

รายงานวิจัยเรื่อง

เรื่อง

การศึกษากลยุทธ์การซ่อมแซมภาพลักษณ์ด้านเศรษฐกิจสังคมของรัฐบาล
ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร: กรณีวิกฤตมหาอุทกภัย ระหว่างเดือนกันยายน – ธันวาคม 2554

**Thai Government Image Restoration Strategies: The case study of flood crisis in
Thailand 2011**

ผู้วิจัย

ดร.ชุติมา เกศดาอยู่รัตน์

ทุนอุดหนุนการวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2559

สารบัญ

สารบัญ บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
คำถามการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์	7
การสื่อสารในภาวะวิกฤตและภาพลักษณ์ขององค์กร..	12
ทฤษฎีการซ่อมแซมภาพลักษณ์	15
ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: การอธิบายให้เห็นถึงผลของการสื่อสารเพื่อซ่อมแซม ภาพลักษณ์ที่มีต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับสาร.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
การนำเสนอข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ด้านที่ 1 กลยุทธ์การปฏิเสธ	31
ด้านที่ 2 กลยุทธ์การหลบหลีกความรับผิดชอบ	34
ด้านที่ 3 กลยุทธ์การลดความก้าวร้าว.....	36

สารบัญ

บทที่	หน้า
ด้านที่ 4 กลยุทธ์การดำเนินการแก้ไข	41
ด้านที่ 5 กลยุทธ์การยอมรับผิดและขอโทษ	46
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการวิจัย.....	48
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	60