

# Thailand Communications Crisis Management

## COVID-19 ประเทศไทยกับการรับมือ และสื่อสารภาวะวิกฤติ จากผลกระทบของไวรัสสายพันธุ์ใหม่

ถึงตอนนี้แล้ว ชื่อของ **‘ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่’** หรือ **‘ไวรัสอู่ฮั่น’** ที่กำลังระบาดหนักอยู่ขณะนี้ คงไม่มีใครตอบว่าไม่รู้จัก ซึ่งกลุ่มไวรัสโคโรนานั้น ถูกค้นพบครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1960 กลุ่มอาการในระยะแรก จะทำให้เกิดอาการเช่นเดียวกับโรคไขหวัดทั่วไปไม่ได้มีอาการรุนแรงมาก ในขณะที่ช่วงปลายปี ค.ศ. 2019 เดือนธันวาคม กลับพบพัฒนาการของไวรัสชนิดดังกล่าวได้พัฒนาเป็นสายพันธุ์ใหม่ต่างจากที่เคยพบในคราวก่อนซึ่งมีอาการตั้งแต่เล็กน้อย ปานกลาง ถึงรุนแรง และมีการแพร่กระจายเชื้อได้ ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน โดยเป็นบริเวณที่พบผู้ป่วยมากที่สุดและคาดว่าจะเป็นแหล่งของโรค จากตลาดอาหารทะเลและสัตว์หายากในเมือง ซึ่งได้แพร่กระจายไปในหลายเมืองในประเทศจีนและหลายประเทศ เช่น ไทย เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ในช่วงเวลาที่รวดเร็ว

สถานการณ์ในประเทศไทยนั้น พบนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีนอายุ 61 ปี จากเมืองอู่ฮั่น เป็นผู้ป่วยรายแรก ที่มีอาการไข้หนาวสั่น ปวดศีรษะและเจ็บคอ ในระยะเวลาสองสามวันก่อนเดินทางมาที่ประเทศไทย พร้อมครอบครัว ซึ่งพบว่ามิใช่ ขณะเดินผ่านเครื่องตรวจจับความร้อนที่สนามบิน (thermo scan) จึงได้ถูกส่งตัวไปนอนรักษาที่โรงพยาบาลทันที ซึ่งทางโรงพยาบาลสามารถแยกเชื้อโดยวิธีการทางโมเลกุลพบว่าเป็นเชื้อ **‘ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่’** และได้รายงานไปที่องค์การอนามัยโลก โดยประเทศไทยได้ประกาศว่าเป็นประเทศแรกนอกเหนือจากประเทศจีน ที่มีผู้ป่วยไวรัสสายพันธุ์ใหม่ องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศตั้งชื่ออย่างเป็นทางการสำหรับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ โดยใช้ชื่อว่า **‘โควิด-19’** (Covid-19) ซึ่งย่อมาจาก **‘coronavirus disease starting in 2019’**

### ผลกระทบ กับการท่องเที่ยวของโลก สู่ไทย จากวิกฤติ ‘โควิด-19’

นิตยสาร **ดิ อีโคโนมิสต์** ของอังกฤษ ได้เผยแพร่รายงานวิเคราะห์ของหน่วยงานวิเคราะห์เศรษฐกิจ **‘อีโคโนมิสต์ อินเทลลิเจนซ์ ยูนิท’** (อีไอยู) ซึ่งคาดการณ์ว่า ผลพวงจากนักท่องเที่ยวจีนจำนวนมากหลายล้านคนได้ยกเลิก ปรับแผนการเดินทาง ขณะระยะเวลาของการท่องเที่ยวออกไป เพราะเกรงความไม่ปลอดภัยจากไวรัสสายพันธุ์ใหม่นี้ เกิดการชะงักของนักท่องเที่ยวจากจีนในต่างประเทศของจีนจะกลับไปสู่ระดับปกติอย่างน้อยคือไตรมาส 2 ของปี ค.ศ. 2021 จึงส่งผลให้ภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกจะได้รับผลกระทบราว 80,000 ล้านดอลลาร์ หรือประมาณ 2.49 ล้านล้านบาท

โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหนักที่สุดคือกลุ่มประเทศอาเซียน ที่บรจใน 20 อันดับแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมของชาวจีน ที่จะสูญเสียรายได้ประมาณ 7,000 ล้านดอลลาร์ หรือราว 218,300 ล้านบาท หรือคิดเป็น 1 ใน 10 ของความเสียหายของการท่องเที่ยวทั่วโลก เพราะยอดนักท่องเที่ยวชาวจีนหายไป 30-40% ในขณะที่กลุ่มประเทศในยุโรปและอเมริกา ได้รับผลกระทบไม่มากนัก เพราะสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีในกลุ่มประเทศ ดังกล่าวมีเพียงประมาณ 4% ซึ่งถือว่าไม่มากนัก

ในขณะที่ประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้แถลงว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์ใหม่ ซึ่งถือได้ว่าจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ใน ค.ศ. 2020 นี้ เป็นอย่างมาก รวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการเจ็บป่วยและการตายคาดว่าจะเพิ่มขึ้น และส่งผลกระทบต่อทั้งเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทย ทำให้จีดีพีไทยจะลดลงจากประมาณการเดิม โดยผลกระทบรุนแรง ในภาคการท่องเที่ยว ธุรกิจเคมีภัณฑ์ สันทนาการ และสิ่งทอ โดยข้อมูลกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คาดการณ์ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะหายไป 5 ล้านคน และรายได้หายไปราว 2.5 แสนล้านบาท



**ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ**

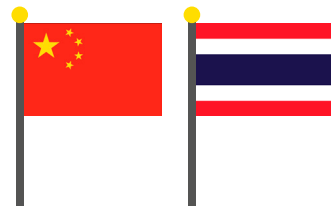
ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร  
" [www.drphot.com](http://www.drphot.com) "

นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ด้วยประสบการณ์กว่า 25 ปี ในด้านการบริหารยุทธศาสตร์ สื่อสารการตลาด แบนด์ ภาพลักษณ์ขององค์กรจนถึงระดับชาติ ผู้บรรยายในระดับปริญญาโท-เอก ให้กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ มีผลงานวิชาการกว่า 300 ผลงานกับตำแหน่งที่หลากหลาย ทั้งด้านธุรกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการเป็นนายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย

## แนวทาง เพื่อรับมือ แก้ไข สื่อสารภาวะวิกฤติ รับมือกับผลกระทบของไวรัสสายพันธุ์ใหม่

ในส่วนของการรับมือกับ แก้ไข จากโลก สู่ไทย ด้วยการสื่อสารภาวะวิกฤติ รับมือกับผลกระทบของไวรัสสายพันธุ์ใหม่ นี้ ซึ่งควรมีแนวทาง ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร และภาคประชาชน ดังมี ข้อเสนอโดยรวม ดังนี้

- 1.** พิจารณาใช้มาตรการฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของการคัดกรองผู้ป่วย การระวัง การรักษา การติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ ในระดับมาตรฐานโลก
- 2.** ตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน เพื่อติดตามสถานการณ์โรคอย่างใกล้ชิด มีระบบการเฝ้าระวังค้นหาผู้ป่วยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ เพิ่มการเฝ้าระวังที่โรงพยาบาล และสนับสนุนการเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือโรคติดต่ออุบัติใหม่ มีประกาศการแจ้งเตือนโรคในผู้เดินทาง ให้หลีกเลี่ยงการเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีภาวะระบาดมาตรการ แนวทางที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หลักการช่วยเหลือ สร้างความร่วมมือ
- 3.** สร้างนวัตกรรม ในการการคัดกรองผู้ติดเชื้อ มีเทคโนโลยีที่สามารถตรวจจับไวรัสได้ด้วยความแม่นยำสูง ทำให้ทราบผลการตรวจได้รวดเร็ว



## จับกับความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย

จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวชาวจีนกลายเป็นแหล่งรายได้หลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย นักท่องเที่ยวจากจีนได้มาท่องเที่ยวประเทศไทยอย่างต่อเนื่องเสมอมาโดยในปี ค.ศ. 2010 สามารถสร้างตัวเลขรายได้การท่องเที่ยวได้ถึง 1 แสนล้านบาทขึ้นเป็นครั้งแรก ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนถึง 10% ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดจากต่างประเทศ และล่าสุด ในปี ค.ศ. 2018 มีจำนวนนักท่องเที่ยวจากจีนจำนวน 10.9 ล้านคน มีรายได้การท่องเที่ยวกว่า 5.43 แสนล้านบาท คิดเป็นเกือบ 1 ใน 3 ของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด

สถานการณ์ดังกล่าว แน่นนอนว่า นอกจากผลกระทบทางด้านส่งออกแล้ว การท่องเที่ยวย่อมได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก จากรายได้ที่คิดเป็นสัดส่วนถึง 30% ของรายได้ทั้งหมด

# โควิด-19

## การป้องกันตนเอง



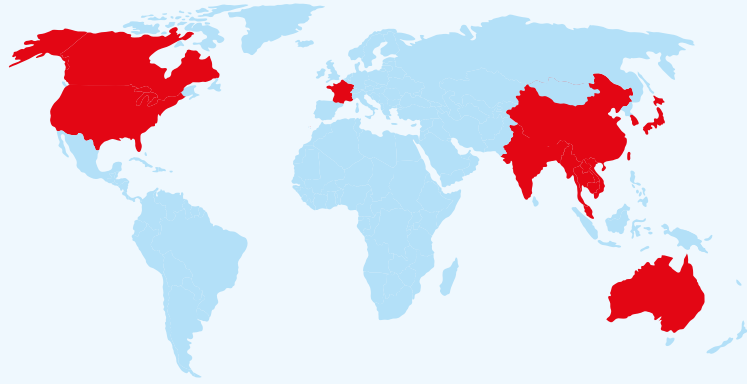
พบแพทย์



สวมหน้ากาก



ล้างมือบ่อยๆ



**ไทย 43 คน**

- หาย 31 คน
- ตาย 1 คน

**ทั่วโลก 93,103 คน**

- จีนแผ่นดินใหญ่ 80,267 คน
- นอกจีน 12,836 คน

**เสียชีวิต 3,121 ราย**

- จีนแผ่นดินใหญ่ 2,981 ราย
- นอกจีน 221 ราย

**4.** กำหนดมาตรการแก้ไขรับมือ และการสื่อสารทั้งด้านต่างประเทศ และในประเทศ รวมถึงด้านการปกครองทั้งส่วนกลางและท้องถิ่น ด้านการพาณิชย์ ด้านการศึกษา และส่วนราชการเพื่อบูรณาการร่วมกันในส่วนที่เกี่ยวข้อง

**5.** สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันวิจัยของภาครัฐและเอกชน อีกทั้งส่งเสริมการเร่งการพัฒนารักษา การผลิตยาและวัคซีนเพื่อต้านเชื้อไวรัส ดังกล่าว

**6.** การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล เช่น หน้ากากอนามัย ใว้อย่างเพียงพอ สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ เตรียมบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ต่อการรับมือในสถานการณ์

**7.** มีแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤติ แผนรองรับแผนประชาสัมพันธ์ ควบคู่ไปกับการเตรียมการทางด้านจิตวิทยาด้วย ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้น และควรรับมือ ต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนอย่างไรบ้าง

**8.** เร่งสร้างความชัดเจน การเปิดเผยข้อมูล รูปแบบ วิธีการ แนวทางปฏิบัติไปยังหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน

**9.** ศึกษา รวบรวม เรียบเรียง วิจัยผลกระทบ จัดเตรียมที่รูปแบบแนวทาง วิธีการ และจัดสรรงบประมาณสำรองเพื่อช่วยเหลือภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ภาคประชาชน ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งด้านการท่องเที่ยว การลงทุน และอื่นๆ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

**10.** เป็นที่ปรึกษา แนะนำ จัดทำแผนฟื้นฟู อุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในประเทศ มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ บริษัท ชุมชนบุคคล ต่างๆ ในภาคการท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดน้อยลง

**11.** จัดตั้งศูนย์พิเศษในการสื่อสาร สื่อความ ให้ข้อมูล ตอบคำถาม รับเรื่องราวและให้แนวทางแก้ไข การสร้างความรู้ ความเข้าใจ การผลิตสื่อ ที่เข้าใจง่าย แนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับไวรัส โรคระบาด รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่อการป้องกันการติดเชื้อเบื้องต้นแก่องค์กรบุคคลทั่วไปอย่างรวดเร็วและครอบคลุม อย่างเข้าถึง และรวดเร็ว

**12.** ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารและดิจิทัล การบริหารข้อมูล ข่าวสารทั้งงานมวลชน สื่อสารมวลชน เพื่อประชาชนต้องใช้อิทธิพลทุกครั้งในการรับข่าว โดยเฉพาะ Social Media ต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของบัญชีผู้ใช้งานที่เผยแพร่ข่าวนั้น พิจารณาเนื้อหาข่าวอย่างละเอียดรอบคอบโดยเปรียบเทียบกับข่าวจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ ตรวจสอบแหล่งข่าวที่ถูกอ้างถึง สอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเข้าใจและสามารถยืนยันเนื้อหาที่ปรากฏในข่าวได้ ไม่ส่งต่อและไม่แชร์ข้อความที่ดูเกินจริงและไม่ได้รับการยืนยัน และควรติดตามข่าวสารจากแหล่งที่เชื่อถือได้

**13.** เร่งประเมินผลกระทบ ในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือฟื้นฟู เยียวยา ทั้งด้านกายภาพ ภาพลักษณ์ วิกฤติสร้างความมั่นใจให้กลับคืนมาโดยเร็วกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักท่องเที่ยว นักลงทุน ผู้ประกอบการ ภาคประชาชนทั้งในและต่างประเทศ และกำหนดแนวทางแก้ไข ป้องกันในอนาคต

**14.** การเรียนรู้ จากกรณีศึกษา ที่ประเทศไทยได้พบ แล้วประสบความสำเร็จมาเป็นแนวทาง รวมถึงศึกษา กรณีศึกษาของต่างประเทศที่แก้ไข ทั้งปัญหา ภาพลักษณ์ การสื่อสาร และภาวะผู้นำในการแก้ไขภาวะวิกฤติ จนได้รับการยอมรับ เช่น สหรัฐ และสิงคโปร์ เป็นต้น

เมื่อการแก้ไขภาวะวิกฤติ เป็นความเสี่ยงของประเทศ องค์กร และประชากร จึงจำเป็นต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสม โดยใช้แนวคิดด้านการจัดการ และการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขวิกฤติ ทำให้กลับมายกระดับการแข่งขัน สร้างโอกาส เพิ่มมูลค่าให้กับประเทศ ในที่สุด