

บทที่ 8

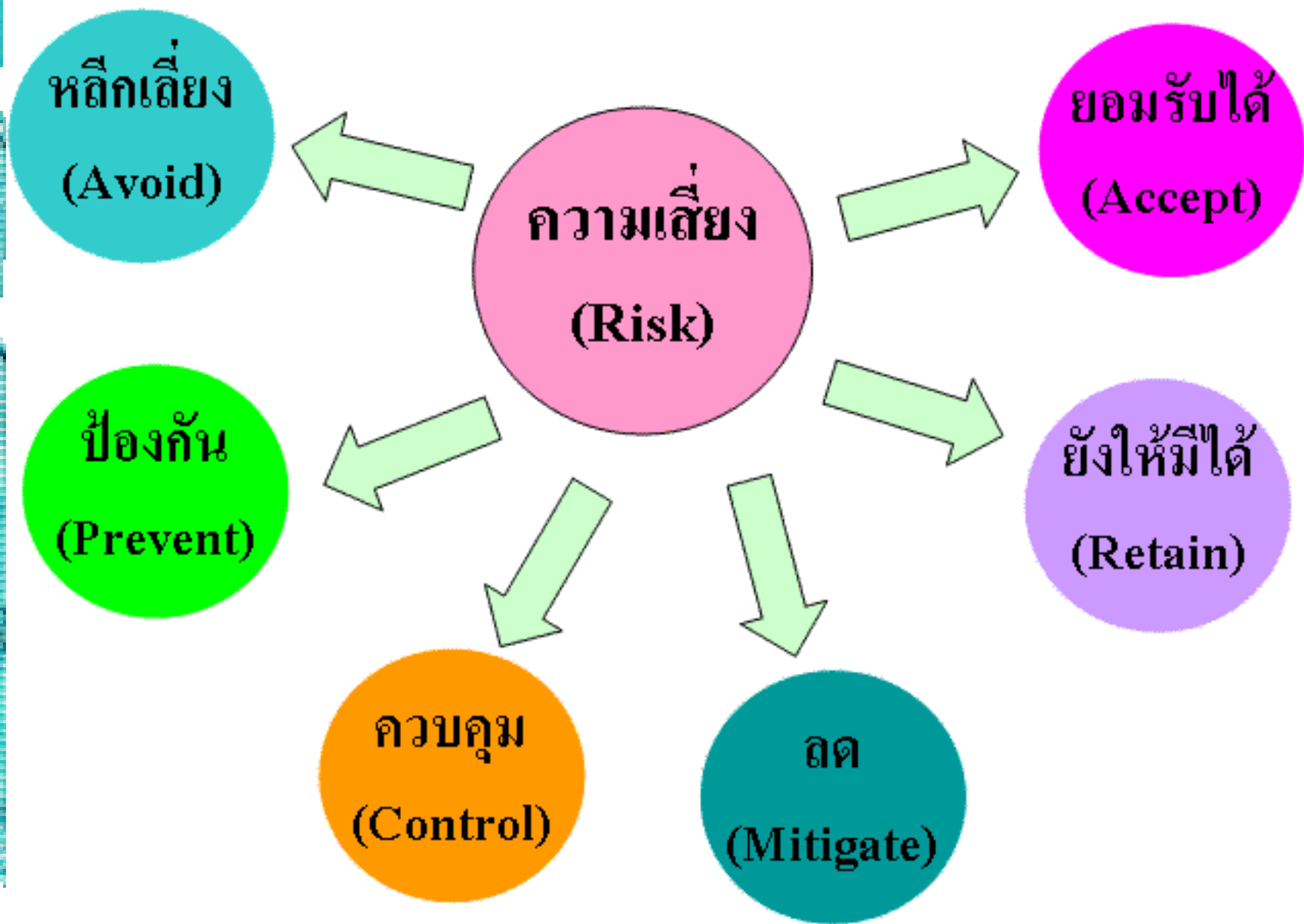
การจัดการความเสี่ยง
และปัญหาในธุรกิจนำ
เที่ยว

- **การจัดการความเสี่ยง**

หมายถึง กระบวนการวางแผนการบริหารและการจัดการความเสี่ยงเพื่อช่วยในการตัดสินใจของบุคคลหรือธุรกิจใดๆ ในอันที่จะหาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อลดความเสียหายให้น้อยที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

- การวิเคราะห์ความเสี่ยง (การกำหนดความเสี่ยงที่บริษัทเผชิญอยู่) ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด ที่แต่ละองค์กรจะต้องสามารถวิเคราะห์และกำหนดให้ได้ว่า องค์กรหรือหน่วยงานใดในองค์กร ต้องเผชิญกับความเสี่ยงใดบ้าง



- การหาวิธีการจัดการกับความเสี่ง

- การลดความเสี่ง ความเสี่งที่ได้รับอาจลดลงได้ ด้วยวิธีการหาทางป้องกัน เพื่อมิให้มีความเสี่ยหายเกิดขึ้น

- การรับความเสี่งไว้เอง คือ การที่ผู้บริหารขององค์กรนั้น ยินยอมที่จะรับภาระความเสี่ง หรือความเสี่ยหายที่เกิดขึ้นนั้นไว้เอง



– การโอนความเสี่ยง

เป็นวิธีการจัดการความเสี่ยงอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ธุรกิจจะต้องวิเคราะห์และตัดสินใจที่จะเลือกโอนความเสี่ยงออกไปในรูปแบบใด

– การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง อาจกระทำได้โดยวิธีการง่ายๆ โดยที่ธุรกิจไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

การประกันภัยในธุรกิจนำเที่ยว

- การประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
การประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
(Travel Accident Insurance for Tour operators and guides)
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2543 ที่ออกโดยอำนาจของนายกรัฐมนตรีตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ที่จะต้องจัดให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวมีประกันภัยอุบัติเหตุโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว



ไทยประกันภัย
Thai Insurance



วิริยะประกันภัย
WWW.VIRIYAH-THAILAND.COM

มีตรงไหน
จริงใจ เปิดใจ

Bupa Travel Insurance

บริการช่วยเหลือทางการแพทย์
ฉุกเฉิน

คุ้มครองเกินกว่า 2 ล้านบาท



AIG

ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพการเดินทางต่างประเทศ

TVI Global Travel Accidental and Health Insurance



แพคเกจวีซ่า ชิงเก้น

PACKAGE FOR A VISA TO
SCHENGEN COUNTRIES



แพคเกจทางทั่วโลก

PACKAGE FOR WORLDWIDE



แพคเกจทางในเอเชีย

PACKAGE FOR ASIA



คุ้มครอง
อุบัติเหตุ
240
บาท



จราจลที่กรีซ



จราจลที่มณฑลซินเจียง



- การคัดเลือกวิธีการที่ดีที่สุด

การตัดสินใจคัดเลือกวิธีการบริหารความเสี่ยง จะต้องคำนึงถึง.....

- ความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น
- ค่าใช้จ่ายที่จะใช้ในการจัดการ
- ผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของธุรกิจ

ปัญหาในการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว

- **ปัญหาบุคลากรในธุรกิจนำเข้าเที่ยว**

บุคลากรในธุรกิจนำเข้าเที่ยวยังขาดมาตรฐานในการบริการนักท่องเที่ยว



- **ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว**

เปิดธุรกิจนำเข้าเที่ยวที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และแอบประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาต

เจ้าของบริษัททัวร์ GLOBAL ASIA TRAVELLING ที่จัดทัวร์ไปเกาหลีในราคาถูก แล้วเชิดเงิน ลูกค้ากว่า 50 ราย เข้ามอบตัวกับตำรวจแล้ว



- **ปัญหาการตัดราคา**

เกิดการแย่งชิงลูกค้า โดยการตัดราคาให้ต่ำลง ซึ่งจะ
ทำให้คุณภาพการบริการนำเที่ยวต่ำลงไปด้วย

- **ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ**

เป็นการจัดนำเที่ยวราคาถูกซึ่งเป็นการนำ
นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวประเทศไทยโดยเก็บ
ค่าใช้จ่ายในราคาถูก ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่
ต้องการมาเที่ยวประเทศไทย



- **ปัญหาการเอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว**

เป็นสาเหตุต่อเนื่องจากปัญหาการตัดราคา มีการแสวงหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างบริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว การปิดความรับผิดชอบกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

- **ปัญหาการตลาด**

ตลาดการท่องเที่ยวของไทยแคบ และขนาดเล็ก

- **ปัญหาธุรกิจนำเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่ถ้าธุรกิจนำเที่ยวขาดความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ช่วยอนุรักษ์ก็จะทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย

- **ปัญหาธุรกิจนำเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น**

ธุรกิจนำเที่ยวอาจทำให้วิถีชีวิตประเพณีและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นเสื่อมลง เช่น เกิดการจัดจាកการแสดงโดยที่ไม่ใช่ฤดูกาลหรือช่วงที่ควรมีการจัดการแสดง

• ปัญหาความปลอดภัยและภัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

* ภัยในที่พัก

- ภัยจากโจรผู้ร้าย
- ภัยจากอัคคีภัย



* ภัยจากคมนาคมขนส่ง

- การเดินทางโดยรถทัวร์หรือรถโค้ช
- การเดินทางโดยรถไฟ
- การเดินทางทางเรือ
- การเดินทางโดยเครื่องบิน



* ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว

ปัญหาอื่นๆ

- ปัญหาหมักคฤเทศก์ต่างชาติเข้ามาทำอาชีพหมักคฤเทศก์ในประเทศไทย
- ปัญหาหมักคฤเทศก์ขาดหลักประกัน และความมั่นคงในอาชีพ
- ปัญหาความขัดแย้งระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหานอกฤดูฤดูกาลท่องเที่ยว
- ปัญหาการติดต่อกับราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งผิดกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่คนไทยที่ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีมีไม่เพียงพอ เช่น ประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวียน เกาหลี รัสเซีย เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาและบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาดังที่กล่าวมานี้ ก่อให้เกิดอุปสรรคต่างๆที่ไม่สามารถผลักดันต่อยอดให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเจริญเติบโตได้เต็มที่อย่างต่อเนื่อง และไม่บรรลุตามเป้าหมายของภาครัฐที่ได้วางแผนไว้ เพื่อที่แข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านพร้อมกับการผลักดันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ได้