

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "การบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต: ศึกษาเฉพาะกรณีกรณีพิบัติภัย" นี้ เป็นการศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสารและการดำเนินงานด้านข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต เพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ซึ่งเกิดขึ้นจากเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่มพื้นที่ท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต และ 2) เพื่อศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการบริหารข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. นโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสาร ยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ จับใจทันต่อเหตุการณ์ โดยผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อปกป้องภาพพจน์และชื่อเสียงของประเทศให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด รวมทั้งมีการดำเนินงานบริหารข้อมูลข่าวสารด้วยการจัดตั้งศูนย์สื่อสารฉุกเฉินขึ้น
2. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอเน้นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้เพื่อเรียก ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาโดยเร็วที่สุด โดยใช้สื่อทุกสื่อในการนำเสนอข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ สำนักงานสาขาทุกแห่ง สื่อมวลชน ตัวแทนนำเที่ยว นักท่องเที่ยว ผู้ประสบภัยและผู้เกี่ยวข้อง

ส่วนการบริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกรณีพิบัติภัยพบว่า

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งการบริหารข้อมูลออกเป็น 4 ช่วง ช่วงแรก เน้นการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว ช่วงที่สอง เน้นการชี้แจงข้อเท็จจริงโดยการระบุพื้นที่ท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบ ช่วงสามนำเสนอ แนวทางการแก้ไข พื้นที่ฟู อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ช่วงสุดท้าย เน้นการช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงานในพื้นที่ประสบภัย ว่าต้องมีอาชีพ มีงาน ถึงจะอยู่ได้ ประเด็นที่สื่อสารออกไปคือ ช่วยอันดามัน เที่ยวอันดามัน
2. ประเด็นข่าวสารที่เผยแพร่ในหน้าหนังสือพิมพ์ ได้แก่ ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว การรายงานสถานการณ์ ความเสียหายต่าง ๆ มาตรการการแก้ไข ช่วยเหลือ พื้นที่ฟู และการป้องกันภาพลักษณ์ของคนไทยที่ปรากฏต่อสายตาชาวโลก และกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ประสบภัยซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แจกจ่ายข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นข้างต้นให้กับสื่อมวลชนเป็นระยะ ๆ โดยสื่อมวลชนมีการนำเสนอแต่ละประเด็นตามลำดับความสำคัญของสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา