

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....	7
แนวคิดเรื่องการประชาสัมพันธ์.....	12
กระบวนการการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	41
การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิจัย.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ในจังหวัดภูเก็ต.....	46
ตอนที่ 2 ปัญหาการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ในจังหวัดภูเก็ต.....	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมระดับห้าดาว.....	82
ประวัติผู้วิจัย.....	93

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยโดยจำแนกตามทวีป.....	1
ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าพักในจังหวัดภูเก็ต.....	3

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเกิดภาวะวิกฤต.....	19
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงกระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤต.....	29
ภาพที่ 4.1 ระบบเตือนภัยสึนามิ.....	55
ภาพที่ 4.2 รูปแบบหอเตือนภัยและหอกระจายข่าว.....	56
ภาพที่ 4.3 ป้ายสัญญาณเตือนภัยและป้ายแสดงเส้นทางอพยพ.....	57
ภาพที่ 4.4 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ในจังหวัดภูเก็ตตามแนวคิดของ Cutlip Center และ Broom.....	60
ภาพที่ 4.5 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ตามแนวคิด ของพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร.....	61
ภาพที่ 5.1 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ในจังหวัดภูเก็ตตามแนวคิดของ Cutlip Center และ Broom.....	71
ภาพที่ 5.2 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาว ตามแนวคิด ของพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร.....	72