

แนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย ประเทศไทย

Crisis Management Approach for Meeting Business in Chiang Rai, Thailand

ชัชชญา ยอดสุวรรณ¹ และจิราภา ปราเดรา ดีเอส²

Chachaya Yodsuwan¹ and Jirapa Pradera Diez²

Received : July 28, 2021 Revised : October 6, 2021 Accepted : October 10, 2021

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ หรือไมซ์ (MICE) มีศักยภาพ ในการดึงดูดนักท่องเที่ยว คุณภาพสูง ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ ซึ่งสร้างรายได้ให้ประเทศไทยอย่างมากทั้งทางตรงและทางอ้อม เชียงรายเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวและนักเดินทางกลุ่มไมซ์ที่เดินทางเพื่อร่วมการประชุม อย่างไรก็ตาม เชียงรายตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีปัจจัยเสี่ยงต่อภาวะวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถเกิดผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เช่น ภาวะหมอกควันพิษ แผ่นดินไหว การแพร่ระบาดของโรค และความสงบทางการเมืองในเขตชายแดน โดยมีวัตถุประสงค์ การศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่องานธุรกิจการจัดประชุม 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดการวิกฤติการณ์ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในเชียงราย ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ หรือไมซ์ (MICE) ทั้งภาครัฐและเอกชน 18 ราย และการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมองค์กร (Meeting) และ กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมประชุมวิชาชีพ (Convention) กลุ่มละ 10 คน ผลจากการศึกษาพบว่า ประเด็นวิกฤติการณ์ที่กระทบต่องานธุรกิจการจัดประชุมมีทั้งจากธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้นได้แก่ หมอกควัน แผ่นดินไหว โรคติดต่อ และการจลาจล แนวทางในการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในเชียงรายนั้นได้ดำเนินทั้งเชิงรับและเชิงรุก มีความสอดคล้องกับขั้นตอนการจัดการวิกฤติการณ์ของ The Pacific Asia Travel (PATA) ซึ่งมีแผนการดำเนินงานเริ่มจากการลดการเกิด การเตรียมความพร้อม การแก้ไขปัญหา และการกอบกู้สถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีการเตรียมพร้อม สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้โดยมีหน่วยงานราชการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการวิกฤติการณ์พบว่า ภาคที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเห็นว่าที่ผ่านมาไม่มี ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเนื่องจากไม่มีผู้นำที่ดี มีแผนที่รัดกุม และเชียงรายมีทรัพยากรที่สนับสนุนการดำเนินงาน เช่นกำลังคน อุปกรณ์ และองค์ความรู้ที่เพียงพอกับวิกฤติการณ์ในอดีตและปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากภาคธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายมีการเจริญเติบโตมากขึ้นแนวทางในการพัฒนาแผนงาน การจัดการวิกฤติการณ์ด้านธุรกิจการจัดประชุมในเชิงรุกเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับกลุ่ม นักท่องเที่ยวไมซ์

คำสำคัญ : อุตสาหกรรมการจัดประชุม ประชุมองค์กร ประชุมวิชาชีพ วิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุม

^{1,2} อาจารย์สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

² Lecturer, School of Management, Mae Fah Luang University

Abstract

MICE group (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) is considered as quality travellers for Thailand. MICE travellers (both national and international) highly generate income to the country, both directly and indirectly. Chiang Rai is a one of the popular tourist destinations and a destination for MICE activity such as meeting and incentive travel. Nonetheless, Chiang Rai is in the area that prone to crises such as, air pollution, earthquake, epidemic, and political crisis (cross-border). This study aims to: 1) identify the type of crisis that can affect the meeting business; 2) investigate the problems and 3) suggest the guidelines for crisis management for meeting business in Chiang Rai. A qualitative method was employed by using interviews for 18 public and private stakeholders involved in MICE. While the focus group was used for attendees of meeting and convention. There were 10 people in each group. The findings show that four crises that mostly affect the meeting business in Chiang Rai are air pollution, earthquake, epidemic, and demonstration. The crisis management approach for meeting business in Chiang Rai, Thailand was done in both reactive and proactive manner and in corresponded to The Pacific Asia Travel (PATA)'s 4Rs theory (Reduction, Readiness, Response and Recovery). In addition, contingency plan was available for any emergencies and executed by public bodies. All informants agreed that there were no problems and challenges to respond crises in the past due to the promptness of key supporting factors— leadership, a robust action plan, and availability of resources such as manpower, equipment and knowledge. Since, the growth of MICE in Chiang Rai is increasing, the proactive planning and management should be implemented to ensure MICE segmentations' confidence and safety.

Keywords : MICE Industry, Meeting, Convention, MICE Crises

1. บทนำ

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะกลุ่ม อุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ หรือไมซ์ (MICE) มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง โดยยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้มีการมุ่งเน้นถึงคุณภาพของการท่องเที่ยวทั้งบุคลากรการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ซึ่งมีแนวโน้มในการส่งเสริมมิติของคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ หรือไมซ์ (MICE) มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง และได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของภูมิภาคอาเซียน จากการรายงานอุตสาหกรรมประจำปี 2563 ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ (สสปน) ในปี 2563 ประเทศไทยมีรายได้จากการอุตสาหกรรมไมซ์รวม 176,300 ล้านบาท สร้างรายได้ให้แก่ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ได้ถึงร้อยละ 1.14 และรายได้ของภาครัฐได้ถึง 12,400 ล้านบาท อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างงานรวมกว่าสองแสนงาน รวมถึงได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ในประเทศราว 10 ล้านคนต่อปี และต่างประเทศราว 5.1 แสนคน ซึ่งเฉลี่ยรายได้ที่ได้จากชาวต่างประเทศจำนวน 13,090 บาทต่อวันต่อคน ดังนั้น นักเดินทางไมซ์จึงจัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และอุตสาหกรรมไมซ์จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพที่สามารถส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติ, 2563)

กลุ่มนักท่องเที่ยวแบบไมซ์เป็นกลุ่มที่จัดอยู่ในกลุ่มนักท่องเที่ยว “คุณภาพ” จากสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์มีอัตราในการใช้จ่ายเป็นสามเท่าของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาประเทศไทยได้พบกับวิกฤติการณ์ทางการท่องเที่ยวทั้งที่เกิดขึ้นในประเทศโดยตรงและต่างประเทศที่มีผลต่อกิจกรรมไมซ์และการท่องเที่ยวในเมืองไทยอย่างเช่น โรค SARS ไข้หวัดนก ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศไทย Tsunami น้ำท่วม ดังที่ Campiranon และ Arcodia (2008) ได้กล่าวว่า นักเดินทางไมซ์แม้จะเป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้จ่ายสูงและเดินทางมาครั้งละจำนวนมาก แต่ก็เป็กลุ่มที่อ่อนไหวต่อวิกฤติการณ์ทางการท่องเที่ยวมากที่สุด

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่ให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวรวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบไมซ์หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อการประชุม จึงส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการจัดประชุมเลือกเชียงรายเป็นหนึ่งในจุดหมายของการประชุมในประเทศ อย่างไรก็ตามจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีปัจจัยเสี่ยงต่อวิกฤติการณ์ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ เช่นภาวะหมอกควันพิษ แผ่นดินไหว และความสงบทางการเมืองตามเขตพื้นที่ชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน จากผลวิจัยของธนาคารกสิกรในเรื่องผลกระทบของเหตุการณ์แผ่นดินไหวรุนแรงในจังหวัดเชียงรายเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2557 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวทั้งคนไทย และต่างชาติส่วนใหญ่ต่างชะลอการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงรายในช่วงดังกล่าว หากพิจารณาเทียบกับที่คาดการณ์แนวโน้มการท่องเที่ยวเชียงรายไว้เดิมก่อนหน้านี้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่คาดว่าจะมีรายได้ท่องเที่ยวมูลค่า 23,100 ล้านบาทพบว่า การท่องเที่ยวเชียงรายสูญเสียรายได้ที่สะพัดสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ไปประมาณ 1,100 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 ของรายได้ท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงรายตลอดทั้งปี 2557 ที่ประเมินไว้ก่อนหน้านี้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ในจำนวนนี้ประมาณร้อยละ 24 หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 260 ล้านบาทเป็นรายได้ที่คาดว่าจะธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายสูญเสียไป นอกจากนี้สถานการณ์โรคระบาด โควิด19 COVID-19 เป็นวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจไปทั่วโลก โดยเฉพาะภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ที่มีการงด การให้บริการและงดการท่องเที่ยวในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงด้านการติดต่อของโรค มีการควบคุมการเข้าออกของเที่ยวบิน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมถึงระงับการบินชั่วคราวในช่วงที่มีการระบาดในพื้นที่ จึงเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ณ ปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจการจัดประชุมทั่วโลก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

จากความสำคัญของธุรกิจการจัดประชุมและธุรกิจไมซ์ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย และวิเคราะห์ปัญหารวมถึงอุปสรรคเพื่อหาแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากองค์ความรู้ด้านนี้สามารถช่วยส่งเสริมและสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจการจัดประชุม รวมถึงอุตสาหกรรมไมซ์และพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้สามารถจัดการวิกฤติการณ์ที่จะมีผลกระทบต่อการเดินทางและธุรกิจการจัดประชุมได้ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดการวิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย

3. ทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดทฤษฎีอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการหรือไมซ์ (MICE)

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) หมายถึง การจัดประชุม (Meeting) การท่องเที่ยวเชิงรางวัล (Incentive) การประชุมวิชาชีพ/ประชุมนานาชาติ (Convention) และการจัดแสดงสินค้านานาชาติ (Exhibition) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบของอุตสาหกรรมไมซ์มีรายละเอียดดังนี้

การจัดประชุม (Meeting) เป็นการประชุมของกลุ่มบุคคลหรือองค์กรเพื่อดำเนินกิจกรรมของภายในองค์กรโดยเฉพาะ มีลักษณะเฉพาะกิจและมีการเตรียมการล่วงหน้า ความหมายของการจัดประชุม คือการจัดประชุมกลุ่มคนภายในองค์กรเดียวกันตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป เป้าหมายของการจัดประชุมส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่เพื่อให้คนในองค์กรเข้าใจวิสัยทัศน์, ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร, เป้าหมายที่องค์กรต้องการอีกทั้งยังเป็นการที่บุคลากรในองค์กรได้พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานซึ่งกันและกันด้วย การท่องเที่ยวเชิงรางวัล (Incentive) เป็นการท่องเที่ยวที่ผสมผสานระหว่าง “ธุรกิจ” กับการ “พักผ่อน” เข้าไว้ด้วยกันหรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า เบลีเชอร์ (Bleisure) การท่องเที่ยวเชิงรางวัลนั้นมีจุดประสงค์เพื่อที่จะเป็นรางวัลให้แก่พนักงานหรือบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ถึงเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ส่วนใหญ่องค์กรจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด การท่องเที่ยวเชิงรางวัลนั้นยังสามารถเป็นเครื่องมือในสร้างเสริมคุณภาพของงานในองค์กรนั้น ๆ ให้ดีขึ้นได้ เพราะถ้าทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดพนักงานก็จะได้รับรางวัลนั่นเอง อีกทั้งยังเป็นการให้ความสำคัญและเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานที่มีความสามารถในระดับสูง ตั้งใจ เห็นค่าและความสำคัญในองค์กรของตน (ดุษฎี ช้วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกุล, 2558)

การประชุมวิชาชีพ/การประชุมนานาชาติ (Convention) มีลักษณะคล้าย การจัดประชุม (Meeting) แต่จะแตกต่างในด้านของจำนวนของผู้เข้าประชุมซึ่งจะมีจำนวนที่มากกว่า อีกทั้งในเรื่องของระยะเวลาในการเตรียมการซึ่งต้องใช้เวลานานอย่างน้อย 2 ปี การจัดประชุมวิชาชีพ จะแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ Congress, Conference และ Convention การจัดแสดงสินค้านานาชาติ (Exhibition) คือการจัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อนำเสนอข้อมูล ภาพ เสียง โดยมีกำหนดการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบที่แน่นอน การจัดแสดงสินค้านานาชาติเป็นช่องทางที่สำคัญในการที่ผู้ประกอบการจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ของตัวเองออกสู่สาธารณะ การจัดนิทรรศการนอกจากจะทำให้เกิดการรับรู้ถึงผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ยังเป็นการให้ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการและผู้บริโภคได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งกันและกันอีกด้วย การจัดแสดงสินค้านั้นมีความสำคัญและสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างมหาศาล อาทิเช่น เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนข้อมูล ทดสอบตลาด ตรวจสอบส่วนแบ่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าชมได้พิจารณาสินค้าหรือบริการนั้น ๆ อย่างใกล้ชิด การจัดแสดงสินค้าเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับผู้สนับสนุนเช่น สมาคมต่าง ๆ และยังเป็นการสร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศเจ้าภาพและสามารถกระจายรายได้ ในส่วนอื่น ๆ ให้กับคนในประเทศได้อีกด้วย

อุตสาหกรรมไมซ์ เป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยม เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวและการบริการ และถือว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและสร้างรายได้สูงให้กับประเทศ อีกทั้งก่อให้เกิดการจ้างงานและรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์ให้เมืองที่จัดงาน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2554) ดังนั้น รัฐบาลไทยจึงเล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ควบคู่กับการท่องเที่ยว จึงได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ หรือ สสปน. (องค์กรมหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐทำหน้าที่รับผิดชอบและส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย ที่ผ่านมา สสปน. ได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชน เช่น สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติไทย (TICA) และเอกชนผลักดันให้เกิดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนา

อุตสาหกรรมไมซ์หลายกิจกรรม เช่น การแต่งตั้งให้ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา และภูเก็ตเป็นเมืองแห่งไมซ์ เพื่อรองรับการจัดงานกิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) เมืองแห่งไมซ์ (MICE City) หมายถึง เมืองที่มีศักยภาพและความพร้อมในการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวและสามารถรองรับกิจกรรมไมซ์ทั้ง 4 กิจกรรม คือ การประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการแสดงสินค้า/นิทรรศการ สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานในแต่ละประเภทได้อย่างเต็มศักยภาพ (ดุษฎี ชัยสุข และดลฤทัย ไกวรรณกุล, 2558)

3.2 ความหมายของคำว่าวิกฤติ

คำนิยามของคำนี้มีหลากหลายความหมายขึ้นอยู่กับบริบทที่นำไปใช้ โดยทั่วไปแล้ววิกฤติจะมีความหมายในเชิงลบและเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นที่เกินขึ้นอย่างไม่คาดคิด สร้างความเสียหายให้แก่องค์กร บุคลากร ผลิตภัณฑ์ การบริหาร สถานะทางการเงิน และชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กรได้ (Scott, Laws, & Prideaux, 2008) จากความหมายของคำ “วิกฤติการณ์” อาจสะท้อนให้เห็นถึงเหตุการณ์ที่มีผลด้านลบที่เกิดขึ้นต่อกิจกรรมหรือการดำเนินกิจการขององค์กรหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับองค์กร The Pacific Asia Travel Association (PATA) (PATA, 2003) ได้ให้คำนิยามคำว่า “วิกฤติ” คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สามารถประนีประนอมหรือทำลายภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธุรกิจหรือจุดหมายปลายทางนั้นได้ เช่นเดียวกับ Faulkner (2001) ได้กล่าวว่า วิกฤติการณ์คือสิ่งที่ใช้อธิบายเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุของเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลง

3.3 ทฤษฎีในการจัดการวิกฤติการณ์

ทฤษฎีการจัดการวิกฤติการณ์เป็นการเน้นไปที่ความต้องการในการที่จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการกับความตึงเครียดที่เกิดจากวิกฤติการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถนำไปสู่การเกิดวิกฤติการณ์ได้ (Keown– McMullan, 1997) การจัดการวิกฤติการณ์ คือ ระบบการจัดการที่จัดทำขึ้นมาโดยสมาชิกในองค์กรเพื่อป้องกันการเกิดวิกฤติการณ์หรือการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ (King III, 2002) ทั้งนี้ O'Tool และ Mikolaitis (2002) ที่ได้เสริมว่าการจัดการกับวิกฤติการณ์ไม่ใช่เพียงการกำหนดและควบคุมความเสี่ยง แต่คือการระบุถึงบริบทและการสื่อสารด้านความเสี่ยงเพื่อลดการสูญเสียและเพิ่มโอกาสในการจัดการกับวิกฤติการณ์ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ Coombs (1999) ได้กล่าวว่า การจัดการวิกฤติการณ์ คือ ปัจจัยร่วมต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การรับมือกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น และลดการสูญเสียที่เกิดขึ้นจากวิกฤติการณ์ อีกทั้งการจัดการวิกฤติการณ์ คือ การแสวงหาวิธีการในการป้องกันหรือลดการสูญเสีย เพื่อปกป้ององค์กร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และอุตสาหกรรมนั้น ๆ

หลักการในการแก้ไขปัญหาที่มีทั้งแบบตั้งรับและเชิงรุก แบบตั้งรับคือการดูที่ทราบว่าปัญหาอะไรจะเกิดและแก้ไขสถานการณ์ไปตามเหตุการณ์ การตั้งรับนั้นค่อนข้างเป็นการจัดการที่เสี่ยงและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการจัดการวิกฤติการณ์ในเชิงรุกโดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีการแก้ไขเป็นขั้นตอนโดยผู้เริ่มคือ Fink (1986) และ Faulkner (2001) ที่กล่าวว่า การการจัดการวิกฤติการณ์ควรแบ่งเป็นขั้นตอนหลัก ๆ โดยมีการเตรียมการจัดการวิกฤติการณ์การตั้งแต่มองเห็น การเผชิญหน้ากับวิกฤติการณ์ และการแก้ไขฟื้นฟูภายหลังจากวิกฤติการณ์ในประเทศไทยหน่วยงาน The Pacific Asia Travel (PATA) PATA ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ใช้หลักการของ 4Rs ในการวางแผนจัดการจัดการวิกฤติการณ์ ตั้งแต่การการลดการเกิด (Reduction) การเตรียมพร้อม (Readiness) การแก้ไขปัญหา (Response) การกู้สถานการณ์ (Recovery) ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงทฤษฎีการจัดการวิกฤตการณ์

ทฤษฎีการจัดการวิกฤตการณ์ - Framework of 4Rs (PATA, 2003)			
← Pre - Crisis	→ During Crisis	→ Post Crisis →	
Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ไขปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยทั่วไปของสถานที่ หรือองค์กรนั้นๆ โดยใช้วิธี SWOT เพื่อให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่มีผลต่อการจัดการ วิกฤตการณ์ ซึ่งสามารถ วิเคราะห์ได้จากการควบคุม การเกิดวิกฤตการณ์ นโยบาย และกระบวนการ ที่สนับสนุนการจัดการ วิกฤตการณ์ และวิกฤตการณ์ ทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ อาจเกิดขึ้น	เป็นการเตรียมพร้อมแผนการ เพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ ที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่ คาดคิด ในขั้นตอนนี้ จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจ ในการจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อให้สามารถคาดการณ์ วิกฤตการณ์ ที่อาจจะเกิดขึ้นในทุกรูปแบบ และทำการเตรียมแผนการ รับมือทั้งในรูปแบบ ของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนการสื่อสารหากเกิด เหตุวิกฤตการณ์ขึ้น เพื่อให้เกิดผลกระทบจาก วิกฤตการณ์ให้น้อยที่สุด	เป็นการรับมือกับวิกฤตการณ์ ที่กำลังเกิดขึ้น เป็นการลงมือ ปฏิบัติตามแผนการรับมือ วิกฤตการณ์ที่ได้เตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับ ขั้นตอนนี้คือการสื่อสาร กับผู้ที่ได้ผลกระทบในทันที เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะ เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ และขั้นสุดท้ายคือ การกอบกู้สถานการณ์	เป็นการทำให้สถานการณ์ กลับคืนสู่ปกติหลังจากเกิดเหตุ ทางวิกฤตการณ์ โดยในขั้นนี้ เป็นการจัดการผลกระทบ ที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ ทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียง ของสถานที่หรือองค์กรนั้น ๆ โดยในขั้นนี้เป็นจุดของการเรียนรู้ จากสิ่งที่เกิดขึ้นและนำไปปรับใช้ ในการป้องกันการเกิดเหตุ ทางวิกฤตการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ในรูปแบบเดิมต่อไปในอนาคต

ที่มา: ปรับปรุงจาก PATA (2003)

Ritchie (2004) แสดงความเห็นแนวทฤษฎีในการจัดการวิกฤตการณ์ข้างต้นว่าสามารถให้ภาพรวมในการวางแผนเพื่อจัดการกับวิกฤตการณ์อย่างไรก็ดีวิกฤตการณ์นั้นมักเป็นเหตุการณ์ที่คาดเดาได้ยาก ผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการควรวางแผนในเรื่องกำลังคน อุปกรณ์ และสิ่งสมองค์ความรู้เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้การจัดการวิกฤตการณ์ ควรมีการตั้งเป้าหมายและวัดผลอย่างจริงจัง โดยงานวิจัยนี้จุดประสงค์เพื่อให้ธุรกิจการจัดประชุมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถจัดการวิกฤตการณ์และดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีในการจัดการวิกฤตการณ์ของ The Pacific Asia Travel (PATA) (2003) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางการจัดการวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการจัดประชุมของจังหวัดเชียงราย โดยทฤษฎีของ PATA ได้มีการแบ่งขั้นตอนในการจัดการวิกฤตการณ์ออกเป็น 4 ขั้นตอน หรือ “Four Rs” ได้แก่ การลดการเกิด (Reduction) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์โดยทั่วไปของสถานที่หรือองค์กรนั้น ๆ โดยใช้วิธี SWOT เพื่อให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่มีผลต่อการจัดการวิกฤตการณ์ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จากการควบคุมการเกิดวิกฤตการณ์ นโยบายและกระบวนการที่สนับสนุนการจัดการวิกฤตการณ์ และวิกฤตการณ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น ต่อมาคือการเตรียมพร้อม (Readiness) เป็นการเตรียมพร้อมแผนการเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด ในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจในการจัดการวิกฤตการณ์เพื่อให้สามารถคาดการณ์วิกฤตการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในทุกรูปแบบ และทำการเตรียมแผนการรับมือทั้งในรูปแบบของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนการสื่อสารหากเกิดเหตุวิกฤตการณ์ขึ้น เพื่อให้เกิดผลกระทบจากวิกฤตการณ์ให้น้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 คือ การแก้ไขปัญหา (Response) เป็นการรับมือกับวิกฤติการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนการรับมือวิกฤติการณ์ที่ได้เตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับขั้นตอนนี้ คือการสื่อสารกับผู้ที่ได้ผลกระทบในทันที เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากวิกฤติการณ์ และขั้นสุดท้ายคือ การกู้สถานการณ์ (Recovery) เป็นการทำให้สถานการณ์กลับคืนสู่ปกติหลังจากเกิดเหตุทางวิกฤติการณ์ โดยในขั้นนี้เป็นการจัดการผลกระทบที่เกิดขึ้นจากวิกฤติการณ์ทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของสถานที่หรือองค์กรนั้น ๆ โดยในขั้นนี้เป็นจุดของการเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นและนำไปปรับใช้ในการป้องกันการเหตุการณ์ทางวิกฤติการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในรูปแบบเดิมต่อไปในอนาคต

3.4 แนวคิด ทฤษฎีวิกฤติการณ์อุตสาหกรรมการจัดประชุม

วิกฤติการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Crises) ในด้านการท่องเที่ยว WTO ได้ให้คำจำกัดความวิกฤติการณ์ว่าหมายถึง เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระยะยาวขององค์กรหรือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว หรืออาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินการตามปกติขององค์กรหรือสินค้าอื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติและมีมนุษย (Avraham & Ketter, 2008) ได้เสริมว่าวิกฤติมักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแบบไม่คาดฝันและส่งผลกระทบต่อแต่ละองค์กรต่างกันไปตามการวางแผนป้องกันหรือความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์วิกฤติการณ์ของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สำคัญแต่ยังไม่มีผู้ให้คำนิยามในเรื่องความหมายเฉพาะของวิกฤติการณ์ที่มีผลต่อกิจกรรมการจัดประชุม Campiranon และ Arcodia (2008) ได้ศึกษาผลกระทบของวิกฤติการณ์ของธุรกิจไมซ์ในประเทศไทยว่า กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีความอ่อนไหวต่อวิกฤติการณ์ที่เกิดในประเทศไทย วิกฤติมีผลต่อลูกค้าไมซ์ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ อาทิ เชื้อชาติ และวัฒนธรรม

จากการศึกษาของ Campiranon และ Arcodia (2008) นั้น มีบริบทการศึกษาใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้และได้ให้คำจำกัดความว่าวิกฤติการณ์ของของอุตสาหกรรมไมซ์ คือ “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้มีการคาดการณ์มาก่อน ส่งผลกระทบต่อกลุ่มลูกค้าในการตัดสินใจร่วมงานประชุม ความมั่นใจในความปลอดภัยขณะร่วมประชุม และการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจอีกครั้ง นอกจากนี้วิกฤติยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประชุมทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว ซึ่งองค์กรธุรกิจ ต้องเรียนรู้และหาแนวทางในการบริหารจัดการ” (Campiranon & Arcodia, 2008) วิกฤติการณ์ของธุรกิจ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางการให้คำนิยามของวิกฤติการณ์ของ WTO และ Campiranon และ Arcodia (2008) ธุรกิจการจัดประชุมเป็นคำจำกัดความเบื้องต้นของการศึกษา (Working Definition) ว่าหมายถึง “เหตุการณ์ที่เกิดจากธรรมชาติและมีมนุษยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่เดินทางมาเพื่อการประชุมและเป็นเหตุการณ์ ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินการของการประชุม ที่ต้องได้รับการบริหารจัดการเพื่อลดปัญหาป้องกันผลกระทบการวิกฤติต่ออุตสาหกรรมไมซ์” สำหรับการวิจัยล่าสุดโดย Rittichainuwat et al. (2020) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นตัวจากวิกฤติได้เร็ว (Resilience) ของธุรกิจไมซ์ในประเทศไทย พบว่า ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive Resilience) นวัตกรรม (Innovation) และการมีแผนจัดการความเสี่ยง (Risk Management Plan) คือปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการฟื้นตัวของธุรกิจไมซ์ในประเทศไทย ภายหลังภาวะวิกฤติ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาระดับปริญญาโทจังหวัดเชียงรายครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเนื่องจากจำนวนของผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนไม่มากและศึกษาการดำเนินการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายที่ต้องอาศัยตีความว่าวิกฤติการณ์นั้นคืออะไรหรือเป็นอย่างไรและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ผู้วิจัยได้ใช้

ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้พูดคุยอย่างละเอียดและลึกในหัวข้อเฉพาะที่ต้องการ และไม่มีการกดดันจากผู้อื่นระหว่างสัมภาษณ์ ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่สองคือผู้ใช้บริการหรือผู้เข้าร่วมการประชุมนั้นผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่มเพื่อช่วยให้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนหลายคนได้ในระยะเวลาสั้น การสนทนากลุ่มจัดผู้ให้ข้อมูลแบ่งเป็นสองกลุ่ม โดยแบ่งตามลักษณะการประชุมที่จัดขึ้นในจังหวัดเชียงราย คือ 1) การประชุม และ 2) การประชุมวิชาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผู้ให้ข้อมูลการวิจัย

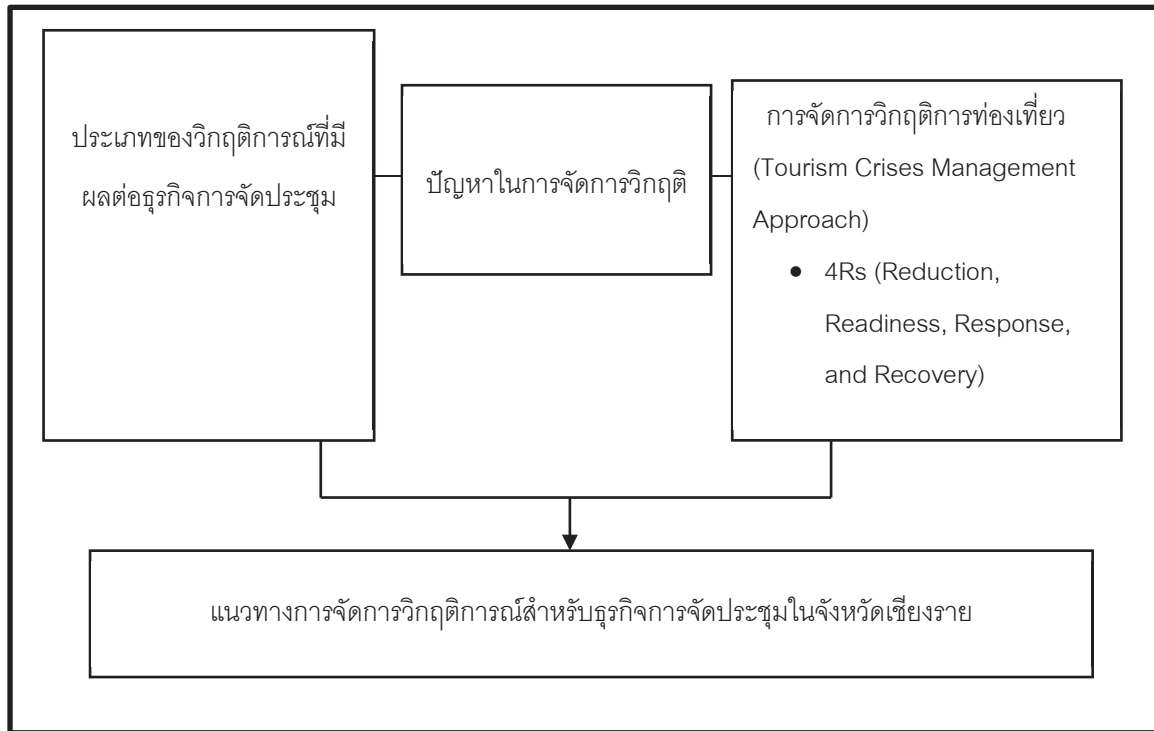
ผู้ให้ข้อมูลจำแนกเป็น 2 ส่วนหลักคือผู้ให้และผู้รับบริการไม่ ผู้ให้บริการ คือ กลุ่มภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย โดยนำจากรายชื่อธุรกิจหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายทั้งหมด 15 หน่วยงานซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกร่วมกันกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการว่าเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจัดประชุมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายหลังจากได้รายชื่อธุรกิจหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องยังได้หลักจากการบอกต่อ (Snowball Sampling) เพื่อยืนยันลักษณะข้อค้นพบที่คล้ายคลึงกัน ขนาดผู้ให้ข้อมูลของการสัมภาษณ์เชิงลึกและเพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความชัดเจนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญอีกแล้ว ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ราย ประกอบด้วย ภาครัฐ เอกชน สมาคมและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ใช้เวลาในการสัมภาษณ์รายละ 30 – 45 นาที ส่วนของผู้รับบริการไม่ คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมองค์กร (Meeting) และกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมประชุมวิชาชีพ (Convention) ใช้การสนทนากลุ่มโดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 10 คน โดยได้ติดต่อขอรายชื่อผู้ลงทะเบียนจากผู้ดำเนินการจัดประชุมและประชุมวิชาชีพ หลังจากนั้นผู้วิจัยติดต่อผู้ที่เข้าร่วมประชุมเพื่อนัดทำการสนทนากลุ่มหลังจากงานประชุมในวันเดียวกันโดยใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยได้มีการบันทึกเสียง จดบันทึก ถ่ายภาพเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามวิธีของ Silverman (2010) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้สะดวกในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมกันสรุปข้อมูลโดยทันทีทันใดหลังจากการประชุมเสร็จสิ้น

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนาระหว่างนักวิจัยและผู้ให้ข้อมูล การสัมภาษณ์จะประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ส่วนตามกรอบแนวคิดการวิจัยแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์ในรูปแบบที่ 1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามประสบการณ์และความเกี่ยวข้องกับการประชุมในจังหวัดเชียงราย ส่วนที่ 2 ประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลต่อธุรกิจการจัดประชุม จำนวนสองคำถามซึ่งแบ่งตามประเภทของวิกฤติการณ์ทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยให้ผู้ให้ข้อมูลยกตัวอย่างและอธิบายผลกระทบ ส่วนที่ 3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการวิกฤติ ส่วนที่ 4 การจัดการวิกฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ 4Rs จำนวน 4 คำถาม (Reduction, Readiness, Response and Recovery) และ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเพื่อการเสนอแนะแนวทาง โดยข้อมูลในส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 นั้นมาจากกลุ่มผู้ให้บริการเป็นหลักและความเห็นของผู้รับบริการนั้นใช้เพื่อการตีความให้เข้าใจสถานการณ์และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการจัดการวิกฤติการณ์เท่านั้นโดยคำถามนั้นได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแต่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบได้ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาและจุดอิมตัวของข้อมูล (Bryman & Burgess, 2002; Silverman, 2010)

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดการวิจัยแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย



ที่มา : คณะผู้วิจัย

4.3 การวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำไปพร้อมกับรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ วิเคราะห์แก่นเนื้อหา (Thematic Analysis) ตามระเบียบวิธีของ Miles และ Huberman (1994) เป็น 5 ขั้นตอน ใหญ่ ได้แก่ 1) การจัดระเบียบข้อมูลโดยพิมพ์เป็นเอกสาร 2) การทำดัชนีหรือกำหนดรหัสข้อมูลโดยใช้โปรแกรม NVivo 11 3) การกำจัดข้อมูลหรือสร้างข้อสรุปชั่วคราวตามประเภทของวิกฤติการณ์และขั้นตอนการจัดการวิกฤติการณ์ใช้โปรแกรม NVivo 11 4) การสร้างบทสรุป และ 5) การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้าน ทฤษฎี (Theoretical Triangulation) โดยการใช้มุมมองของทฤษฎี 4Rs มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลก็ได้ เพื่อเปรียบเทียบข้อค้นพบ ทั้งนี้ขั้นตอนแรก ผู้วิจัยทั้ง 2 คนจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกกัน ขั้นที่ 2 จะนำผลการ วิเคราะห์มาเปรียบเทียบและสอบทานกับทฤษฎีและข้อมูลการสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 3 ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิหนึ่งท่าน วิพากษ์ถึงความน่าเชื่อถือ และขั้นตอนสุดท้าย เป็นการสรุปผลการวิจัย

5. ผลการวิจัย

5.1 ประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย

วิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย ในประเด็นหลัก ๆ มี 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก วิกฤติหมอกควัน: เรื่องภัยพิบัติหมอกควัน เป็นปัญหาที่ผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจการ ท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงรายอย่างมาก ทั้งด้านการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงที่เกิดวิกฤติการณ์ ทั้งนี้

อาจพวงมาจากผลกระทบจากปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ เช่น การรายงานของสื่อ ที่ได้รายงานสถานการณ์ที่ทำให้ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในช่วงที่มีหมอกควันมีความรุนแรง และกระทบต่อสุขภาพของผู้ที่อยู่อาศัยในสภาพอากาศที่มีหมอกควัน ประกอบกับการบริหารจัดการจากภาครัฐ ที่ยังไม่ชัดเจน ไม่เป็นระบบ และไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ นั้นแม้ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จะมีการจำกัดระยะเวลาในการเผา และออกกฎหมายที่เข้มงวดแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตาม พื้นที่เชียงรายก็ยังได้รับผลกระทบจากต่างประเทศ ที่กลไกทางการบริหารจัดการของภาครัฐในช่วงต้นนั้น ไม่สามารถจัดการได้ ดังนั้น จึงเป็นเหตุทำให้ความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัยด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวลดลงในช่วงที่มีวิกฤติการณ์สำหรับในส่วนภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประชุม หรือ ธุรกิจไมซ์ (MICE) นั้น สามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่า กิจกรรมการประชุมส่วนใหญ่ เกิดขึ้นภายในอาคาร พื้นที่ปิด ปรับอากาศ และสามารถควบคุมปริมาณมลพิษผ่านเครื่องฟอกอากาศได้ จึงสรุปได้ว่า ไม่ได้กระทบกับภาคธุรกิจการจัดการประชุมมากนัก เมื่อเทียบกับภาคการท่องเที่ยวในช่วงต้น แต่อาจจะต้องมีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ และการเตรียมอุปกรณ์เพื่อป้องกันสำหรับ ผู้เข้าร่วมประชุม สอดคล้องกับ Henderson (2007) ที่องค์กรและทุกภาคส่วนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการวิกฤติหมอกควันนี้ มิใช่เพียงองค์กรหรือภาคส่วนเดียว โดยต้องคำนึงถึงหลักความรับผิดชอบต่อสังคม

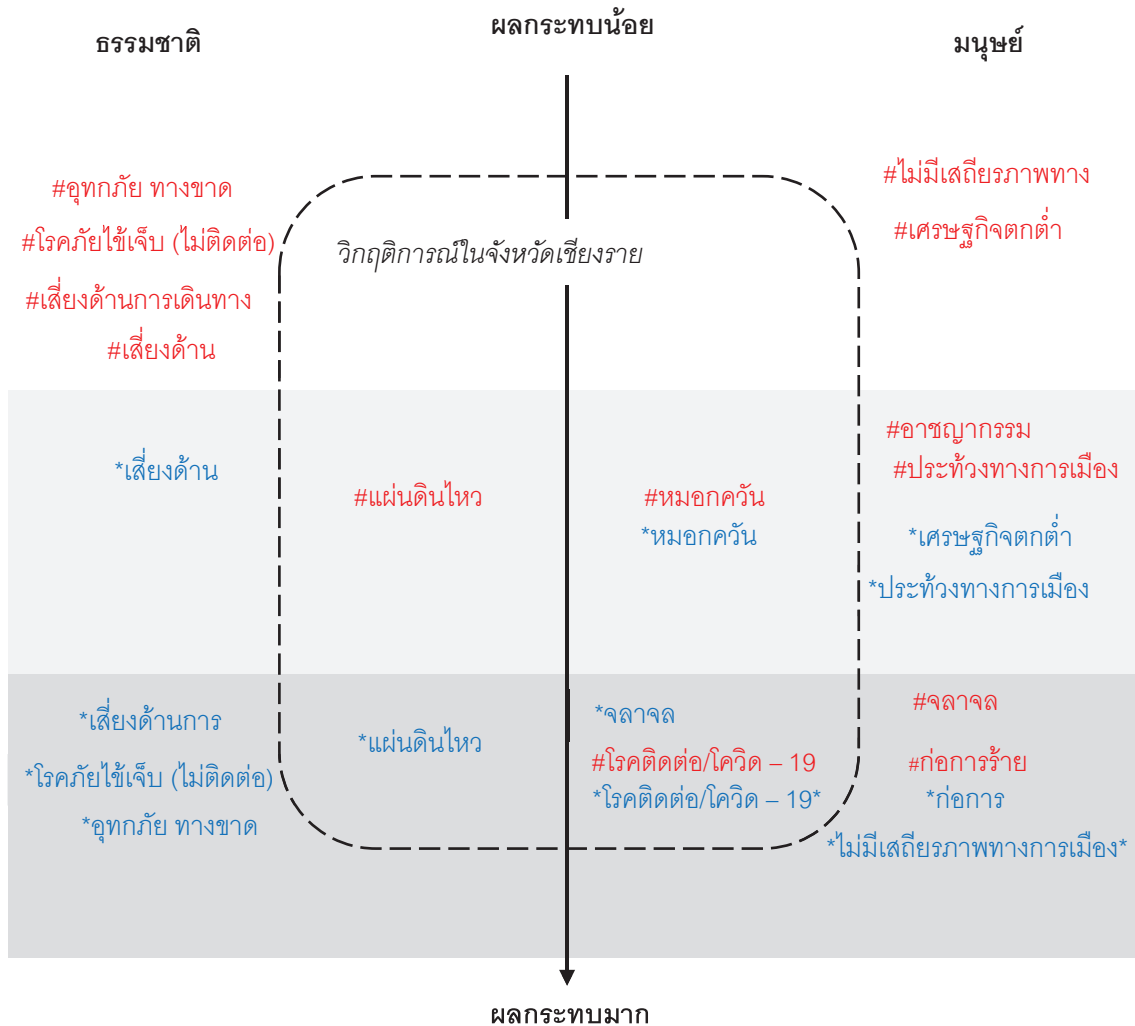
ประเด็นที่สอง วิกฤติแผ่นดินไหว: เนื่องจากพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่บนพื้นที่รอยเลื่อนที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านวิกฤติแผ่นดินไหว โดยจากสถานการณ์ แผ่นดินไหว เมื่อปี พ.ศ. 2557 โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ ตำบลห้วยทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยได้ถูกบันทึกว่า เป็นแผ่นดินไหวครั้งรุนแรงที่สุดถึง 6.3 โดยมาตราวัดริกเตอร์ ที่สร้างความเสียหายทั้งสิ่งปลูกสร้าง บ้านเรือน ถนน วัด และโบราณสถานที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม วิกฤติแผ่นดินไหว เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคำนวณ หรือบ่งชี้ไว้แน่ชัดได้ทำให้ยากต่อการเตรียมความพร้อมในเชิงรูปธรรมมากนักวิกฤติด้านแผ่นดินไหว แม้ว่าจะมีผลกระทบมากกับธุรกิจด้านการจัดประชุม โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดวิกฤติการณ์ ทำให้ผู้เข้าร่วมขาดความเชื่อมั่น ในความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากการสั่นไหวหลัง แผ่นดินไหวหลัก หรือ อาฟเตอร์ช็อค แต่อย่างไรก็ตาม แผ่นดินไหวเป็นวิกฤติที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาอันสั้น หากแผ่นดินไหวนั้นไม่รุนแรงมากนัก และหากสถานที่จัดประชุมมีการก่อสร้างที่แข็งแรง ยึดหยุ่น และมีมาตรฐานที่รองรับกับเหตุแผ่นดินไหว ก็จะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าร่วมงานจัดประชุมสอดคล้องกับความเห็นของ Rittichainuwat และ Chakraborty (2009) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้และทัศนคติต่อวิกฤติแตกต่างกัน ดังนั้น นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเข้าพักโรงแรมที่มีระบบการจัดการที่ดีกว่า

ประเด็นที่สาม วิกฤติโรคระบาด COVID-19 วิกฤติโรคระบาด โควิด 19 เป็นวิกฤติที่สร้างความรุนแรงในระดับนานาชาติ เนื่องจากการแพร่กระจายของโรค จากคนสู่คน ที่ติดต่อกันง่ายผ่านระบบทางเดินหายใจ และมีผลสำคัญต่อโรคปอดอักเสบ ที่มีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต ระดับสูงจากสถิติผู้เสียชีวิต จากโรคระบาดที่เกินกว่า 1 ล้านคนทั่วโลก จากเหตุการณ์ดังกล่าว กระทบต่อภาคธุรกิจการบริการ ที่ทำให้พื้นที่บริการกลายเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ของโรค สำหรับจังหวัดเชียงราย เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเนื่องจากการเป็นเขตชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านถึง 2 ประเทศที่มีระบบสาธารณสุขที่ค่อนข้างมีข้อจำกัด แต่อย่างไรก็ตามทางรัฐบาลได้มีการควบคุมโรค มีการควบคุมการเดินทาง ทำให้กิจกรรมการจัดประชุมหลายงานถูกยกเลิก หรือเลื่อนออกไปอย่างไม่มีการกำหนด ซึ่งสร้างความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจและภาคธุรกิจการบริการ รวมถึงธุรกิจไมซ์ เป็นอย่างยิ่ง จึงควรมีแผนรองรับ Gurtner (2006) ในประเด็นที่ว่า การเผชิญหน้ากับวิกฤติอาศัยการเตรียมตัวและวางแผนและการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ซึ่งภาครัฐและภาคประชาชนในประเทศไทยสามารถปรับตัวได้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

ประเด็นที่สี่ การจลาจล วิกฤติด้านการจลาจล เป็นวิกฤติที่กระทบต่อความเชื่อมั่นในการเข้าร่วมประชุมในพื้นที่จังหวัดเชียงราย แม้ว่าในฝั่งของผู้ประกอบการทางด้านธุรกิจที่พิกมองว่ายังไม่เป็นผลกระทบในเชิงประจักษ์มากนัก แต่ในมุมมองของนักท่องเที่ยว และผู้เข้าร่วมการประชุมเห็นว่าเป็นวิกฤติที่มีผลกระทบสูงสุดที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมการประชุมในจังหวัดเชียงราย และเห็นว่าควรมีการเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ดังกล่าว สอดคล้องกับ Campiranon (2006) ในประเด็นวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยซึ่งหนึ่งในนั้น คือประเด็นด้านการเมืองและอาชญากรรม แม้ว่าไม่ใช่ความเสี่ยงโดยตรงต่อเชียงรายแต่มีผลกระทบต่อการจัดประชุมในระดับประเทศและผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ ดังนั้น วิกฤติการณ์ ที่มีความเสี่ยงต่อธุรกิจการจัดการประชุมในจังหวัดเชียงราย สรุปได้ออกเป็น 4 วิกฤติการณ์ คือ หมอกควัน แผ่นดินไหว โรคติดต่อโควิด-19 และการจลาจล สอดคล้องกับ Campiranon (2006) ใน ประเด็นที่ว่าวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวประเทศไทยมากที่สุดคือ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การเมือง และอาชญากรรม

รูปภาพประกอบ 2

การเปรียบเทียบผลวิกฤติการณ์ในจังหวัดเชียงรายระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการธุรกิจการจัดประชุม



- หมายเหตุ : 1) ผู้รับบริการ (ผู้เข้าร่วมการประชุม) (*สีน้ำเงิน), ผู้ให้บริการ ภาควิชาภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม (#สีแดง)
- 2) ผลกระทบมาก (เทาเข้ม), ผลกระทบปานกลาง (เทาอ่อน), ผลกระทบน้อย (สีขาว)

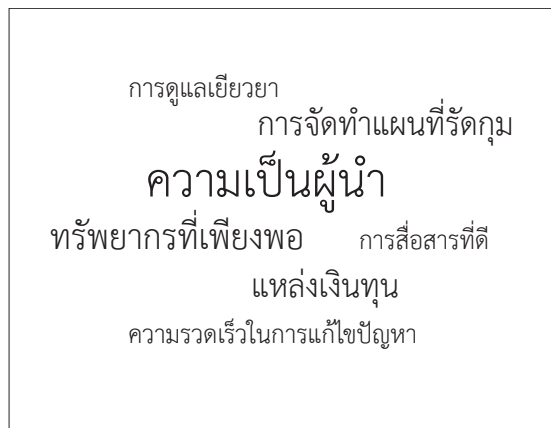
รูปภาพประกอบ 2 แสดงการเปรียบเทียบวิกฤติการณ์ในจังหวัดเชียงราย โดยแบบตามประเภทวิกฤติการณ์ จากธรรมชาติและวิกฤติการณ์จากมนุษย์ (Avraham & Ketter, 2008) ความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดประชุมหรือสามารถจัดการประชุมได้ในจังหวัดเชียงรายได้ โดยกรอบด้านในรอยประ คือ วิกฤติการณ์ในจังหวัดเชียงรายที่มีความเสี่ยงต่อธุรกิจการจัดประชุม โดยผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้านการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายนั้น พบว่า ในวิกฤติด้าน โรคติดต่อ และด้านหมอกควันมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยวิกฤติด้านโรคติดต่อพบว่ามีผลกระทบกับการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายมาก และวิกฤติด้านหมอกควันพบว่ามีผลกระทบปานกลาง ส่วนวิกฤติทางด้านแผ่นดินไหวและอุทกภัย พบว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีการให้ความสำคัญว่ามีผลกระทบมาก อันเนื่องมาจากข่าวสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการที่เห็นว่า เป็นวิกฤติที่ไม่กระทบมาก เนื่องจากมีแผนการเตรียมพร้อม (Proactive) สำหรับการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งด้านแผ่นดินไหว และอุทกภัยทางธรรมชาติ

5.2 ปัญหาในการจัดการวิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย

สรุปผลด้านปัญหาในการจัดการวิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจในการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายนั้น ทิศทางของผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการวิกฤติเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการจัดการประชุมในจังหวัดเชียงราย การจัดการวิกฤติการณ์ภายในองค์กรด้านการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย พบว่า นโยบายและกฎหมายจากส่วนกลางที่เกี่ยวข้องนั้น มีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติของภาคธุรกิจภายในจังหวัด เช่น นโยบายด้านการควบคุมโรคระบาดจากกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงระเบียบกระบวนการปฏิบัติที่ถูกร่างโดย สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (สสปน.) จากผลด้านปัญหาในกระบวนการจัดการวิกฤติดังกล่าว สามารถสรุปในรูปแบบอักษร โดยได้สรุปในรูปภาพประกอบ 3 ดังนี้

รูปภาพประกอบ 3

การเปรียบเทียบผลวิกฤติการณ์ในจังหวัดเชียงราย ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไม่ซ้ำ



ที่มา : คณะผู้วิจัยโดยใช้ความถี่ของคำจากผู้ให้สัมภาษณ์ 18 ราย

รูปภาพประกอบ 3 แสดงประเด็นด้านปัญหาในการจัดการวิกฤติการณ์ในจังหวัดเชียงราย โดยลักษณะขนาดอักษรเผยถึงประเด็นความสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึง จากผลสรุปนี้พบว่าการให้น้ำหนักความสำคัญไปที่ความเป็นผู้นำ หรือผู้มีอำนาจในการสั่งการ เมื่อเกิดวิกฤติการณ์และรองลงมาด้วยความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งทุน และบุคลากร รวมถึงแผนดำเนินการที่รัดกุมครอบคลุมและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ โดยพบว่า สอดคล้องกับ Perl (2004) ในประเด็นด้านการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ทางธุรกิจ เช่น ปัจจัยความเป็นผู้นำ ความพร้อมทางด้าน

ทรัพยากร และประเด็นด้านการจัดทำแผนเพื่อรองรับวิกฤติการณ์ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในด้านการจัดการในเชิงรับ (Reactive) อย่างไรก็ตาม ในประเด็นที่ไม่ได้กล่าวถึงมากนัก เช่น ด้านการดูแลเยียวยา การสื่อสารที่ดี และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ประเด็นเหล่านี้ควรจำเป็นที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย ควรเข้ามาให้ความสนใจและบรรจุอยู่ในแผนการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการวิกฤติการณ์ในเชิงรุก (Proactive) ซึ่งจะทำให้การจัดการวิกฤติการณ์เป็นได้ด้วยการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

5.3 แนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย

จากผลการวิเคราะห์การจัดการกับวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย สามารถกำหนดแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายผ่านรูปแบบ ตารางการจัดการวิกฤติที่สอดคล้องกับแนวคิดของ PATA (2003) และ Perl (2004) โดยอ้างอิงกระบวนการจัดการทั้งจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย และมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยเลือกกรณีวิกฤติการณ์ที่มีผลต่อธุรกิจด้านการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายสูงสุด ได้แก่ วิกฤติด้านหมอกควัน ด้านแผ่นดินไหว ด้านโรคระบาด และด้านการจลาจลโดยแสดงในตาราง 1 ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย

แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย				
วิกฤตการณ์ ในจังหวัด	ก่อน Pre - Crisis	ระหว่าง During Crisis	หลัง Post Crisis	
เสียงราย	Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ไขปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
หมอกควัน	- การออกกฎลดการเผา	- มีพื้นที่ปิดที่มีการพอกอากาศ	- การแจ้งเตือนกลุ่ม MICE เกี่ยวกับ	- การตรวจเช็คดูแลสุขภาพผู้เข้าร่วม
	- ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ	ควบคุมปริมาณฝุ่นควัน	ระดับคุณภาพอากาศที่ส่งผลกระทบต่อ	และผู้ใช้บริการ
	ผลกระทบ	- ติดตั้งจุดวัดปริมาณระดับควัน	สุขภาพของแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่ม	- การตรวจเช็คอุปกรณ์และทำความสะอาด
	- การร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน	ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	เสี่ยงด้านสุขภาพทางเดินหายใจ	สะอาดเครื่องพอกอากาศในอาคาร
	ในการลดการเผาพืชผลทางการ	มีระบบแจ้งเตือนเมื่อระดับควัน	ผู้สูบบุหรี่	สถานที่
	เกษตร	ถึงระดับที่เป็นอันตราย	- การแจกหน้ากากอนามัยให้แก่	- การช่วยเหลือหน่วยงานหรือธุรกิจที่
	- การทำแนวเขตกันไฟฟ้า		ผู้เข้าร่วมประชุม	เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจาก
			- การพอกอากาศในพื้นที่ปิด	

ตาราง 1 แนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

แนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย				
วิกฤติการณ์ ในจังหวัด	ก่อน Pre - Crisis	ระหว่าง During Crisis	หลัง Post Crisis	
เชียงราย	Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ไขปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
หมอกควัน (ต่อ)	- ลดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดควันและก๊าซเรือนกระจกให้บริเวณพื้นที่การใช้รูป - ต้นไม้ที่สามารถพอกอากาศได้ - ลดการใช้รถในพื้นที่จัดงานเพื่อลดระดับก๊าซ - คาร์บอนไดออกไซด์ใช้บริการรถสาธารณะ - เพิ่มจุดวัดความร้อน หรือ Hotspot เพื่อจัดการกับไฟป่า - การประสานงานร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการจัดการปัญหาหมอกควันร่วมกัน	- เพิ่มจำนวนระดับเพลิงและระดับเพลิงอากาศยานให้พอเพียงและอยู่ในสภาพการดำเนินงาน - แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์จัดการภัยพิบัติ - จัดทำงบประมาณประจำปีในการแก้ไขปัญหาหมอกควันอย่างจริงจัง - พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 - มาตรา 24	- การงดกิจกรรมภายนอกอาคารการจัดประชุม - การทำฝนเทียม - การใช้รถฉีดพ่นน้ำเพื่อเพิ่มปริมาณความชื้นในอากาศและลดฝุ่นควันในพื้นที่จัดงาน - บังคับใช้กฎหมายและพระราชบัญญัติที่พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 24 - จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์เพื่อแก้ไขสถานการณ์และบรรเทา - ทุกข์	- การยกเลิกประชุมเนื่องจากภาวะหมอกควัน - ตรวจเช็คเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดับเพลิง - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางในการแก้ไขหมอกควัน - การทำการตลาดประชาสัมพันธ์เพื่อทบทวนภาพลักษณ์ธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย -

ตาราง 1 แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย				
วิกฤตการณ์	ก่อน Pre - Crisis	ระหว่าง During Crisis	หลัง Post Crisis	
ในจังหวัด				
เชียงราย	Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ไขปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
แผ่นดินไหว	- สิ่งปลูกสร้างที่ได้มาตรฐานรองรับแผ่นดินไหว	- การมีเส้นทางฉุกเฉิน บ่ายบอกทาง แสงไฟ และคำแนะนำหากเกิดแผ่นดินไหวแก่ผู้เข้าร่วมงาน	- ประเมินระดับความรุนแรงแผ่นดินไหวเพื่อรายงานสถานการณ์และกำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยคณะทำงานศูนย์จัดการภัยพิบัติ	- การสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น
	- ทำแผนที่จุดเสี่ยงที่จะเกิดแผ่นดินไหว เพื่อหลีกเลี่ยงการทำการก่อสร้างและจัดประชุมในบริเวณดังกล่าว เช่น ตามรอยเลื่อนของเปลือกโลก	- การฝึกอบรมและจำลองสถานการณ์แก่พนักงานในความพร้อมหากเกิดความผิดปกติ	- การให้ผู้ประชุมหลบอยู่ใต้พื้นที่กันวัตถุตกใส่ศีรษะ	- อาคารที่ประชุมการซ่อมแซม หรือหากมีความเสี่ยงต้องมีการรื้อและสร้างใหม่ตามมาตรฐานที่รองรับแผ่นดินไหว
		- จัดตั้งศูนย์เตือนภัยแผ่นดินไหว รวมทั้งช่องทางในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ไลน์ แอปพลิเคชันงานจัดประชุม	- หากสงบให้รีบออกจากพื้นที่โดยเร็วที่สุด ไปยังพื้นที่โล่ง	- ดำรงผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติแผ่นดินไหวและดำเนินการช่วยเหลือ
		- วิเคราะห์กระจายเสียงแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์จัดการภัยพิบัติ	- ปฏิบัติตามแผนการอพยพ	- การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนพบทวนแนวทางในการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติแผ่นดินไหว
		- แอปพลิเคชันงานจัดประชุม	- จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (The Central Disaster Management Centre) เพื่อแก้ไขสถานการณ์และบรรเทาทุกข์ตามระดับความรุนแรง	- เงินเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติแผ่นดินไหว
		- จัดทำงบประมาณในการคิดค้นวิจัยเครื่องมือเพื่อลดการเกิด		- ที่พักชั่วคราวหรือระยะยาวให้แก่ผู้ประสบภัยพิบัติแผ่นดินไหว

ตาราง 1 แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

วิกฤตการณ์ใน จังหวัด เชียงราย	แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย			
	ก่อน Pre - Crisis	ระหว่าง During Crisis	หลัง Post Crisis	
	Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
แผ่นดินไหว (ต่อ)		แผ่นดินไหวและการจัดการ แผ่นดินไหว	- ช่องทางการสื่อสารที่นำเชื่อถือ ฉบับพลัน จากทางหน่วยงานภาครัฐ	
			- บังคับใช้กฎหมายและ พระราชบัญญัติที่พระราชบัญญัติ ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 24	
โรคระบาด โควิด 19	- การรักษาความสะอาด ของ พื้นที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการ จัดการประชุม	- การดำเนินการตามมาตรการของ กรมควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด	- ปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐที่ ได้ให้ไว้	- การเตรียมมาตรการเพื่อลดการเกิด การระบาดระลอกใหม่
	- การคัดกรองผู้เข้าร่วมการ ประชุมและผู้ให้บริการในพื้นที่	- การตรวจวัดไข้ ผู้ที่มีส่วนเข้ามา ในพื้นที่	- ปิดพื้นที่และทำการตรวจโรคทุกคน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในวันและเวลาที่ เกิดการระบาด	- การตรวจเช็คสุขภาพของผู้ให้บริการ การจัดการประชุม
	- ดำเนินตามมาตรการของกรม ควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด	- หน้ากากใส (Face Shield) ป้องกันการระบาดของโรค	- การกักตัวเพื่อสังเกตอาการ ระยะเวลา 14 วันในสถานที่ภาครัฐ ที่ได้จัดเตรียมไว้	- การทำความสะอาดอุปกรณ์และ อาคารที่ให้บริการ

ตาราง 1 แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

แนวทางการจัดการวิกฤตการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย				
วิกฤตการณ์ในจังหวัด	ก่อน Pre - Crisis	ระหว่าง During Crisis	หลัง Post Crisis	
เชียงราย	Reduction (การลดการเกิด)	Readiness (การเตรียมความพร้อม)	Response (การแก้ไขปัญหา)	Recovery (การกอบกู้สถานการณ์)
การจลาจลเมื่อจะมีเหตุการณ์สำคัญ	- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการประเมินสถานการณ์	- จัดทำมาตรการความปลอดภัย	- ปฏิบัติตามคำแนะนำและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	- ดำเนินการช่วยเหลือเยียวยา จัดระเบียบสถานที่
เช่น การชุมนุมประท้วง การจัดงานแข่งขันกีฬา หรือจัดการประชุม	- หากมีความเสี่ยงสูง ควรลดผลกระทบหรือการจัดการจัดงาน	- ต่าง ๆ วางแผนกับคณะผู้จัดงานทำให้แน่ใจว่าทุกคนรู้แน่ชัดว่าตัวเองจะต้องทำอย่างไร	- ภัย กระทรวงมหาดไทยอย่างเคร่งครัด	- ดำรวจความเสียหาย และผู้เสียหายเพื่อรับสิทธิเยียวยาช่วยเหลือจากทางการ
ขนาดชาติ ซึ่งสามารถรู้ล่วงหน้า	-	- แผนและเส้นทางหลบหนีเมื่อเกิดการจลาจล	- จัดตั้งคณะทำงานในการเตรียมการด้านการสื่อสารด้านมวลชนสัมพันธ์	- จัดให้มีระบบจัดส่งผู้ชุมนุมที่ได้รับบาดเจ็บไปปรับการรักษาพยาบาล
			- การประชุมพยาบาลขั้นต้น	- ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้ต้องหาตามที่กฎหมายกำหนด
			- เมื่อเกิดการจลาจลขึ้นรุนแรงให้ปฏิบัติตามหลักการ เบ็ดวิธีเอาตัวรอด หนี-ซ่อน-สู้	

ที่มา : ผลการวิเคราะห์จากกรณีศึกษา

6 สรุปผลการวิจัย

จากความสำคัญของธุรกิจการจัดประชุมและธุรกิจไมซ์ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาปัญหาในการจัดการวิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย เพื่อเสนอแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากองค์ความรู้ด้านนี้สามารถช่วยส่งเสริมและสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจการจัดประชุมรวมถึงอุตสาหกรรมไมซ์และพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้สามารถจัดการวิกฤติการณ์การท่องเที่ยวที่จะมีผลกระทบต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้วางแผนไว้ในอนาคต ผลจากการศึกษาพบว่า ประเด็นประเภทวิกฤติการณ์ที่กระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) หมอกควัน 2) แผ่นดินไหว 3) โรคติดต่อ/ระบาด และ 4) การจลาจล ซึ่งเป็นวิกฤติการณ์ที่ต้องมีการเตรียมแผนรองรับ ผลวิจัยสอดคล้องกับกับ Campiranon และ Arcodia (2008) ว่า MICE เป็นกลุ่มที่มีความอ่อนไหวต่อวิกฤติการณ์พร้อมที่จะชะลอหรือยกเลิกการประชุมหากมีวิกฤติการณ์ที่รุนแรง ซึ่งพื้นที่การจัดประชุมที่มีแผนการรองรับเพื่อลดความเสี่ยงจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าร่วมการประชุม ในประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการวิกฤติการณ์พบว่า การมีผู้นำที่ดี จิตใจเข้มแข็ง มีแผนงานที่รัดกุม และการมีทรัพยากรที่เพียงพอในการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ต่ออุตสาหกรรมการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายซึ่งสอดคล้องกับ Rittichainuwat et al. (2020) ประเทศไทยมีจุดแข็งในเรื่องการจัดประชุมโดยเฉพาะความพร้อมของเจ้าหน้าที่และสถานที่และราคาที่ไม่แพงน่าดึงดูดให้เดินทางมาเข้าร่วมและจัดประชุม ประเทศไทยมีการวางแผนการจัดการวิกฤติการณ์ที่ดีและวัฒนธรรมความเป็นไทยในการมีศาสนายึดเหนี่ยวจิตใจในการเผชิญทุกปัญหาได้อย่างดี โดยสิ่งที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมคือ ควรมีแผนงานการจัดการวิกฤติการณ์ด้านธุรกิจการจัดประชุมในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เช่น การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งผู้เข้าร่วมรวมประชุมตลอดถึงพนักงาน ในส่วนของแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์ของจังหวัดเชียงรายมีความสอดคล้องครบถ้วนตามกระบวนการของการจัดการวิกฤติการณ์ของ The Pacific Asia Travel (PATA) ซึ่งมีแผนการดำเนินงานเริ่มจากการลดการเกิด การเตรียมความพร้อม การแก้ไขปัญหา และการกอบกู้สถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลนั้นทำงานร่วมกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการที่มีการร่วมมือให้ความรู้สื่อสารนโยบายอย่างดี

7 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย สามารถนำแผนการจัดการวิกฤติการณ์ตามประเด็น 4R ไปประยุกต์ใช้ คือ ประเด็นแรก Reduction (การลดการเกิด) ในการลดการเกิดวิกฤติการณ์ที่สามารถควบคุมได้ เช่น วิกฤติการณ์ประเภทรโรคติดต่อที่มีแนวทางลดการเกิด โดยผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการประชุมต้อง ปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัดตามข้อปฏิบัติที่กระทรวงสาธารณสุขได้ระบุไว้ เป็นต้น และในส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่เป็นวิกฤติการณ์ทางธรรมชาติอาจต้องอาศัยการให้ความรู้เป็นส่วนใหญ่ เช่น วิกฤติการณ์หมอกควัน สามารถลดการเกิดได้จากการไม่เผา ประเด็นที่สองคือ Readiness (การเตรียมความพร้อม) ในการเตรียมความพร้อมควรมีแผน ทรัพยากรบุคคล แหล่งเงินทุนสนับสนุน และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะเข้ามาช่วยเหลือ ประเด็นที่สามคือ Response (การแก้ไขปัญหา) ในสถานการณ์ฉุกเฉินนั้นต้องอาศัยความเป็นผู้นำอย่างสูงสุดในการทำนุทิศทางเพื่อให้สถานการณ์นั้น ๆ ผ่านพ้นไปด้วยความเรียบร้อย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขสถานการณ์และสุดท้ายคือ Recovery (การกอบกู้สถานการณ์) แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของผู้ให้บริการด้านการจัดการประชุม แต่อาจต้องมีการเยียวยาดูแลสำหรับพนักงาน หรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ อันอาจเป็นการเลือกการจัดประชุมไปก่อน เป็นต้น

หัวข้องานวิจัยที่สามารถต่อยอดไปได้ในอนาคต คือด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในสถานการณ์วิกฤติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดการประชุมในจังหวัดเชียงราย รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพแผนการจัดการวิกฤติการณ์ของธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย เพื่อผลักดันการพัฒนาแผนการจัดการวิกฤติการณ์อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อธุรกิจการจัดการประชุมต่อไป

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ข้อจำกัดในการศึกษา วิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดการประชุมในจังหวัดเชียงรายครั้งนี้ คือ การเกิดวิกฤติโรคระบาดที่รุนแรง และขยายเป็นวงกว้างรอบโลก กระทั่งภาคธุรกิจทุกภาคอุตสาหกรรม มีการออกมาตรการการควบคุมที่เคร่งครัด จึงทำให้การศึกษาต้องเพิ่มระยะเวลา เพื่อที่จะสามารถ เก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นโรคระบาดได้อย่างเป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมการจัดการประชุม และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมีข้อจำกัดเนื่องจากการเดินทางมาประชุมจากต่างจังหวัดลดลง

หัวข้องานวิจัยที่สามารถต่อยอดไปได้ในอนาคต คือด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในสถานการณ์วิกฤติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดการประชุมในจังหวัดเชียงราย รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพแผนการจัดการวิกฤติการณ์ของธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงราย เพื่อผลักดันการพัฒนาแผนการจัดการวิกฤติการณ์อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อธุรกิจการจัดการประชุมต่อไป

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เช่น

1. ในความเห็นของท่านประเภทของวิกฤติการณ์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายมีอะไรบ้าง ตามความเห็นเกี่ยวกับวิกฤติการณ์ ดังต่อไปนี้ 1) ความเสี่ยงด้านความลำบากในการเดินทาง 2) วิกฤติการณ์ธรรมชาติ 3) การจลาจล 4) โรคภัยไข้เจ็บ 5) ความไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง 6) การประท้วงทางการเมือง 7) สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ/ผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเงิน 8) การจลาจลติดขัด 9) แผ่นดินไหว 10) ปัญหาหมอกควัน 11) การก่อการร้าย 12) ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น 13) โรคติดต่อ/โรคระบาด 14) ความเสี่ยงด้านที่พัก 15) ความเสี่ยงด้านการเดินทางจากที่พักสู่สถานที่จัดประชุม 16) ความเสี่ยงด้านอาชญากรรม 17) สุขอนามัยอาหาร และ 18) ความเสี่ยงด้านถูกขโมย
2. ในความเห็นของท่านปัญหาในการจัดการวิกฤติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายคืออะไร
3. ท่านเห็นว่าแนวทางการจัดการวิกฤติการณ์สำหรับธุรกิจการจัดประชุมในจังหวัดเชียงรายควรเป็นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ดุษฎี ช่วยสุข และดลฤทัย ไกรวรรณกุล (2558). การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 10(1), 15-29.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2554). *ธุรกิจไมซ์ (MICE)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : เฟิร์นข้าหลวงพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิง.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2557). *MICE Economic Impact Info 2014*. กรุงเทพฯ : สปสน.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2563). *MICE Economic Impact Info 2020*. กรุงเทพฯ : สปสน.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). *บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2564, จาก <https://kasikornresearch.com/TH/analysis/k-econ/business/Pages/index.aspx?c=362>.
- Avraham, E., & Ketter, E. (2008). *Media strategies for marketing places in crisis: Improving the image of cities, countries, and tourist destinations*. Oxford, UK : Butterworth-Heinemann.
- Bryman, A., & Burgess, B. (2002). *Analyzing qualitative data*. Oxford, UK : Routledge.
- Campiranon, K. (2006). *Understanding crisis vulnerability of the MICE sector: A case study of Thailand*. Retrieved February 20, 2021, from <https://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:7829>.
- Campiranon, K., & Arcodia, C. (2008). Market segmentation in time of crisis: A case study of the MICE sector in Thailand. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 23(2-4), 151-161.
- Coombs, W. T. (1999). Information and compassion in crisis responses: A test of their effects. *Journal of public relations research*, 11(2), 125-142.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York : American Management Association.
- Gurtner, Y. (2006). Understanding tourism crisis: Case studies of Bali and Phuket. *Tourism Review International*, 10(1-2), 57-68.
- Henderson, J. C. (2007). Corporate social responsibility and tourism: Hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean Tsunami. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 228-239.
- Keown-McMullan, C. (1997). Crisis: When does a molehill become a mountain? *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 6(1), 4-10.
- King III, G. (2007). Narcissism and effective crisis management: A review of potential problems and pitfalls. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(4), 183-193.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- O'toole, W., & Mikolaitis, P. (2002). *Corporate event project management (Vol. 8)*. New York : Wiley.
- PATA. (2003). *Tourism risk management for the Asia Pacific Region: An authoritative guide for managing crises and disasters*. Australia : CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Perl, D. (2004). Critical success factors for effective crisis management. *Crisis Management*. UK : Crisis Manager University.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683.
- Rittichainuwat, B. N., & Chakraborty, G. (2009). Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418.

- Rittichainuwat, B., Laws, E., Maunchontham, R., Rattanaphinanchai, S., Muttamara, S., Mouton, K., & Suksai, C. (2020). Resilience to crises of Thai MICE stakeholders: A longitudinal study of the destination image of Thailand as a MICE destination. *Tourism management perspectives*, 35, 1-15.
- Silverman, D. (2010) Doing qualitative research (3rd ed.). London : Sage.
- Scott, N., Laws, E., & Prideaux, B. (2008). Tourism crises and marketing recovery strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 1-13.