

การจัดการวิกฤต

ในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล

Crisis Management
in the Service Industry
of Digital Era

ชนกการ ภักดีพงษ์

การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล

Crisis Management in the Service Industry of Digital Era

ผู้เขียน

ผศ. ดร.ฉณการ ภันฉนิพงษ์

บรรณาธิการบริหาร

จุฑาทิพย์ สุกาญจนาศระรัฐ

บรรณาธิการ

ณัฐธยาน์ เตชะยิ่งไพบูลย์

กองบรรณาธิการ

กฤษฎาญจน์ โพธิ์ฟ้า, ชุตินา สัมพันธ์

ศิลปกรรม

พลิษฐ์สัทคุณ จุลละมณฑล, วีรดิษฐ์ อารังวิญญ์

หนังสือเล่มนี้สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558 Copyright © 2022
ห้ามนำส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้เพื่อผลิตใหม่ ห้ามทำซ้ำหรือละเมิดลิขสิทธิ์โดยส่งเนื้อหาสาระ
สำคัญ ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายเอกสาร ทำสำเนา หรือเก็บข้อมูลทุก
รูปแบบ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ฉณการ ภันฉนิพงษ์.

การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล.-- นนทบุรี : สยามจุลละมณฑล, 2568.

336 หน้า.

1. การจัดการภาวะวิกฤต. 2. อุตสาหกรรมบริการ. I. ชื่อเรื่อง.

658.4056

ISBN 978-616-94710-0-4

พิมพ์ครั้งที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

บริษัท สยามจุลละมณฑล จำกัด

เลขที่ 98/28 ถนนเกตอำพัฒนา ตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110

โทร. 063 451 9359, 061 519 3641, 092 425 5229

www.siamclmt.com • Email: siamclmtcenter@siamclmt.com

ราคา 395 บาท

คำนิยม

ในฐานะผู้บริหารระดับสูง ประธานกรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบของ บริษัทมหาชนกว่าสี่แห่งในประเทศไทย ซึ่งมีประสบการณ์ในแวดวงธุรกิจมายาวนาน ข้าพเจ้า ขอยกย่องหนังสือ “การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล” ว่าเป็นผลงานที่โดดเด่น ทั้งเชิงวิชาการและการปฏิบัติจริง หนังสือเล่มนี้ยังรวบรวมแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการจัดการวิกฤต ที่ครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวางแผน การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่าง AI และ Big Data จนถึงการพัฒนากลยุทธ์การฟื้นฟูองค์กร ซึ่งหนังสือนำเสนอเนื้อหาชัดเจนเป็นระบบ เพื่อช่วยผู้อ่านให้ปรับใช้ความรู้กับบริบทอันหลากหลายขององค์กร

หนังสือเล่มนี้โดดเด่นด้านการนำเสนอกรณีศึกษาจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างเข้มข้น เช่น การท่องเที่ยว การเงิน และบริการสุขภาพ ทั้งยังช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจสถานการณ์วิกฤตในโลกจริง รวมถึงแนวทางแก้ปัญหาที่ประยุกต์ใช้ภายใต้สถานการณ์คล้ายคลึงกัน ตลอดจนความสมจริงและ หลากหลายของกรณีศึกษาอันทำให้หนังสือเล่มนี้เป็นคู่มือสำคัญสำหรับผู้บริหารที่ต้องการพัฒนา ศักยภาพการจัดการในภาวะวิกฤตได้

อีกหนึ่งจุดเด่นของหนังสือคือการเน้นบทบาทของเทคโนโลยีในการจัดการวิกฤต ไม่ว่าจะเป็น การใช้ AI เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้า การประยุกต์ใช้ Big Data ช่วยวิเคราะห์ความเสี่ยงหรือ การใช้โซเชียลมีเดียเพื่อการสื่อสาร หนังสือเล่มนี้จึงช่วยเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อพลิกวิกฤตให้ เป็นข้อได้เปรียบด้านธุรกิจอย่างชาญฉลาด และสะท้อนความสำคัญของการบูรณาการเทคโนโลยี ต่อกระบวนการจัดการสมัยใหม่

ท้ายที่สุด ข้าพเจ้าเห็นว่าหนังสือเล่มนี้เป็นแหล่งความรู้อันทรงคุณค่า ทั้งสำหรับผู้บริหาร ที่ต้องการยกระดับการจัดการองค์กร และนักศึกษาที่ต้องการศึกษาวิธีจัดการวิกฤตเชิงลึก โดยขอแสดงความชื่นชมผู้เขียนที่รวบรวมองค์ความรู้รวมถึงกรณีศึกษาอย่างครอบคลุม หวังว่า ผู้อ่านทุกท่านจะประยุกต์ใช้แนวทางจากหนังสือเล่มนี้เพื่อพัฒนาองค์กรและสร้างความสำเร็จ อย่างยั่งยืนในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ด้วยความเคารพและชื่นชม

ดร.ทศรินทร์ กังวานตระกูล

นายกสมาคมผู้ตรวจสอบมาตรฐานสากล

ด้านดิจิทัลและการบริหารข้อมูล

คำนิยม

หนังสือ “การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล” เขียนโดย ผศ. ดร.ฉนการ ภณณิงษ์ เป็นผลงานวิชาการอันโดดเด่นสะท้อนการวิจัยเชิงลึก การบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ และความสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดหรือทฤษฎีเข้ากับสถานการณ์จริงในบริบทของยุคดิจิทัล หนังสือเล่มนี้แสดงคุณสมบัติตอบโจทย์เกณฑ์การขอผลงานวิชาการระดับรองศาสตราจารย์อย่างครบถ้วนตามที่กำหนด ได้แก่

1. การสร้างองค์ความรู้ใหม่ (scholarly contribution) หนังสือเล่มนี้นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล โดยเน้นบูรณาการทฤษฎี เช่น ทฤษฎีการจัดการวิกฤต (crisis management theory) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI IoT และ Big Data เพื่อการตรวจจับและบริหารวิกฤต ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการยุคดิจิทัล

2. ความครอบคลุมและการเชื่อมโยงความรู้ (comprehensiveness and interdisciplinary approach) หนังสือเล่มนี้ครอบคลุมทั้งมิติด้านทฤษฎีและปฏิบัติ โดยผสานการจัดการวิกฤตภาคบริการเข้ากับแนวคิดด้านเทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการพัฒนากลยุทธ์ ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจ ความเชื่อมโยงระหว่างศาสตร์อันหลากหลายและประยุกต์ใช้จริงกับภาคอุตสาหกรรมได้

3. การอ้างอิงและมาตรฐานวิชาการ (academic rigor) หนังสืออ้างอิงงานวิจัยและแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพสูง ทั้งจากวารสารวิชาการระดับสากลและกรณีศึกษาทันสมัย ซึ่งสะท้อนการปฏิบัติตามมาตรฐานของงานวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ได้

4. ความสำคัญเชิงประยุกต์ (practical relevance) นอกจากการสร้างองค์ความรู้ใหม่ หนังสือเล่มนี้ยังมีแนวทางการประยุกต์ใช้ชัดเจน โดยนำเสนอแนวปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการวิกฤตในองค์กรยุคดิจิทัล ซึ่งตอบสนองความท้าทายของอุตสาหกรรมบริการปัจจุบันอย่างเป็นรูปธรรมได้

หนังสือเล่มนี้เป็นผลงานวิชาการคุณภาพสูง ทั้งยังมีศักยภาพที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวก ต่อวงการวิชาการและภาคปฏิบัติในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล ซึ่งข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้อ่านจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาเนื้อหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

รศ. ดร.กสิยา ญ น่าน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำสำนักพิมพ์

กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนวัฒนธรรม ความเชื่อของประชากรโลก นับวันจะก้าวล้ำมากขึ้นจากวิวัฒนาการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีอันทันสมัย ส่งผลให้โลกเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลสร้างความเจริญก้าวหน้าให้ประชาคมโลกทุกภาคส่วนแบบก้าวกระโดด ผู้คนส่วนใหญ่ขับเคลื่อนชีวิตด้วยกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็วโดยเน้นประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อบ่มงความสำเร็จของชีวิต เมื่อโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากสถานการณ์วิกฤตหลากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความไม่มั่นคงทางการเมือง การก่อการร้าย รวมถึงการเกิดโรคระบาดต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของแต่ละประเทศทุกภาคส่วน ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมโลกต้องประสบภาวะถดถอยถึงขั้นหยุดชะงัก ดังวิกฤตจากสถานการณ์เชื้อไวรัสโควิด 19 ระบาดรุนแรงทั่วโลก ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจต่าง ๆ ได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยง โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ เช่น การท่องเที่ยว โรงแรม โรงพยาบาล ระบบบริการสาธารณสุข การเงิน ซึ่งกระทบอย่างมากจากหลายสถานการณ์ดังกล่าว

ดังนั้น การวางแผนเพื่อจัดการวิกฤตอย่างเป็นขั้นตอน รู้เท่าทัน และครอบคลุมจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการทราบและประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นได้ ทั้งยังช่วยให้วิเคราะห์เป้าหมายองค์กรอย่างสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจัดสรรทรัพยากรรวมถึงบุคลากรให้เพิ่มศักยภาพการปรับตัวรับมือกับวิกฤตรูปแบบต่าง ๆ เน้นความเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของอุตสาหกรรมบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสำคัญช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง เช่น AI, IoT, Big Data จากนั้นระบุความเสี่ยงและคาดการณ์วิกฤตแล้วจึงสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในภาวะวิกฤตยุคดิจิทัล ทั้งยังเน้นกลยุทธ์ฟื้นฟูบริการหลังภาวะวิกฤตผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีล้ำสมัย ตลอดจนแนวทางวัดและประเมินผลการจัดการวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยรับมือกับสถานการณ์รูปแบบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ

สำนักพิมพ์ฯ จึงขอแนะนำหนังสือ “การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล” เล่มนี้เพื่อตอบโจทย์ผู้สนใจศึกษาแนวทางการจัดการวิกฤต ทั้งยังช่วยเปิดมุมมองใหม่ ๆ ของการแก้ปัญหาผ่านกรณีศึกษาหลากหลาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรและธุรกิจในอนาคต

สำนักพิมพ์สยามจุลละมณฑล

คำนำผู้เขียน

ยุคที่อุตสาหกรรมบริการต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีและการเผชิญหน้ากับสถานการณ์วิกฤตที่ไม่คาดฝัน ผู้เขียนจึงจัดทำหนังสือ “การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล” เพื่อตอบโจทย์การเรียนรู้หรือการบริหารจัดการที่เหมาะสมยุคดิจิทัล ด้วยความเข้าใจบริบทปัจจุบันที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ การเมือง และภัยคุกคามไซเบอร์ ซึ่งอาจนำไปสู่การหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรง เนื้อหาที่โดดเด่นของหนังสือเล่มนี้จึงครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การผสมผสานเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ากับการจัดการวิกฤต ตั้งแต่การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อช่วยตรวจจับหรือคาดการณ์ความเสี่ยงล่วงหน้า จนถึงการฟื้นฟูองค์กรหลังวิกฤตผ่านกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม ตลอดจนรวบรวมกรณีศึกษาที่เข้มข้นและสมจริงจากหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การท่องเที่ยว โรงพยาบาล ระบบการเงิน เพื่อช่วยให้ผู้อ่านตระหนักถึงภาพรวม ทั้งยังเข้าใจหรือประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ ตลอดจนประเด็นของการสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและพร้อมรับมือในอนาคต ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้ปรับตัวเร็ว รวมถึงสื่อสารอย่างโปร่งใสในยุคที่ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายรวดเร็วได้

หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสมกับกลุ่มผู้อ่านหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารองค์กรที่ต้องการพัฒนาความสามารถตอบสนองวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกที่กำลังศึกษาสาขาการจัดการและเทคโนโลยี ตลอดจนสายบริหารธุรกิจ โดยเนื้อหาจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการจัดการวิกฤตในบริบทของอุตสาหกรรมยุคดิจิทัล ทั้งยังใช้อ้างอิงเชิงวิชาการอย่างดีได้

หนังสือเล่มนี้พัฒนาขึ้นจากความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้เขียนเพื่อเป็นแหล่งความรู้อันครอบคลุมและทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านได้ปรับใช้องค์ความรู้ มุ่งพัฒนาองค์กรหรือศึกษาต่อยอดกว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความสามารถจัดการวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

ด้วยความเคารพ

ผศ. ดร.ฉันทนา ภักดีพงษ์

ผู้เขียน

สารบัญ

คำนิยาม	3
คำนำสำนักพิมพ์	5
คำนำผู้เขียน	6
บทที่ 1 บทนำสู่การจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมบริการ (Introduction to crisis management in the service industry)	20
คำจำกัดความของวิกฤตภาคบริการ (definition of crisis in the service sector)	21
วิวัฒนาการของทฤษฎีการจัดการวิกฤต (the evolution of crisis management theories)	23
ลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล (characteristics of the service industry in the digital age)	24
ความสำคัญของการเตรียมความพร้อมในสถานการณ์วิกฤต (importance of crisis preparedness in modern organizations)	25
บทบาทของเทคโนโลยีในการตรวจจับวิกฤตล่วงหน้า (the role of technology in early crisis detection)	27
การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและการประเมินผลกระทบ (stakeholder analysis and impact assessment)	28
การสื่อสารในภาวะวิกฤต: แพลตฟอร์มดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มดิจิทัล (crisis communication: traditional vs. digital platforms)	29
ภาพรวมของงานวิจัยการจัดการวิกฤตอุตสาหกรรมบริการ (research overview on crisis management in service industries)	30
บทสรุป (conclusion)	32
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	33

บทที่ 2 การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของอุตสาหกรรมบริการ (The digital transformation of the service industry) 36

การทำความเข้าใจการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาคบริการ (understanding digital transformation in services)	37
เทคโนโลยีสำคัญที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง: AI, IoT, Big Data (key technologies driving change: AI, IoT, Big Data)	38
พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้บริโภคยุคดิจิทัล (digital consumer behavior and expectations)	40
ผลกระทบของโซเชียลมีเดียต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต (impact of social media on crisis communication)	41
การปรับรูปแบบธุรกิจให้เข้ากับเศรษฐกิจดิจิทัล (adapting business models for the digital economy)	42
ช่องโหว่ทางเทคโนโลยีในองค์กรบริการ (technological vulnerabilities in service organizations)	44
กรณีศึกษาการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จ (case studies of successful digital transformation)	45
แนวโน้มและทิศทางอนาคต (emerging trends and future directions)	47
บทสรุป (conclusion)	48
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	50

บทที่ 3 การระบุความเสี่ยงและการคาดการณ์วิกฤตยุคดิจิทัล (Risk identification and crisis anticipation in a Digital Era) 53

กรอบการระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (frameworks for identifying potential risks)	54
บทบาทของการวิเคราะห์เชิงคาดการณ์เพื่อจัดการความเสี่ยง (the role of predictive analytics in risk management)	56
ช่องโหว่ของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (vulnerabilities in digital infrastructures)	57

ภัยคุกคามด้านไซเบอร์และการป้องกันวิกฤต (cybersecurity threats and crisis prevention)	59
ระบบการเตือนล่วงหน้าและการตรวจสอบ (monitoring and early warning systems)	60
แบบจำลองการประเมินความเสี่ยงอุตสาหกรรมบริการ (risk assessment models in the service industry)	62
กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงแบบร่วมมือ (collaborative risk management strategies)	64
ตัวอย่างมาตรการป้องกันวิกฤตในองค์กรบริการ (examples of crisis preventative measures in service organizations)	65
บทสรุป (conclusion)	67
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	68

บทที่ 4 การสื่อสารในภาวะวิกฤตยุคดิจิทัล (Crisis communication in the Digital Era)	71
หลักการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ (principles of effective crisis communication)	72
การใช้ช่องทางดิจิทัลเพื่อสื่อสารในภาวะวิกฤต (leveraging digital channels for crisis communication)	73
โซเชียลมีเดีย: เพื่อนหรือศัตรูของการจัดการวิกฤต? (social media: friend or foe in crisis management?)	75
บทบาทของการประชาสัมพันธ์เพื่อจัดการวิกฤต (the role of public relations in managing crisis)	77
การสร้าง confianza และความโปร่งใสในภาวะวิกฤต (building trust and transparency during a crisis)	78
การจัดการความสัมพันธ์กับสื่อยุคดิจิทัล (managing media relations in the digital age)	80
ความล้มเหลวของการสื่อสารและบทเรียนที่ได้รับ (communication failures and lessons learned)	81

กรณีศึกษา: ความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสารในภาวะวิกฤต (case studies: crisis communication success and failure)	83
บทสรุป (conclusion)	84
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	86

บทที่ 5 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจในภาวะวิกฤตของอุตสาหกรรมบริการ (Crisis leadership and decision-making in the service industry)	89
--	-----------

บทบาทของผู้นำในสถานการณ์วิกฤต (the role of leadership in crisis situations)	90
การตัดสินใจภายใต้ความกดดัน (decision-making under pressure)	92
การพิจารณาจริยธรรมของผู้นำในภาวะวิกฤต (ethical considerations in crisis leadership)	93
การเป็นผู้นำจากความเห็นอกเห็นใจและความฉลาดทางอารมณ์ (leading with empathy and emotional intelligence)	95
การมอบหมายงานและการจัดการทีมในภาวะวิกฤต (delegation and team dynamics in a crisis)	96
ความสำคัญของความรับผิดชอบและความโปร่งใส (the importance of accountability and transparency)	98
เครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนความเป็นผู้นำในภาวะวิกฤต (digital tools for supporting crisis leadership)	99
กรณีศึกษาผู้นำในภาวะวิกฤตขององค์กรบริการ (case studies of crisis leadership in service organizations)	101
บทสรุป (conclusion)	102
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	104

บทที่ 6 กลยุทธ์การฟื้นฟูบริการหลังภาวะวิกฤต (Service recovery strategies post-crisis) 108

การทำความเข้าใจแนวคิดการฟื้นฟูบริการ (understanding the concept of service recovery)	109
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในโลกหลังภาวะวิกฤต (customer relationship management in a post-crisis world)	111
บทบาทของการขอโทษและการชดเชยเพื่อฟื้นฟู (the role of apologies and compensation in recovery)	112
การสร้างความไว้วางใจและความภักดีของแบรนด์ใหม่ (rebuilding brand trust and loyalty)	114
การวัดผลความสำเร็จของกลยุทธ์การฟื้นฟู (measuring the effectiveness of recovery strategies)	115
เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการฟื้นฟูบริการ (digital tools for enhancing service recovery)	117
การป้องกันวิกฤตในอนาคตผ่านการปรับปรุงบริการ (preventing future crisis through service improvements)	118
กรณีศึกษาการฟื้นฟูบริการที่ประสบความสำเร็จ (case studies of successful service recovery)	120
บทสรุป (conclusion)	121
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	123

บทที่ 7 ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรมในการจัดการวิกฤต (Legal and ethical implications in crisis management) 127

ข้อผูกพันทางกฎหมายในภาวะวิกฤต (legal obligations during a crisis)	128
การปฏิบัติตามกฎระเบียบของภาคบริการ (regulatory compliance in the service sector)	130
ความท้าทายเชิงจริยธรรมของการจัดการวิกฤตยุคดิจิทัล (ethical challenges in digital crisis management)	132

ความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูลในภาวะวิกฤต (data privacy and protection in crisis scenarios)	133
ความรับผิดชอบขององค์กรในภาวะวิกฤต (liability and responsibility in crisis situations)	135
บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กร (the role of corporate social responsibility)	137
การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในสภาพแวดล้อมที่เครียดสูง (ethical decision-making in high-stress environments)	138
กรณีศึกษาความท้าทายทางกฎหมายและจริยธรรมในการจัดการวิกฤต (case studies: legal and ethical challenges in crisis management)	139
บทสรุป (conclusion)	141
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	142

บทที่ 8 การสร้างองค์กรบริการให้ยืดหยุ่นต่อภาวะวิกฤต (Building a crisis-resilient service organization)	146
การนิยามองค์กรที่ยืดหยุ่น (defining organizational resilience)	147
การพัฒนาวัฒนธรรมการจัดการวิกฤต (developing a crisis-resilient culture)	149
การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นขององค์กร (digital tools for enhancing organizational resilience)	150
การฝึกอบรมและพัฒนาความพร้อมเพื่อรับมือวิกฤต (training and development for crisis preparedness)	152
บทบาทของนวัตกรรมเพื่อสร้างความยืดหยุ่น (the role of innovation in building resilience)	153
เมตริกและตัวชี้วัดประสิทธิภาพของความยืดหยุ่น (resilience metrics and performance indicators)	155
การเรียนรู้จากวิกฤต: การประเมินหลังภาวะวิกฤต (learning from crises: post-crisis evaluation)	156

กรณีศึกษาขององค์กรที่ยืดหยุ่นต่อภาวะวิกฤต (case studies of resilient organizations)	157
บทสรุป (conclusion)	159
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	161

บทที่ 9 การแก้วิกฤตโดยใช้เทคโนโลยี (Technology-driven crisis solutions)	166
--	------------

บทบาทของปัญญาประดิษฐ์เพื่อตรวจจับวิกฤต (the role of artificial intelligence in crisis detection)	167
การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อจัดการวิกฤตเชิงคาดการณ์ (big data analytics for predictive crisis management)	168
การใช้บล็อกเชนเพื่อสร้างความโปร่งใส (the use of blockchain in ensuring transparency)	170
เทคโนโลยีความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อช่วยลดผลกระทบจากวิกฤต (cybersecurity technologies in crisis mitigation)	171
การใช้ระบบคลาวด์เพื่อจัดการวิกฤต (cloud solutions for crisis management)	173
แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันในภาวะวิกฤต (digital platforms for crisis collaboration)	174
การรวม IoT เพื่อเฝ้าระวังวิกฤต (integrating IoT for crisis monitoring)	176
กรณีศึกษาการแก้ปัญหาวิกฤตโดยใช้เทคโนโลยี (case studies of technology-driven crisis solutions)	177
บทสรุป (conclusion)	178
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	180

บทที่ 10 กรอบการจัดการวิกฤตและแบบจำลอง **185**
(Crisis management frameworks and models)

ภาพรวมของกรอบการจัดการวิกฤตที่นิยมใช้ (overview of popular crisis management frameworks)	186
แบบจำลองวงจรชีวิตของวิกฤตยุคดิจิทัล (crisis lifecycle model in the digital era)	187
การจัดการวิกฤต 4 ขั้นตอน (The four stages of crisis management)	189
การผสมผสานเครื่องมือดิจิทัลกับแบบจำลองการจัดการวิกฤต (integrating digital tools into crisis management models)	190
การปรับใช้แบบจำลองดั้งเดิมเพื่อความท้าทายดิจิทัล (adaptation of traditional models for digital challenges)	192
การจัดการวิกฤตเชิงระบบ (systemic crisis management approaches)	193
การวางแผนและจำลองสถานการณ์วิกฤต (crisis scenario planning and simulations)	195
กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้แบบจำลองการจัดการวิกฤต (case studies on the application of crisis management models)	196
บทสรุป (conclusion)	197
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	199

บทที่ 11 การจัดการวิกฤตอุตสาหกรรมโรงแรม **200**
(Crisis management in the hospitality industry)

ความท้าทายเฉพาะจากวิกฤตบริการของโรงแรม (unique challenges of crisis in hospitality services)	201
การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของอุตสาหกรรมโรงแรม (digital transformation in the hospitality industry)	203

การจัดการภัยธรรมชาติเพื่อให้บริการของธุรกิจโรงแรม (managing natural disasters in hospitality)	204
การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ายุคดิจิทัล (Managing customer complaints in the Digital Age)	206
กลยุทธ์การฟื้นฟูหลังวิกฤตของโรงแรม (recovery strategies after a hospitality crisis)	207
บทบาทของโซเชียลมีเดียเพื่อจัดการวิกฤตของโรงแรม (the role of social media in hospitality crisis management)	209
กรณีศึกษาวิกฤตอุตสาหกรรมโรงแรม (case studies of crisis in hospitality services)	210
แนวโน้มอนาคตของการจัดการวิกฤตอุตสาหกรรมโรงแรม (future trends in crisis management for hospitality)	212
บทสรุป (conclusion)	213
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	215

บทที่ 12 การจัดการวิกฤตของภาคบริการสาธารณสุข **218** **(Crisis management in the healthcare service sector)**

ความเข้าใจเกี่ยวกับวิกฤตบริการด้านสุขภาพ (understanding crisis in healthcare services)	219
เทคโนโลยีสุขภาพดิจิทัลเพื่อจัดการวิกฤต (digital health technologies in crisis management)	220
การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยในภาวะวิกฤต (managing patient data privacy during a crisis)	222
การเตรียมพร้อมรับวิกฤตของสถานพยาบาล (crisis preparedness in healthcare institutions)	223
ภาวะผู้นำในสถานการณ์วิกฤตด้านสาธารณสุข (leadership in healthcare crisis situations)	225
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของวิกฤตด้านสาธารณสุข (effective communication in healthcare crises)	226

บทบาทของการแพทย์ทางไกลในสถานการณ์วิกฤต (the role of telemedicine in crisis situations)	227
กรณีศึกษาการจัดการวิกฤตด้านสาธารณสุข (case studies on healthcare crisis management)	229
บทสรุป (conclusion)	230
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	232

บทที่ 13 การจัดการวิกฤตอุตสาหกรรมการเงิน (Crisis management in the financial services industry)	235
--	------------

วิกฤตการเงินยุคดิจิทัล (financial crises in the Digital Era)	236
ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยไซเบอร์ต่อบริการด้านการเงิน (cybersecurity threats in financial services)	237
ความท้าทายด้านกฎระเบียบในภาวะวิกฤตการเงิน (regulatory challenges during a financial crisis)	239
บทบาทของธนาคารดิจิทัลเพื่อจัดการวิกฤต (the role of digital banking in crisis management)	240
การฟื้นฟูความเชื่อมั่นของสถาบันการเงินหลังวิกฤต (restoring trust in financial institutions post-crisis)	242
การจัดการความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของสถาบันการเงิน (reputational risk management of financial institutions)	243
แนวโน้มใหม่เพื่อจัดการวิกฤตการเงิน (emerging trends in financial crisis management)	244
กรณีศึกษาเพื่อจัดการวิกฤตบริการด้านการเงิน (case studies of financial services crisis)	246
บทสรุป (conclusion)	248
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	249

บทที่ 14 การวัดและประเมินผลความสำเร็จของการจัดการวิกฤต 252
(Measuring and evaluating crisis management effectiveness)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลักเพื่อจัดการวิกฤต 253
(key performance indicators for crisis management)

ตัวชี้วัดเพื่อประเมินการสื่อสารในภาวะวิกฤต 254
(metrics for evaluating crisis communication)

การประเมินเวลาตอบสนองขององค์กร 256
(assessing organizational response time)

ข้อเสนอแนะจากลูกค้าและการสำรวจหลังวิกฤต 257
(customer feedback and post-crisis surveys)

บทบาทของเทคโนโลยีเพื่อประเมินวิกฤต 259
(the role of technology in crisis evaluation)

ผลกระทบระยะยาวของวิกฤตต่อมูลค่าแบรนด์ 260
(long-term impact of crisis on brand equity)

การปรับปรุงกลยุทธ์การจัดการวิกฤตอย่างต่อเนื่อง 262
(continuous improvement in crisis strategies)

กรณีศึกษาการประเมินผลหลังวิกฤต 263
(case studies of post-crisis evaluation)

บทสรุป (conclusion) 265

เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references) 267

บทที่ 15 อนาคตของการจัดการวิกฤตอุตสาหกรรมบริการ 270
(The future of crisis management in the service industry)

เทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อจัดการวิกฤต 271
(emerging digital technologies for crisis management)

การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์และปัญญาประดิษฐ์ต่อสถานการณ์วิกฤตในอนาคต 273
(predictive analytics and AI in future crisis scenarios)

บทบาทของความยั่งยืนเพื่อจัดการวิกฤต (the role of sustainability in crisis management)	274
เครื่องมือการทำงานร่วมกันแบบดิจิทัลเพื่อจัดการวิกฤตในอนาคต (digital collaboration tools for future crises)	275
ความท้าทายในอนาคตของผู้จัดการวิกฤต (future challenges for crisis managers)	277
ผลกระทบของโลกาภิวัตน์ต่อการจัดการวิกฤต (the impact of globalization on crisis management)	278
การเตรียมผู้นำรุ่นใหม่เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤต (preparing future leaders for crisis situations)	280
การเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ยืดหยุ่นต่อวิกฤตยุคดิจิทัล (towards a digital-resilient service industry)	281
บทสรุป (conclusion)	283
เอกสารอ้างอิงท้ายบท (references)	284
บรรณานุกรม	285
ดัชนีคำค้น	321
ประวัติผู้เขียน	335



บทที่ 1

บทนำสู่การจัดการวิกฤต ในอุตสาหกรรมบริการ

(Introduction to crisis management
in the service industry)