

แนวทางการรับมือโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ Responsive Guidelines Towards Emerging Infectious Disease for Chiangmai International Airport's Continuous Business

วิชญ์ ชิงห์
Visanu Singh

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของผลการค้นคว้าอิสระในหลักสูตรเศรษฐศาสตร์การเมือง โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษากระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ในการรับมือกับวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นแนวทางการเตรียมความพร้อม การดำเนินงานการตอบสนอง และการติดตามผลก่อน ระหว่าง และหลังเกิดการระบาดของโรค โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนรับมือ

ผลการศึกษาพบว่าท่าอากาศยานเชียงใหม่ไม่ได้นำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจออกมาใช้งาน เนื่องจากปัจจัยการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกิจไม่สามารถสร้างรายได้ต่อไปได้ เป็นปัจจัยที่นอกเหนือการคาดการณ์และแผนการที่วางไว้ แต่ถึงกระนั้นท่าอากาศยานเชียงใหม่เอง ได้มีการตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างยอดเยี่ยมโดยใช้แผนการเฉพาะเหตุของฝ่ายงานแต่ละฝ่ายภายในองค์กร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นั้นออกมาได้อย่างดีเยี่ยม โดยประเมินได้จากการตอบสนองต่อการให้บริการผู้โดยสารหลังจากรัฐบาลได้ประกาศให้โรคระบาดโควิด-19 กลายเป็นโรคประจำถิ่น และอนุญาตให้ประชาชนสามารถใช้ชีวิตแบบระบบวิถีชีวิตปกติใหม่ ซึ่งท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้ให้บริการภายใต้วิถีชีวิตปกติใหม่ได้อย่างไหลลื่น ไม่ติดขัด ในสภาพแวดล้อมที่มีผู้โดยสารสูงขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งในระหว่างที่มีการประกาศปิดประเทศซึ่งส่งผลกระทบต่อทางด้านรายได้ต่อบริษัท เนื่องจากไม่มีการมาใช้บริการของผู้โดยสารและสายการบิน ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้นำวิกฤตินี้มาเป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับผู้โดยสารในระบบวิถีชีวิตปกติใหม่

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ การที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำเป็นต้องศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเกิดเหตุการณ์ที่อาจทำให้สูญเสียรายได้ โดยคำนวณถึงปัจจัยภายนอกด้วยเช่นกัน เนื่องจากแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ผ่านมา มักจะมองเพียงแค่ปัญหาและปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดปัญหาในการเกิดความหยุดชะงักทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท แต่จากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ครั้งนี้ ทำให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าปัจจัยภายในไม่มีการเสียหาย แต่ปัจจัยภายนอกสามารถสร้างเหตุการณ์การหยุดชะงักทางธุรกิจได้เช่นกัน ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้แล้ว ทางท่าอากาศยานเชียงใหม่ต้องมีแผนการรับมือกับปัจจัยภายนอกในลักษณะต่างๆ ต่อไปในอนาคตและท่าอากาศยานเชียงใหม่เองอาจจำเป็นต้องมีตำแหน่งและส่วนงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยเฉพาะ

คำสำคัญ: โรคระบาดอุบัติใหม่, การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ, วิถีชีวิตปกติใหม่

ABSTRACT

In the Political Economy program, this study is a component of an independent research project named “Responsive Guidelines Towards Emerging Infectious Disease for Chiang Mai International Airport’s Continuous Business.”

The goal is to investigate how Chiang Mai International Airport's Business Continuity Management (BCM) procedure handles emergencies brought on by recently discovered transmissible diseases. The research has a strong emphasis on operations, monitoring, reaction, and readiness before, during, and following an outbreak. Executives and staff members engaged in crisis management planning are surveyed and interviewed as part of the study process.

The findings reveal that Chiang Mai International Airport did not formally implement its Business Continuity Plan (BCP) during the crisis. This was due to the circumstances that resulted in income loss were unforeseen and outside the purview of the airport's pre-existing plans. Nevertheless, the airport effectively responded to the situation through department-specific contingency measures, leading to outstanding operational outcomes. This effectiveness was evident in the airport’s seamless service provision following the government’s declaration of COVID-19 as an endemic disease, allowing people to resume daily life under the new normal. The airport effectively adjusted its services without experiencing any major interruptions, even though the number of passengers increased significantly.

Additionally, Chiang Mai International Airport took advantage of the international border closures to upgrade and develop its infrastructure to be ready for operations under the new normal. This was done during a time when revenue was negatively impacted by the absence of passengers and airline operations.

This study recommends that Chiang Mai International Airport conduct feasibility assessments on potential external risks that could lead to revenue loss. Previous business continuity planning primarily focused on internal disruptions affecting business operations and financial stability. The COVID-19 pandemic, however, demonstrated that even when internal factors remained stable, external factors could still cause significant business interruptions. In light of this, Chiang Mai International Airport has to create plans to deal with external risk factors going forward. Furthermore, the airport may need to establish a dedicated business continuity management unit responsible for ensuring long-term resilience against unforeseen crises.

Keywords: Emerging Infectious Disease, Business Continuity Management, New Normal

ที่มาและความสำคัญ

ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 นครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบชนิดรุนแรง ซึ่งภายหลังถูกระบุว่าเกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ที่เรียกว่า SARS-CoV-2 และเป็นสาเหตุของโรคโควิด-19 การแพร่ระบาดของโรคนี้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และแพร่กระจายไปทั่วโลกในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เกิดวิกฤตด้านสาธารณสุขและเศรษฐกิจในระดับนานาชาติ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศให้การระบาดของโรคโควิด-19 เป็น “ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ” และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ได้ยกระดับให้เป็น “การแพร่ระบาดใหญ่ทั่วโลก” (Pandemic) ซึ่งมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการคมนาคมและการเดินทางทางอากาศ

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลก เนื่องจากมาตรการควบคุมการเดินทางของแต่ละประเทศ ทั้งการจำกัดเที่ยวบิน การปิดพรมแดน และมาตรการกักตัว ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินลดลงอย่างมาก สนามบินหลายแห่งทั่วโลกเผชิญกับภาวะขาดทุน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน เช่น ร้านค้าปลอดภาษี ร้านอาหาร และบริการขนส่งสาธารณะ ก็ได้รับผลกระทบอย่างหนัก ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพาการเดินทางระหว่างประเทศเป็นหลัก ดังนั้นผลกระทบจากโรคโควิด-19 จึงทำให้ธุรกิจสายการบินและสนามบินทั่วโลกต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วนเพื่อความอยู่รอด

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการเดินทางทางอากาศ เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นสัดส่วนสูง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในหกท่าอากาศยานที่บริหารโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. (AOT) มีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์กลางการบินของภาคเหนือของประเทศไทย รายงานการคมนาคมทางอากาศของ ทอท. ระบุว่าในปี พ.ศ. 2562 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีจำนวนผู้โดยสารมากกว่า 11 ล้านคน และมีเที่ยวบินเข้า-ออกเกือบ 80,000 เที่ยวบิน อย่างไรก็ตาม หลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 จำนวนผู้โดยสารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลกระทบต่อรายได้และการดำเนินธุรกิจของสนามบิน

ในอดีต การเกิดโรคอุบัติใหม่ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและระบบการเดินทางทางอากาศไม่ใช่เรื่องใหม่ ตัวอย่างเช่น การแพร่ระบาดของโรคซาร์ส (Severe Acute Respiratory Syndrome: SARS) ในปี พ.ศ. 2546 ส่งผลให้ธุรกิจการบินทั่วโลกลดลงเป็นมูลค่ากว่า 40,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ใช้หวัดนก (H5N1) ในปี พ.ศ. 2547 ส่งผลให้ประเทศไทยสูญเสีย GDP ไปกว่า 0.5% และโรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (Middle East Respiratory Syndrome: MERS) ในปี พ.ศ. 2555 ก็สร้างผลกระทบต่อการเดินทางทางอากาศในตะวันออกกลางอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การมีมาตรการและแนวทางในการรับมือกับโรคอุบัติใหม่จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารจัดการสนามบินและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษามาตรการการบริหารจัดการเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากโรคอุบัติใหม่ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยเน้นการวิเคราะห์แนวทางการเตรียมความพร้อมรับมือ การดำเนินมาตรการควบคุม การตอบสนองต่อสถานการณ์ และการฟื้นฟูการดำเนินธุรกิจภายหลังการแพร่ระบาดของโรค เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) และเพิ่มศักยภาพในการรับมือกับโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การศึกษานี้จะช่วยให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความสูญเสียทางธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้คงอยู่ได้แม้เผชิญกับวิกฤตโรคระบาดในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการรับมือวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่ของท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
3. เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์วิกฤตจากโรคอุบัติใหม่

วิธีการศึกษา

การวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการศึกษาแนวทางการรับมือวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยขอบเขตพื้นที่ของการศึกษานั้นจะอยู่ภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และขอบเขตทางด้านประชากรได้ใช้การศึกษาจากผู้บริหาร พนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับแผนบริหารจัดการวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่

วิธีการศึกษาได้ทำการศึกษาแนวทางการรับมือวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการแจกแจงวิธีการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ การศึกษาโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่จากตัวแทนผู้บริหารในส่วนงานต่างๆ ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งได้คัดเลือกมาจำนวน 9 คน โดยเกณฑ์การคัดเลือกคือต้องเป็นบุคคลที่มีอำนาจในการสั่งการ ดูแล และรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสายการบินและผู้โดยสาร

แบบที่สองศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยนำข้อมูลที่ศึกษาจากทฤษฎีผลงานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เข้ามาบูรณาการร่วมกับผลการศึกษาที่ได้

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยแบ่งคำถามออกเป็น ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมไปถึงวิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจภายในฝ่ายงานต่างๆ ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ สุดท้ายคือการระบุถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่

ผลการศึกษา

แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่ สถานการณ์ช่วงก่อนเกิดโรค Covid-19 ปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2562, สถานการณ์ระหว่างที่เกิดโรค Covid-19 ปี พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2565 และ สถานการณ์หลังจากเกิดโรค Covid-19 ปี พ.ศ. 2566 - พ.ศ. 2567 (ซึ่งสถานการณ์ ณ ช่วงเวลานั้นโรค Covid-19 ยังถือว่าเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ โดยตั้งคำถามถึงแนวทางการรับมือโรคติดต่ออุบัติใหม่ และกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมไปถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น

จากผลการศึกษาในช่วงก่อนเกิดโรคแล้ว Covid-19 ปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2562 พบว่าท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุฉุกเฉินเพื่อป้องกันการหยุดชะงักของธุรกิจ จึงได้มีการ

จัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขึ้นมา นำมาประยุกต์และสร้างเป็นแผนปฏิบัติการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะมีการซ้อมแผนฉุกเฉินและการเตรียมความพร้อมของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอโดยจัดการซ้อมแบบจำลองเหตุการณ์บนโต๊ะ ปีละ 2 ครั้ง และซ้อมแบบเหตุการณ์จริงปีละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีการซ้อมเหตุฉุกเฉินเพื่อรับมือกับโรคระบาดอยู่ก่อน จึงทำให้พนักงานทุกคนมีความพร้อมในการรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

หลังจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 เริ่มเกิดการระบาดขึ้นครั้งแรกในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 ณ เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรค Covid-19 เป็นโรคระบาดใหญ่ หรือ Pandemic ทำให้หลายประเทศเริ่มใช้มาตรการรับมือต่างๆ เพื่อป้องกันและควบคุมไม่ให้โรคระบาดเข้ามาสู่ประเทศ ซึ่งในที่สุดทางรัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 เพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรค ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา โดยได้ออกข้อกำหนดตามมามากมายฉบับที่ครอบคลุมการห้ามหรือจำกัดการเดินทางต่างๆ เช่น การปิดสถานบริการที่มีความเสี่ยง การห้ามออกนอกเคหสถานในบางช่วงเวลา การปิดช่องทางเข้าออก ประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ได้มีการขยายเวลาบังคับใช้อีกหลายครั้งต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ.2564 จากการ ประกาศใช้มาตรการปิดช่องทางเข้าออกประเทศ จึงไม่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 เป็นต้นมา

ส่วนการเดินทางภายในประเทศก็เริ่มถูกจำกัดจากนโยบายของรัฐ โดยเริ่มจากการให้ประชาชนงดเว้นหรือชะลอการเดินทางข้ามจังหวัด ปิดสถานที่เสี่ยงติดการติดเชื้อโรคต่างๆ และต่อมาได้เพิ่มความเข้มงวดขึ้นอีกโดยนำมาตราการห้ามประชาชนออกนอกบ้านในเวลาที่กำหนด (Curfew) มาใช้ร่วมด้วย มาตรการปิดเมืองถูกใช้อย่างเข้มงวดมาระยะหนึ่งจนเมื่อสถานการณ์ดีขึ้นจึงได้เริ่มผ่อนปรนลงจนกระทั่งไม่พบผู้ป่วยในประเทศไทยเมื่อเดือนพฤษภาคม 2563 จึงทำให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ที่ใช้บริการลดลงเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้รายได้สูญหายไปกว่า 90% แต่ถึงกระนั้นท่าอากาศยานเชียงใหม่ ยังคงมีการเปิดให้บริการผู้โดยสาร ส่งผลให้ไม่สามารถนำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้ได้ เพราะแผนนั้นเขียนไว้เฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงต่อเฉพาะองค์กรเท่านั้น

ทั้งนี้พนักงานสายการบิน หน่วยงานข้างเคียงต่างๆ ที่ยังคงมาทำงานภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำเป็นต้องปรับระบบการทำงานครั้งใหญ่ เนื่องจากการทำงานส่วนใหญ่เป็นการทำงานแบบคนต่อคน และพื้นที่การทำงานมักจะแออัดและคับแคบ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนระบบและโครงสร้างในการทำงานใหม่ โดยจะเริ่มเน้นการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน งานเอกสาร ข้อมูลต่างๆ ถูกโยกขึ้นไปไว้ในคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น เอกสารเริ่มถูกพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของไฟล์งาน การเซ็นเอกสาร หรือส่งหนังสือประกาศต่างๆ เริ่มถูกส่งผ่านระบบแอปพลิเคชันของบริษัท

นอกจากนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ยังพลิกวิกฤตช่วงที่ไม่มีผู้โดยสาร ใช้เป็นโอกาสในการปรับปรุงระบบโครงสร้างหลักใหญ่ๆ ในอาคารทั้งหมด เช่น ระบบตรวจค้นสัมภาระ โดยปรับปรุงเพื่อหลีกเลี่ยงความแออัด การปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศ และนำเครื่องฟอกอากาศมาติดตั้งเพิ่ม การติดตั้งห้องลมเพื่อกันฝุ่นและเชื้อโรคเข้าสู่อาคาร การเปลี่ยนบันไดเลื่อนให้เป็นตัวใหม่ เปลี่ยนพรมในอาคาร และอีกมากมายซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือนักท่องเที่ยวที่มาจากนโยบายการเปิดประเทศของรัฐบาล อีกทั้งยังคอยเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบต่างๆ ที่จะนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกผู้โดยสารได้ในอนาคต

องค์การอนามัยโลกได้ยกเลิกภาวะโรคระบาดฉุกเฉิน และกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยได้ประกาศให้โรคระบาดอุบัติใหม่ Covid-19 กลายเป็นโรคประจำถิ่น อีกทั้งสถานการณ์ในประเทศเริ่มทุเลาลง

จำนวนผู้เสียชีวิตลดลงเป็นจำนวนมาก ส่วนผู้ติดเชื้อกลายเป็นไข้หวัดธรรมดา ไม่ต้องมีการกักตัวหรือกักกันพื้นที่ใดๆ อีกต่อไป การเดินทางในทางต่างๆ เริ่มกลับมาเป็นปกติ ผู้คนเริ่มใช้ชีวิตได้อย่างปกติ ธุรกิจการท่องเที่ยวเริ่มกลับมาสร้างรายได้ให้แก่ประเทศดังเช่นเคย การเดินทางด้วยเครื่องบินจึงเริ่มกลับมาคึกคักอีกครั้ง

สถานการณ์ภายหลังโรคระบาด Covid-19 ระบบการทำงานต่างๆ ยังคงถูกต่อยอดและพัฒนาเรื่อยมา หลังจากช่วงที่เกิดเหตุการณ์ ส่งผลให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการสนามบินสะดวกสบาย ลดความเสี่ยงในการแออัดมากขึ้น พนักงานที่ทำงานในท่าอากาศยานเชียงใหม่สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การบริการภายหลังเหตุการณ์โรคระบาด Covid-19 ไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดแม้แต่น้อย

นอกจากนี้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการประเมินจากทั้งหน่วยงานภายในองค์กรเอง และหน่วยงานภายนอก จึงได้เกิดการแก้ไข ปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจใหม่ โดยรูปแบบการทำงานยังคงอ้างอิงของเดิม เพียงแต่เพิ่มเติมในเรื่องของการนำแผนเข้าไปใช้งานเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งทางท่าอากาศยานเชียงใหม่เอง ได้มอบหมายให้ฝ่ายมาตรฐานชีวอนามัยเขียนแผนฉุกเฉินและปรับปรุง พัฒนา โดยใช้บทเรียนที่ผ่านมา จนประเมินว่าเหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และยังคงพัฒนา และปรับปรุงร่วมกับหน่วยงานข้างเคียงอย่างสม่ำเสมอ

สรุปผลการศึกษา

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ได้มีคำสั่งลงมายังท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยคณะกรรมการผู้บริหาร และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน มีคำสั่งแต่งตั้งให้ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน และรองผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นรองหัวหน้าคณะทำงาน อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่าย การทำงานของท่าอากาศยานเชียงใหม่ทั้งสิ้น 8 ฝ่าย เป็นคณะทำงานหลักในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้แก่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยที่คณะทำงานหลักนั้นจะแต่งตั้งคณะทำงานย่อยขึ้นมาเพื่อช่วยเหลืองานในส่วนของรายละเอียดต่างๆ ต่อไป

โดยเริ่มต้นจากการศึกษาในช่วงก่อนเกิดโรคระบาดโควิด - 19 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการประชุม และฝึกซ้อมแผนในการรับมือเหตุฉุกเฉินทุรูปแบบรวม รวมถึงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอยู่เป็นประจำในทุกๆ ปี โดยจะวนสถานการณ์ตามแผนฉุกเฉินทั้งสิ้น 13 แผน นอกจากนี้ยังมีการคอยเฝ้าระวังเหตุการณ์จากข่าวต่างๆ ที่มีโอกาสสร้างสภาวะไม่ปกติให้แก่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ ก็จะทำเหตุการณ์เหล่านั้นมาสร้างเป็นสถานการณ์สมมุติ เพื่อซ้อมแผนฉุกเฉินแบบเต็มรูปแบบ

หลังจากจบการซ้อมแผนฉุกเฉินแบบเต็มรูปแบบ ท่าอากาศยานเชียงใหม่จะต้องถูกเข้ารับการประเมินจากส่วนกลางของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ร่วมด้วยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และหน่วยงานข้างเคียงที่มีส่วนได้ส่วนเสียในแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยหารือถึงการปรับปรุงคุณภาพ แก้ไข และพัฒนาแผนการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อเตรียมความพร้อมในการนำแผนไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

ในช่วงระหว่างที่เกิดโรคระบาดโควิด - 19 ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้มีการเรียกประชุมเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อที่จะทำการประเมินผลถึงความเสียหาย และหาข้อสรุปในการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพียงแต่ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น ยังไม่ครอบคลุมสำหรับการประกาศใช้แผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับโรคระบาด และยังไม่เกิดความเสียหายต่อท่าอากาศยานเชียงใหม่ เนื่องจากแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยานเชียงใหม่ นั้น มัก

เน้นถึงปัญหาและความสำคัญที่เกิดขึ้นภายในระบบและโครงสร้างที่มีท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นจุดสำคัญ ดังนั้นเมื่อท่าอากาศยานเชียงใหม่ไม่ได้รับความเสียหาย อาคาร สถานที่ยังเปิดให้บริการได้อย่างปกติ จึงยังไม่สามารถประกาศใช้แผนฉุกเฉินได้

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจได้กระจายข้อมูลข่าวสาร และให้ฝ่ายงานต่างๆ ในท่าอากาศยานเชียงใหม่ ใช้แผนรับมือเบื้องต้นของตนเองก่อน ซึ่งแผนรับมือเกี่ยวกับเหตุการณ์ฉุกเฉินเบื้องต้นของแต่ละฝ่ายงานนั้น มักจะอ้างอิงเกี่ยวเนื่องกับแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ไม่ปกติ ดังนั้นเมื่อแต่ละฝ่ายงานประกาศนโยบายใช้แผนงานของตนเอง จึงสามารถช่วยให้พนักงานสามารถทำงานภายใต้สถานการณ์วิกฤตได้อีกทั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้มีการจัดประชุมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการคุยกันเรื่องการปรับปรุงและคอยเพิ่มเนื้อหาสาระสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาวะวิกฤตและไม่ขัดต่อนโยบายของรัฐบาลได้

จนกระทั่งเกิดการประกาศปิดประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้มีนโยบายปรับปรุงสาธารณูปโภคภายในอาคารโดยเน้นจังหวะที่ผู้โดยสารเบาบาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงานและไม่รบกวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งก็เห็นผลได้ชัดเจน เมื่อรัฐบาลประกาศนโยบายผ่อนปรนสำหรับการเดินทาง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ สามารถเปิดทำงานรับผู้โดยสารได้ทันที และตอบสนองต่อนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคติดต่อที่ทางรัฐบาลกำหนด จึงทำให้ธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ดำเนินการต่อได้ทันทีที่รัฐบาลประกาศนโยบายผ่อนปรน และสร้างความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้โดยสารทุกคน

หลังจากเหตุการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ที่รัฐบาลไทยประกาศให้โรคโควิด - 19 เป็นโรคประจำถิ่น คณะกรรมการการบริการความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้มีการพัฒนาแผนฉุกเฉินมาอย่างต่อเนื่องโดยได้มีนโยบายจัดทำแผนฉุกเฉินฉบับใหม่เพื่อรับมือต่อสถานการณ์ไม่คาดฝันรูปแบบใหม่ โดยจากอดีตที่แบ่งแผนฉุกเฉินออกเป็น 13 บท และแผนเผชิญเหตุอีก 7 บท กลายเป็นทำหนังสือการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่สามารถเกิดขึ้นได้ในท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยทำขึ้นมา 2 เล่ม คือ แผนฉุกเฉินที่เกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (Safety) และแผนฉุกเฉินที่เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย (Security) ซึ่งแนวทางการรับมือวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ นั้นได้ถูกปรับปรุงขึ้นมาใหม่ โดยอ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติคล้ายๆ ของเดิม เพียงแต่มีการเพิ่มเติมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับโรค Covid-19 ที่เกิดขึ้น โดยอ้างอิงถึงวิธีปฏิบัติจากองค์การอนามัยโลก และกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทย ซึ่งได้รับการตรวจสอบและประเมินจากด้านควบคุมโรคติดต่อที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ว่าหนังสือการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่สามารถเกิดขึ้นได้ในท่าอากาศยานเชียงใหม่สามารถใช้ในการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้และมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการรักษาความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้

นอกจากนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้จัดทำแผนลดผลกระทบจากภัยคุกคามตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจขึ้นมา เพื่อเป็นตัวช่วยในการลดความเสียหายทางธุรกิจในเบื้องต้น เพื่อเป็นอีกหนึ่งแผนที่สามารถเข้ามารองรับกรณีที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ประสบกับสภาวะเหตุการณ์ที่ไม่สามารถประกาศใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือแผนฉุกเฉินได้ เพื่อมาชะลอผลกระทบที่สามารถสร้างความเสียหายให้แก่ระบบธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีเวลาในการออกนโยบายในการรับมือต่อสภาวะไม่ปกติในช่วงเหตุการณ์นั้น จนสามารถประกาศใช้งานแผนฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไปได้

ดังนั้นจากที่ได้กล่าวมา ท่าอากาศยานเชียงใหม่ไม่สามารถนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้งานได้ แต่ยังสามารถสรรหานโยบายในการรับมือวิกฤตโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้

และสามารถบริหารออกมาได้อย่างต่อเนื่อง จนส่งผลให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่สามารถกลับมาให้บริการต่อได้ทันทีหลังจากที่มีการประกาศมาตรการผ่อนปรนโดยรัฐบาล ส่งผลให้กิจการทางสนามบินของท่าอากาศยานเชียงใหม่ไม่หยุดชะงัก และสามารถให้บริการได้จนผ่านพ้นเหตุการณ์โรคระบาดโควิด – 19

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าท่าอากาศยานเชียงใหม่มีแนวทางการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่เพื่อสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ดีได้ ซึ่งจากผลที่ได้ชี้ให้เห็นถึงการใช้แผนในการปฏิบัติงานเพื่อรับมือต่อเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เพื่อก่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจได้อย่างดี ทำให้จุดอ่อนที่เกิดขึ้นภายในการบริหารธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ลดลง ซึ่งเห็นได้ชัดหลังจากการลดลงของผู้ติดเชื้อโรค Covid-19 จนทำให้รัฐบาลประกาศยุติภาวะฉุกเฉินแต่ยังมีการกำหนดกฎเกณฑ์การใช้ชีวิตแบบใหม่ขึ้น การโดยสารโดยเครื่องบินได้กลับมาสู่ภาวะปกติ ซึ่งท่าอากาศยานเชียงใหม่ก็สามารถตอบสนองต่อกฎเกณฑ์การใช้ชีวิตแบบใหม่ได้อย่างดีเยี่ยม โดยอ้างอิงจากทฤษฎีของ Hermann (1963) ได้ให้ความหมายว่า สภาวะวิกฤต เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ไม่ทันตั้งตัวหรือมีระดับความรุนแรงที่เกินการคาดการณ์อาจมีสาเหตุเกิดจากธรรมชาติหรือเกิดจากฝีมือมนุษย์ก็ได้ เนื่องจากวิกฤตเกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรมีเวลาอันสั้นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้กลับสู่ภาวะปกติให้เร็วที่สุด

ซึ่งหลังจากที่เที่ยวบินและผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ท่าอากาศยานเชียงใหม่พร้อมเร่งพัฒนาศักยภาพของการบริการทั้งทางด้านอาคารผู้โดยสาร สาธารณูปโภค และระบบขนส่ง เพื่อรองรับการเติบโตของภาคการท่องเที่ยว ซึ่งท่าอากาศยานเชียงใหม่พร้อมเร่งพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อรองรับการเติบโตของภาคการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล สุวรรณจันทร์ (2556) ได้พบว่า การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดเชียงใหม่ ต้องมีการประเมินผลและวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจสภาพองค์กรและสิ่งที่เป็นภัยคุกคามต่อการดำเนินการของโรงแรม แล้วจึงนำผลการวิเคราะห์และการประเมินมากำหนดวิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการความเสี่ยงต่อไป ทางโรงแรมต้องติดตามสถานการณ์ภัยอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันและจัดการความเสี่ยง

ในขณะเดียวกัน รังสรรค์ มะสุรินทร์ (2565) ได้ศึกษาว่า ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้จัดทำแผนต่างๆ เพื่อรองรับการหยุดชะงักในการให้บริการดังนี้ 1. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 2. แผนจัดการสภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานเชียงใหม่ กรณีโรคระบาดในสำนักงานและส่วนงานของท่าอากาศยานเชียงใหม่ 3. แผนการแจ้งเหตุ 4. แผนลดผลกระทบจากภัยคุกคามตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งจะมีรายละเอียดพร้อมด้วยแผนการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน สามารถนำไปประยุกต์แก้ไขปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้าได้

ข้อเสนอแนะ

จากแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ยังคงมีจุดบอดในเรื่องการรับมือเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน และการสื่อสารกันเองภายในองค์กรนั้นยังมีความไม่ชัดเจนเกิดขึ้น ส่งผลให้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้นยังไม่สามารถนำมาใช้งานได้อย่างสมบูรณ์แบบ จึงเป็นเรื่องที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ควรต้องมีตำแหน่งและส่วนงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำเป็นต้องศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเกิดเหตุการณ์ที่อาจทำให้สูญเสียรายได้ โดยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกด้วยเช่นกัน เนื่องจากแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ผ่านมา มักจะมองเพียงแค่ปัญหาและปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดปัญหาในการเกิดความหยุดชะงักทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท เหตุการณ์โควิด – 19 จึงเป็นตัวอย่างที่สำคัญที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ควรนำไปศึกษาและพัฒนาแผนการในการรับมือสถานการณ์เช่นนี้ต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- นฤมล สุวรรณจันทร์. (2556). “วิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัชรียา แก้วชู. (2564). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19”. บทความงานวิจัย สาขาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. แหล่งที่มา: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993619.pdf>
- รังสรรค์ มะสุรินทร์. (2565). “การพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์ฉุกเฉินตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุภารัตน์ ทองปลิว และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2564). “ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อประชาชนจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษาตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก. Journal of Modern Learning Development 6(3) สำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2563. แหล่งที่มา: <https://www.caat.or.th/th/archives/57599>
- สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2559). แผนยุทธศาสตร์เตรียมความพร้อมป้องกัน และแก้ไขปัญหาระบาดติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2564) แหล่งที่มา: https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2/eidnationplan60_64.pdf