การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อจัดการภาวะวิกฤต : กรณีรณรงค์ต่อต้านการบริโภคผงชูรส

นางบุญศรี สุธรรมานุวัตน์

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-639-192-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I17945136

THE USE OF MASS MEDIA IN CORPORATE CRISIS MANAGMENT : A CASE STUDY OF CAMPAIGN AGAINST MONOSODIUM GLUTAMATE

MRS.BOONSRI SUTHAMANUWAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Mass Communication
Department of Mass Communication
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic Year 1997

ISBN 974-639-192-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อจัดการภาวะวิกฤต : กรณีรณรงค์ต่อต้านการบริโภคผงชูรส
โดย	นางบุญศรี สุธรรมานุวัตน์
ภาควิชา	การสื่อสารมวลชน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ วิภา อุตมฉันท์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวเพียงแผ่นเดียว

บุญศรี สุธรรมานุวัตน์ : การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อจัดการภาวะวิกฤต : กรณีรณรงค์ต่อต้านการบริโภคผงชูรส (THE USE OF MASS MEDIA IN CORPORATE CRISIS MANAGEMENT : A CASE STUDY OF CAMPAIGN AGAINST MONOSODIUM GLUTAMATE CONSUMPTION) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ศิริชัย ศิริกายะ, 127 หน้า. ISBN 974-639-192-5.

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงขั้นตอนที่กลุ่มรณรงค์ต่อต้านการบริโภคผงชูรสใช้สื่อสารมวลชน ทำให้เกิดภาวะวิกฤตแก่ชมรมผู้ผลิตผงชูรสแห่งประเทศไทยและการที่ชมรมผู้ผลิตผงชูรสแห่งประเทศไทยจัดการกับภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาระหว่าง พ.ศ. 2524-2528 จากผลของการศึกษาพบว่า

1. ภาวะวิกฤต (Crisis) อาจเกิดขึ้นได้กับองค์กรใด ๆ หากมีแรงกดดันจากสังคมซึ่งสร้างขึ้นโดยสื่อมวลชนและสาธารณชน

2. การจัดให้กลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion Leaders) ไปทัศนศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่นและไต้หวันเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริง (Fact Finding) ให้ผลในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงไปสู่สื่อมวลชนและสาธารณชน

3. การสนับสนุน (Sponsorship) ให้นักวิชาการทำการวิจัยเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Fact) มายืนยันข้อเท็จจริง ให้ผลเป็นที่น่าพอใจ

4. การแก้ไขภาวะวิกฤตโดยใช้กระบวนการสื่อสารมวลชนต้องมีลักษณะที่เป็นการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงซึ่งมีหลักฐานรองรับ และต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

5. การสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนโดยใช้หลักการประชาสัมพันธ์ ต้องนำเสนอข่าวสารที่เข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น และกระทำอย่างต่อเนื่อง

6. การเลือกผู้นำที่เหมาะสมในการเข้าพบผู้กำหนดนโยบายในฐานะ Negotiator เป็นผลให้ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ปีการศึกษา 2540 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

3970900028 : MAJOR MASS COMMUNICATION
KEY WORD: MASS MEDIA / CRISIS MANAGEMENT / CAMPAIGN / MONOSODIUM GLUTAMATE CONSUMPTION

BOONSRI SUTHAMANUWAT : THE USE OF MASS MEDIA IN CORPORATE CRISIS MANAGEMENT : A CASE STUDY OF CAMPAIGN AGAINST MONOSODIUM GLUTAMATE CONSUMPTION, THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.SIRICHAI SIRIKAYA, Ph.D. 127 pp. ISBN 974-639-192-5.

This research is done qualitatively by aiming at the understanding how the campaign against monosodium glutamate consumption using mass media to cause crisis to the Seasoning Powder Manufacturer Club of Thailand (SPMCT) and how the SPMCT use the effective mass media in crisis management during 1981-1985 . The findings from this research are :

1. The crisis can occur with any organization if there is sufficient pressure created by the mass media and the public.

2. Sending opinion leaders to Japan and Taiwan on fact-finding mission work in disseminating accurate data and information to the mass media and the public.

3. Sponsorship to academic research for scientific facts finding produces satisfactory result.

4. The key to handing of mass media in crisis management is by providing true and correct information with proofed evidence on a continuous basis.

5. creating a true understanding among the public with public relations measures involving easy-to-understanding and straight-to-the-point informations with continuity.

6. Suitable selection of negotiator in dealing with policy makers invariably brings about successful results as targetted.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่อนิสิต .....
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....
ปีการศึกษา 2540 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งท่านไม่เพียงแต่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆในการวิจัยเท่านั้น แต่ยังให้ความอนุเคราะห์ด้วยดีมาตลอด ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ และขอขอบคุณคณะกรรมการทั้งสองท่านอันได้แก่ รองศาสตราจารย์ วิภา อุตมฉันท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ สำหรับคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณสามีและลูกสำหรับกำลังใจที่มอบให้ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญข่าวตัด ..... ซ

สาบัญแผนภูมิ ..... ฌ

สารบัญแผ่นพับ ..... ญ

สารบัญข่าวแจก ..... ฏ

บทที่

1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 ปัญหานำวิจัย 8

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 8

1.4 ขอบเขตการวิจัย 9

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น 9

1.6 ข้อสันนิษฐาน 9

1.7 นิยามศัพท์ 10

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 12

2 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 13

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร 13

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต 16

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤต 19

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต 22

2.5 ทฤษฎีการสื่อสารเชิงลู่เข้าของคินเคด 24

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 26

3 ระเบียบวิธีวิจัย 28

3.1 แหล่งข้อมูล 28

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล 32

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล 33

3.4 การนำเสนอข้อมูล 34

4 การจัดการกับภาวะวิกฤต 35
4.1 ลำดับเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2524 37
4.2 ลำดับเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2525 44
4.3 ลำดับเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2526 47
4.4 ลำดับเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2527 54
4.5 ลำดับเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2528 74
4.6 สรุปเหตุการณ์และวิเคราะห์ผลของกิจกรรม 99
5 สรุปและข้อเสนอแนะ 122
5.1 สรุปผล 122
5.2 ข้อเสนอแนะ 124
รายการอ้างอิง 125
ประวัติผู้วิจัย 127

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพข่าวตัด

		หน้า
ภาพข่าวที่ 1	ผงชูรสมีพิษต่อชีวิตจ๊ะ	4
ภาพข่าวที่ 2	ผงชูรส"ความตายผ่อนส่ง"	38
ภาพข่าวที่ 3	คำชี้แจงเรื่องผงชูรส	50
ภาพข่าวที่ 4	อายิโนะโมะโต๊ะ ผลิตภัณฑ์ที่มั่นใจได้	52
ภาพข่าวที่ 5	มากไปก็อันตราย	56
ภาพข่าวที่ 6	ระวังตายผ่อนส่งเพราะ"ผงชูรส"	57
ภาพข่าวที่ 7	ผงชูรสลงตได้อย่างไร	59
ภาพข่าวที่ 8	แหล่งข่าวระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยายืนยัน ผงชูรสแท้ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	60
ภาพข่าวที่ 9	ผู้ผลิต"ตอกกลับ"หญิงมีครรภ์กินผงชูรสไม่มีอันตราย	61
ภาพข่าวที่ 10	"ผงชูรส"เป็นอันตรายต่อระบบสืบพันธุ์	62
ภาพข่าวที่ 11	ข่าวเพื่อสุขภาพเรื่อง"อันตรายของผงชูรส"	63
ภาพข่าวที่ 12	กำหนดให้ผู้ผลิต"ผงชูรส"มีฉลากคำเตือนผู้บริโภค	64
ภาพข่าวที่ 13	องค์การอนามัยโลกยืนยันกินผงชูรสไม่เป็นอันตราย	66

สารบัญภาพข่าวตัด(ต่อ)

ภาพข่าวที่ 14 การเรียกร้องให้หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาให้มีฉลากเตือนอันตรายผงชูรส 67

ภาพข่าวที่ 15 รณรงค์ต่อต้านพิษภัยของผงชูรส 78

ภาพข่าวที่ 16 สาธารณสุขโต้ผงชูรสไม่มีอันตราย 80

ภาพข่าวที่ 17 คำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับ"ผงชูรส"วัตถุปรุงแต่งรสอาหาร 82

ภาพข่าวที่ 18 การถกเถียงกันระหว่างผู้ให้ข่าวกับผู้นำข่าว 85

ภาพข่าวที่ 19 ดร.ยัวะนักข่าวสาว ซักถามพิษภัยผงชูรส 86

ภาพข่าวที่ 20 เสนอพิมพ์บนซองเตือนคนท้อง-เด็ก งดกิน"ผงชูรส" 92

ภาพข่าวที่ 21 ชี้ขาดผู้ผลิตผงชูรสไม่จำเป็นปิดฉลากเตือนการใช้บนซอง 95

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	แผนภูมิแสดงส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการ Agenda-Setting	14
แผนภูมิที่ 2	แบบจำลองกระบวนการสื่อสารเชิงลู่เข้าของคินเซด	25
แผนภูมิที่ 3	PERT CHART กิจกรรมที่กลุ่มรณรงค์ต่อต้านการบริโภคผงชูรสและชมรมผู้ผลิตผงชูรสได้กระทำ ระหว่างปี พ.ศ.2524-2528	97
แผนภูมิที่ 4	PERT CHART กิจกรรมที่กระทำในปี พ.ศ.2524	98
แผนภูมิที่ 5	PERT CHART กิจกรรมที่กระทำในปี พ.ศ.2525	101
แผนภูมิที่ 6	PERT CHART กิจกรรมที่กระทำในปี พ.ศ.2526	104
แผนภูมิที่ 7	PERT CHART กิจกรรมที่กระทำในปี พ.ศ.2527	108
แผนภูมิที่ 8	PERT CHART กิจกรรมที่กระทำในปี พ.ศ.2528	112

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผ่นพับ

		หน้า
แผ่นพับที่ 1	"ท่านทราบหรือไม่ว่า....."	42
แผ่นพับที่ 2	"แนะนำปริมาณการบริโภคผงชูรสที่เหมาะสม"	46
แผ่นพับที่ 3	ผงชูรสอันตรายหรือไม่?	69
แผ่นพับที่ 4	ยืนยันผงชูรสมีพิษแน่	71

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญข่าวแจก

		หน้า
ข่าวแจกที่ 1	ผู้ผลิตผงชูรสชี้แจงผงชูรสปลอดภัยและมีประโยชน์	73
ข่าวแจกที่ 2	นักวิชาการว่าผงชูรสปลอดภัย	75
ข่าวแจกที่ 3	ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ "ผงชูรส"	84
ข่าวแจกที่ 4	สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานทางวิชาการ	89

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย