



การวิเคราะห์ข้อมูลโควิด-19

สู่ความยั่งยืนในธุรกิจท่องเที่ยว



ผศ.ดร.ณัฐ ลิขิตวัฒน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หน่วยปฏิบัติการวิจัยระบบสารสนเทศการจัดการภัยพิบัติและ
ความเสี่ยง คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
<http://natt.leelawat.com>

ต่อเนื่องจากฉบับที่แล้ว

การบริหารความต่อเนื่องในธุรกิจท่องเที่ยว

การบรรยายในหัวข้อสุดท้ายของงานสัมมนานี้เป็นการบรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ ลิขิตวัฒน อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการความเสี่ยง และภัยพิบัติ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในหัวข้อการบริหารความต่อเนื่องในธุรกิจท่องเที่ยว

ในช่วงเริ่มต้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ ได้กล่าวถึงการนำเอาผลของงานวิจัย รวมถึงวิธีการศึกษาต่าง ๆ ที่ได้มีการบรรยายไปโดยท่านวิทยากรก่อนหน้านี้ทั้งหมดว่า เราสามารถที่จะนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจท่องเที่ยวให้สามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องได้ โดยในการบรรยายนี้เริ่มด้วยการกล่าวถึงการกำหนดความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือ Risk Matrix ที่แสดงภาพความเสี่ยงด้วยกราฟที่แสดงความเป็นไปได้ และความรุนแรงของแต่ละความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมา

ปรับปรุงเตรียมการวางแผนว่า และพิจารณาว่าควรมีการแก้ไขหรือว่าเป็นความเสี่ยงที่รับได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ ได้เริ่มต้นการกล่าวถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยประเด็นของความแตกต่างระหว่าง BCM และ Business Continuity Plan (BCP) ซึ่งอย่างหลังนั้นคือ ผลลัพธ์ของการมี BCM ขึ้นมาในองค์กรผ่านกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อประเมินความเสี่ยง และองค์ประกอบขององค์กรเอง อย่างไรก็ตาม การจะกล่าวถึงหลักการการดำเนินการต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น จำเป็นที่จะต้องกล่าวถึงแนวคิดต่าง ๆ เช่น แนวคิดที่ว่าในภาวะวิกฤติของการจัดทำ BCM คือการ “ทำให้ธุรกิจดำเนินอย่างต่อเนื่องในระดับที่ยอมรับได้” ดังนั้นแล้วเมื่อกล่าวถึง BCP ก็เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดหรือแนวทางที่จะต้องมีการดำเนินการต่อไปเมื่อกล่าวถึงขั้นตอนในการจัดทำทั้งหมดนั้น สิ่งแรกที่ต้องทำคือการกำหนดนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานของ BCM ต่อมาคือ ขั้นตอนในการวิเคราะห์ที่จะกล่าวถึงรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ รวมถึงปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หลังจากนั้นเมื่อการวิเคราะห์เสร็จสิ้นแล้วจึงไปสู่ขั้นตอนการออกแบบกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือ ซึ่งจะได้เป็นแผนออกมา เราจำเป็นที่จะต้องมีการซักซ้อมแผนเพื่อประเมินหาช่องว่างที่อาจเกิดขึ้น และนำไปประกอบการพัฒนาแผนต่อไป

โดยมีคำแนะนำจากทางหน่วยงาน UNDRR และ ADPC ที่มีการร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคำแนะนำให้กับผู้ประกอบการ ในการดำเนินการ BCM ในภาวะวิกฤติสำหรับบริษัทขนาดกลาง และขนาดเล็ก ได้แก่ คำแนะนำให้มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร และสถานการณ์อยู่เสมอ ทั้งสถานการณ์มาตรการต่างๆ ของทาง ภาครัฐ ทั้งใน และต่างประเทศ ต่อมาคือต้องเข้าใจสินค้า และ บริการของตัวเองเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ผู้บริโภคได้ อันจะนำไปสู่การปรับตัวของธุรกิจ, การสื่อสารกับทั้งทางพนักงาน และ ลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจ, การยืดหยุ่นระยะห่างทางสังคม ตาม

เอกสารอ้างอิง

Asian Disaster Preparedness Center (ADPC), & United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) Regional Office for Asia and Pacific. (2020, April 20). *COVID-19 Small Business Continuity and Recovery Planning Toolkit*. Bangkok: ADPC.

Kodaka, A., Detera, B. J., Onda, Y., Leelawat, N., Tang, J., Laosunthara, A., Saengtabtim, K., & Kohtake, N. (in press). Interventions to support tourism and its impact



มาตรการ, การรักษาสุขภาพของพนักงานในองค์กร, การปกป้องทรัพยากรบุคคลของธุรกิจ, การเตรียมความพร้อมที่จำเป็นต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า, การวางแผนปรับเปลี่ยนการบริการให้ถึงมือผู้บริโภค, การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำแผนการรับมือโรค COVID-19 ที่ต้องสามารถนำมาใช้ได้จริง

โดยก่อนจบการบรรยายนั้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐ์ ได้กล่าวถึง BCP ในช่วงการเกิดวิกฤติโรคระบาดว่า สิ่งหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการเพื่อความต่อเนื่อง ในระหว่างการเกิดวิกฤติ ประภะนั้นนั้นต่างจากภัยพิบัติอื่น ๆ คือในเรื่องของการจัดการทรัพยากรที่จากเดิมสิ่งที่จะได้รับผลกระทบคือทรัพยากรกายภาพ แต่ในวิกฤตินี้ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรบุคคลที่ต้องมีการ มาตรการในการดูแลก่อนเป็นอันดับแรก (ณัฐฐ์ ลีละวัฒน์, 2563)

งานสัมมนานี้ได้รับการสนับสนุนจาก JICA Project for AUN/SEED-Net ภายใต้โครงการ Special Program for Research Against COVID-19 (CU SPRAC 2101) "COVID-19 Data Analysis Using Mobile Services Data and Satellite Geospatial Data Towards Sustainable Tourism Business" ผู้เขียนขอขอบคุณ คุณกษกร ครุทพงษ์ และคุณ Alfian Kurnia Yudha ที่ช่วยสรุปเนื้อหาจากการสัมมนาในครั้งนี้

on air quality - A case study of the Go To Travel campaign in Japan -. *Journal of Disaster Research*, 17 (1).

Kodaka, A., Leelawat, N., Tang, J., Onda, Y., Kohtake, N., Laosunthara, A., Saengtabtim, K., & Sochoeiya, P. (2021). Influential factors on aerosol change during COVID-19 in Ayutthaya, Thailand. *Engineering Journal*, 25 (8), 187-196. doi: 10.4186/ej.2021.25.8.187

Leelawat, N., Tang, J., Saengtabtim, K., & Laosunthara, A. (2020). Trends of tweets on the Coronavirus Disease-2019 (COVID-19) pandemic. *Journal of Disaster Research*, 15 (4), 530-533. doi: 10.20965/jdr.2020.p0530

Sontayasara, T., Jariyapongpaiboon, S., Promjun, A., Seelipat, N., Saengtabtim, K., Tang, J., & Leelawat, N. (2021). ทวิตเตอร์ sentiment analysis on Bangkok tourism during the COVID-19 situation using support vector machine algorithm. *Journal of Disaster Research*, 16 (1), 24-30. doi: 10.20965/jdr.2021.p0024

ณัฐฐ์ ลีละวัฒน์. (2563, พฤษภาคม). BCP กับความเสี่ยงโรคระบาด และ COVID-19. *TPA News*, ฉบับที่ 281 (น. 40-41), กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).