

REFERENCES

- Bland, M. (1998). *Communicating out of a crisis*. Basingstoke, England: Macmillan Business.
- Coombs, W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. Los Angeles: Sage.
- Fearn-Banks, K. (2002). *Crisis communications: A casebook approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Glaesser, D. (2003). *Crisis management in the tourism industry*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- Henderson, J. (2007). *Tourism crises: Causes, consequences and management*. Amsterdam: Elsevier/Butterworth-Heinemann.
- Lagadec, P. (1993). *Preventing chaos in a crisis: Strategies for prevention, control and damage limitation*. London: McGraw-Hill.
- Laws, E., & Prideaux, B. (2005). *Tourism crises: Management responses and theoretical insight*. Wallingford, UK: CABI.
- Laws, E., Prideaux, B., & Chon, K. (2007). *Crisis management in tourism*. Wallingford, UK: CABI.
- Mc Kee, K., & Guthridge, L. (2006). *Leading people through disasters: An action guide: Preparing for and dealing with the human side of crises*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Millar, D., & Health, R. (2004). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Pacific Asia Travel Association. *Creating a crisis communication plan: Basic guidelines for travel industry organizations*. CA.
- Ray, S. (1999). *Strategic communication in crisis management: Lessons from the airline industry*. Westport, CT: Quorum Books.
- Silva, M., & Mc Gann, T. (1995). *Overdrive: Managing in crisis-filled times*. New York: John Wiley & Sons.
- Ulmer, R., Sellnow, T., & Seeger, M. (2007). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Thousand Oaks, CA: Sage.

จูลี อัมระรงค์. (2547). *การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตโรค SARS: กรณีศึกษาโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร.*

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

ฉัตรสุดา วงศาอ้วน. (2548). *การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของบริษัท การบินไทย*

จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

บุปผา ลากะวัฒนพันธ์. (2546). *กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)*

ภายหลังเกิดเหตุวินาศกรรมในสหรัฐอเมริกา 11 กันยายน 2544. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, ภาควิชาการสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน.

ปาริชาติ บุญคล้าย. (2548). *การบริหารข้อมูลข่าวสารของ ททท. ในภาวะวิกฤต: ศึกษาเฉพาะกรณีกรณีพิบัติภัย.* กรุงเทพฯ

: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

ไพโรจน์ บาดัน. (2549). *การจัดการภาวะวิกฤต [Crisis management].* กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

วิรัช ลภีรัตนกุล. (2547). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการบริหารภาวะวิกฤต [Crisis public*

relations and crisis management: Strategic and tactic]. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิรินทร มหามนตรี. (2547). *แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต: ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง*

(โรค SARS) ของกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล. (2547). *การสื่อสารภาวะวิกฤต: กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวง*

สาธารณสุข. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

อัจฉรา วรธรรมพินิจ. (2541). *การวิเคราะห์การสื่อสารในภาวะวิกฤตของบริษัท Total Exploration and*

Production Thailand. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

อุษณีย์ สมบูรณ์ทรัพย์. (2537). *การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรณีศึกษาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.*

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย.