

ABSTRACT

Tourism is without doubt a major export service of Thailand. However, the tourism industry in Thailand, primarily Phuket, which is one of the most popular tourist destinations in the country, has been negatively affected in recent years by a number of crises – predominantly the recent economic crisis. Such a crisis, consequently, has resulted in limited travel budget not only for domestic but also overseas tourists. As one of the most important tourism suppliers, the hotel business has also been affected by an economic crisis. Consequently, it is crucial for hotels to understand the characteristics of economic crises and come to terms with the critical factors contributing to successful crisis management in order to sustain tourism businesses through economic crises.

To this end, the core aim of this research is to identify the critical factors responsible for effective economic crisis management using hotels in Phuket as a case study. To achieve this, this research has three research objectives and seeks to meet the objectives through qualitative data collection and the analysis of in-depth interviews. The findings of these interviews provide both rich and substantively meaningful understanding of pertinent crisis management issues.

In sum, this research achieves its research aims by examining local negative factors affecting Phuket hotels; by discussing an economic crisis as a global negative factor affecting Phuket hotels; and by providing five critical success factors (CSFs) towards economic crisis management. Those CSFs are: Crisis Management Plan, Crisis Market Segmentation, Crisis Marketing Promotion, Crisis Collaboration, and Crisis Personnel Management.

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นการส่งออกหลักด้านการบริการของประเทศไทย อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต กลับได้รับผลกระทบจากวิกฤติต่างๆที่เกิดขึ้นในหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งรวมถึงวิกฤติเศรษฐกิจที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศลดรายจ่ายด้านการท่องเที่ยว อนึ่ง ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในภาคธุรกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจมากที่สุด ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและผลกระทบของภาวะวิกฤติจากเศรษฐกิจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการวิกฤตดังกล่าวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดต่อไปได้

การวิจัยเรื่องนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการวิกฤติเศรษฐกิจ โดยใช้กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต อนึ่งนักวิจัยได้ตั้งสามวัตถุประสงค์ย่อยและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่องนี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการวิเคราะห์ปัจจัยลบทั้งในระดับท้องถิ่น และวิกฤติเศรษฐกิจระดับนานาชาติที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และเสนอปัจจัยห้าประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการวิกฤติเศรษฐกิจอันได้แก่ การวางแผนการจัดการวิกฤติ การแบ่งส่วนตลาดในภาวะวิกฤติ การส่งเสริมการตลาดในภาวะวิกฤติ การร่วมมือในภาวะวิกฤติ และการจัดการบุคลากรในภาวะวิกฤติ