าใด ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถคำนวณเบี้ยประกันภัย ที่ต้องเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัยให้เพียงพอที่จะนำไปชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อมีภัยเกิดขึ้นในอนาคตตามที่ได้รับประกันภัยไว้

แนวคิดวิธีการจัดการความเสี่ยงภัย ของ Neil Crockford⁷ จำแนกวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัย (Risk Avoidance) เป็นวิธีที่มุ่งจะขจัดโอกาสที่อาจจะเกิดความเสียหายจากสาเหตุบางอย่างให้หมดสิ้นไป ประโยชน์คือ ทำให้ไม่มีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายได้อีก และไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงภัยวิธีอื่นใดอีก ทั้งนี้เพราะได้ขจัดความเสี่ยงภัยนั้นไปหมดแล้ว ตัวอย่างเช่น หากกลัวว่าอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในอาคารจะได้รับความเสียหายจากฟ้าผ่า ก็ควรหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัยโดยการงดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด เมื่อมีพายุฟ้าคะนอง เป็นต้น แต่วิธีการดังกล่าวก็มีข้อจำกัดบางประการเช่น อาจเป็นไปได้ที่จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัยทั้งหมด อาจไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติในการที่จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัยบางอย่าง อาจไม่เป็นที่พอใจของธุรกิจนั้น หรืออาจก่อให้เกิดภัยอย่างอื่นขึ้นแทนภัยที่หลีกเลี่ยงก็ได้

2. การลดความเสี่ยงภัย (Risk Reduction) เป็นวิธีที่พยายามจะลดความถี่และความรุนแรงของความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้น้อยลง จนอยู่ในระดับที่ธุรกิจยอมรับได้ มีหลายวิธี ได้แก่

2.1 การป้องกันความเสียหาย (Loss Prevention) เป็นวิธีป้องกันความเสียหายก่อนที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้นจริง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะลดความน่าจะเป็นที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้น ตัวอย่าง เช่น การติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดควัน เป็นต้น

2.2 การบรรเทาความเสียหาย (Loss Reduction) เป็นวิธีลดความเสียหาย หลังจากที่มีความเสียหายเกิดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะลดความรุนแรงของความเสียหายให้น้อยลง ตัวอย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดี สามารถใช้อุปกรณ์ดับเพลิง อย่างถูกต้อง ทำให้ไฟที่กำลังเริ่มต้นไม่ลุกลามต่อ เป็นต้น

⁷ Crockford Neil, Risk Management (London : Witherby & Co.,Ltd., 1991), pp. 8.

2.3 การแยกภัย (Separation of Loss Exposures) เป็นการแบ่งทรัพย์สินให้อยู่ในที่ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป ให้อยู่กระจายกัน เช่นการไม่เก็บของมีค่าไว้ในบ้านที่เดียว แต่ได้แบ่งไปฝากไว้ในตู้เซฟของธนาคารบ้าง เมื่อมีขโมยเข้ามาในบ้าน ความเสียหายก็น้อยลง เป็นต้น

3. การโอนความเสี่ยงภัยไปให้กับผู้รับประกันภัย (Insurance Transfer) เป็นการโอนภาระความเสียหายทางการเงินหรือภาระความรับผิดชอบทางแพ่ง โดยการซื้อประกันภัยจากผู้รับประกันภัย โดยที่ผู้ซื้อประกันภัยจะต้องชำระเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า ค่าเบี้ยประกันภัย ให้แก่ผู้รับประกันภัย ซึ่งผู้รับประกันภัยให้สัญญาว่าจะชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ซื้อประกันภัย ถ้าหากมีความเสียหายที่ได้รับ ความคุ้มครองเกิดขึ้น ข้อดีของวิธีการดังกล่าวคือ ช่วยลดความวิตกกังวล ได้รับการบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น การให้บริการเรื่องของการจัดการความเสี่ยงภัย และการให้บริการในขั้นตอนของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ข้อเสียของวิธีการดังกล่าวคือ มีค่าใช้จ่ายประจำในการดำเนินธุรกิจ และภาวะภัยทางศีลธรรม ภาวะภัยทางอุปนิสัย รวมถึงพฤติกรรมของผู้เอาประกันภัยอาจจะเปลี่ยนแปลงไปหลังจากได้รับความคุ้มครองจากการทำประกันภัยแล้ว เช่น ผู้เอาประกันภัยอาจขาดความระมัดระวังในการควบคุมความสูญเสีย หรือลดค่าใช้จ่ายในการป้องกันภัยลง ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการเพิ่มโอกาสความเสี่ยงภัยให้สูงขึ้นได้

4. การรับภาระความเสี่ยงภัยเอง (Risk Retention) เป็นวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งบุคคลหรือธุรกิจที่เผชิญกับความเสียหายที่เกิดขึ้น จะรับภาระความเสียหายที่เกิดขึ้นเองบางส่วนหรือทั้งหมด โดยไม่ใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงภัยใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการหลีกเลี่ยง การลด การโอนความเสี่ยงภัยให้บริษัทประกันภัย ซึ่งวิธีการนี้ควรใช้ในสถานะที่ ไม่สามารถหาผู้รับประกันภัยนั้น หรือ ความเสียหายที่มากที่สุดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ไม่เกินกำลังความสามารถที่บุคคลหรือธุรกิจนั้นจะรับภาระเองได้ ซึ่งสามารถพยากรณ์ความเสียหายได้ค่อนข้างแน่นอน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2541)⁸ เสนอแนวคิดเรื่อง จุดอ่อนมาตรฐานด้านความปลอดภัย: ต้นเหตุโศกนาฏกรรมในพัทธา ไว้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อให้คำนึงถึงมาตรฐานของความปลอดภัยประกอบด้วย การดูแลรักษาอาคารให้อยู่ในสภาพปลอดภัยตลอดเวลา การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารอย่างเคร่งครัด จัดให้มีการฝึกฝนอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับ

⁸ อ้างอิงแล้ว หน้า 2

การป้องกันอุบัติเหตุ จัดระเบียบให้มีการบันทึกรายชื่อผู้เข้าพักให้เป็นกิจวัตร จัดหาเครื่องมือป้องกันภัยต่างๆ และจัดให้มีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ

อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542)⁹ ศึกษาเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย อยู่ในระดับความต้องการ มาก เป็นอันดับสองรองจากด้านการให้บริการของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการเรียงตามลำดับดังนี้ 1. ยามรักษาการในตอนกลางคืน 2. เครื่องดับเพลิงภายในบริเวณที่พัก 3. เครื่องตรวจจับควันในห้องพัก 4. โทรศัพท์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง

สมาคมโรงแรมไทย (2544)¹⁰ ได้กล่าวถึงสถานการณ์ท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 ไว้ในรายงานประจำปี 2543 ว่ามีแนวโน้มไปในแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Development) มากยิ่งขึ้น ปัจจัย 3S เดิมได้แก่ Sun Sand และ Sea นั้น มิได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในรูปแบบเดิมอีกต่อไป แต่จะเกิด 3S ในรูปแบบใหม่ที่เป็นผลจากการบริหารจัดการ และจากการรักษาสิ่งแวดล้อม ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขึ้นมาทดแทน ได้แก่ 1. Security หมายถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 2. Sanitation หมายถึงความสะอาดปราศจากโรคและมลพิษ และ 3. Satisfaction หมายถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการบริการที่ดีในทุกรูปแบบ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การจัดการความเสี่ยงภัย หมายถึง กระบวนการวางแผนและตัดสินใจของบุคคลหรือธุรกิจใดๆ ในอันที่จะหาวิธีที่ดีที่สุดมาดำเนินการกับภัยที่แท้จริงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อลดความเสียหายที่เกิดจากภัยนั้นๆ ให้เสียค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ก่อนเกิดความเสียหาย เพื่อก่อให้เกิดการประหยัด เพื่อลดความห่วงใยหรือความกังวล เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี และหลังเกิดความเสียหาย เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และอยู่รอดต่อไปได้

⁹ อรุณี ปัญญามูลวงษา, “ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า 103.

¹⁰ สมาคมโรงแรมไทย, รายงานประจำปี 2543, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมโรงแรมไทย, 2544) : 22.

ความเสี่ยงภัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินโดยตรง เช่นการเกิดไฟไหม้ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวอาคาร โรงแรม

ความเสี่ยงภัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบตามกฎหมาย หมายถึง ความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจจะกระทำละเมิดต่อผู้อื่นที่เป็นบุคคลภายนอกจนต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น

ธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง โรงแรมที่ให้บริการด้านที่พักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่คนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว โดยมุ่งหวังสินจ้าง ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยยึดถือข้อมูลตามเอกสารเผยแพร่ “รายชื่อที่พักในจังหวัดเชียงใหม่” ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย