

## สารบัญ

|                                               | หน้า |
|-----------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ .....                                | (1)  |
| กิตติกรรมประกาศ .....                         | (4)  |
| สารบัญตาราง.....                              | (7)  |
| <br>บทที่                                     |      |
| 1. บทนำ.....                                  | 1    |
| ความสำคัญและที่มาของปัญหา .....               | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....                 | 3    |
| ขอบเขตการศึกษา .....                          | 4    |
| นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง .....                 | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                | 5    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6    |
| แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต.....                 | 6    |
| แนวคิดการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต .....    | 11   |
| แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ .....                | 18   |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                 | 23   |
| 3. วิธีการศึกษา .....                         | 29   |
| แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา .....             | 29   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....          | 31   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                     | 31   |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. ผลการศึกษา.....                                                                                        | 33  |
| ตอนที่ 1 ลำดับเหตุการณ์การนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์รายวัน.....                                            | 33  |
| ตอนที่ 2 ลำดับเหตุการณ์การนำเสนอข่าวขององค์การเภสัชกรรมตั้งแต่วันที่<br>11 พฤษภาคม - 30 ธันวาคม 2550..... | 55  |
| ตอนที่ 3 ขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์การเภสัชกรรมผลกระทบ<br>ปัญหาอุปสรรค และกลยุทธ์การสื่อสาร..... | 60  |
| 5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                                                   | 80  |
| อภิปรายผลการศึกษา .....                                                                                   | 89  |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                           | 92  |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต .....                                                                   | 93  |
| ภาคผนวก                                                                                                   |     |
| ก. แบบบันทึกข้อมูลกลยุทธ์การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ : กรณีศึกษา<br>องค์การเภสัชกรรม.....                | 95  |
| ข. คำถามเกี่ยวกับผลกระทบ และแนวทางการจัดการสื่อสารของ<br>องค์การเภสัชกรรม.....                            | 99  |
| ค. ข้อมูลยาต้านไวรัสเอดส์จีพีโอเวียร์.....                                                                | 100 |
| ง. ข่าวที่นำเสนอว่ายาต้านไวรัสเอดส์ จีพีโอเวียร์ไม่ได้มาตรฐาน.....                                        | 111 |
| จ. ข้อมูลที่องค์การเภสัชกรรมดำเนินการจัดการสื่อสาร.....                                                   | 117 |
| บรรณานุกรม.....                                                                                           | 126 |
| ประวัติการศึกษา .....                                                                                     | 130 |