

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การปรับตัวของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ในยุค Media Disruption” มุ่งศึกษาถึงกระบวนการปรับตัวขององค์กร กระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ที่เป็นผลจากการปรับตัวสู่ยุค Media Disruption และสำรวจความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากองบรรณาธิการ บรรณาธิการข่าว และผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ด้วยการกำหนดประเด็นสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า (รายละเอียดประเด็นคำถามหน้า 47 - 48) แบ่งประเภทคำถามที่เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีหน้าที่แตกต่างกัน โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติม

2. การสังเกต

ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ในฐานะผู้สังเกตการณ์เพื่อบันทึกสภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน ตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการผลิต (Pre-production) ประกอบด้วยการประชุมทีมงานแอดมิน (Admin) เพื่อวิเคราะห์และกำหนดประเด็น การเตรียม วัสดุอุปกรณ์ การประสานงาน ขั้นตอนการผลิต (Production) การตกแต่ง การตัดต่อลำดับภาพ การใช้คำพูดหัวข้อ การใช้สีตัวอักษร และการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ไปจนถึงขั้นตอนหลังการเผยแพร่ (Post-production) เช่น การเก็บรวบรวมข้อคำถาม คำแนะนำ ข้อเสนอของประชาชน การกรองคำหยาบคาย เพื่อเป็นแนวทางในการเจาะลึกข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลยังไม่ได้ให้รายละเอียดที่ลึกซึ้ง

สังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) หรือการสังเกตภาคสนาม (Field Observation) ด้านผู้เชี่ยวชาญสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้สึกยอมรับ การซักถาม หรือสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อเอื้อต่อการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับตัวของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการผลิตเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสู่ยุค Media

Disruption แสดงถึงความสนใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในทุกประเด็น โดยผู้ศึกษาวิจัยใช้เครื่องมือประกอบการสังเกต คือ แบบบันทึกการสังเกตซึ่งแสดงรายละเอียดชื่อรายงานการวิจัย ชื่อผู้สังเกต ชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วันที่สังเกต

3. การวิเคราะห์เอกสาร

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประเด็นการประชาสัมพันธ์ ประจำสัปดาห์ จากการประชุมศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Information Operation Center : IOC) ซึ่งจะประชุมร่วมกันระหว่างส่วนปฏิบัติการและบริหารข้อมูลข่าวสาร สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 - 8 และสำนักงานประชาสัมพันธ์ภาค 1 - 8 รวม 76 จังหวัด ในทุก ๆ วันพุธของสัปดาห์

อุปกรณ์ภาคสนาม ถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งช่วยในการเก็บรวบรวม บันทึกข้อมูล ป้องกันการตกหล่นของข้อมูล ไปจนถึงความรัดกุมในข้อผิดพลาด รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับนำมาตีความอย่างละเอียดจากการคลุกยณะสีหน้า แววตา พฤติกรรมที่แสดงออก โดยอุปกรณ์ที่เลือกใช้มีดังนี้

1. สมุดจดบันทึก ผู้วิจัยนำสมุดบันทึกมาเป็นอุปกรณ์จดรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับจากสนามวิจัย ทั้งการบันทึกข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลบอกในขณะสัมภาษณ์ และพฤติกรรมด้านกายภาพที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ต่อไป

2. เครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงมาเป็นอุปกรณ์เก็บรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในขณะจดบันทึก และผู้วิจัยจะขออนุญาตทำการบันทึกเสียงก่อนการเริ่มสัมภาษณ์ทุกครั้ง

3. กล้องบันทึกภาพ ผู้วิจัยใช้กล้องถ่ายภาพทำการบันทึกหลักฐานการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในทุกครั้ง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งภาพสถานที่ บรรยากาศ แวดล้อม ในสนามวิจัยที่ทำการศึกษา โดยจะขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลก่อนในทุกครั้ง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 3 โครงสร้างวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ของแนวคิด/ทฤษฎี และวิธีการดำเนินการ

วัตถุประสงค์	แนวคิด/ทฤษฎี	ระเบียบวิธีวิจัยกลุ่มเป้าหมาย	
		ผู้ให้ข้อมูลหลัก	วิธีการวิจัย
1. เพื่อศึกษานโยบายของผู้บริหารสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ในการขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่รอดในยุค Media Disruption	1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กร	- ผู้บริหาร - หัวหน้ากอง	
	1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคิสรุปชั้น	บรรณาธิการข่าว	
	1.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อข่าว		
2. เพื่อศึกษาการปรับตัวของเจ้าหน้าที่และบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของ Media Disruption	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์	- หัวหน้ากอง บรรณาธิการข่าว	
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคิสรุปชั้น	- บรรณาธิการข่าว - ผู้ปฏิบัติงานด้าน	- การสัมภาษณ์เชิงลึก
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อข่าว	สื่อสังคมออนไลน์	- การสังเกต
	2.4 แนวคิดกระบวนการผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์		- การวิเคราะห์เอกสาร
3. เพื่อศึกษากระบวนการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 ในยุค Media Disruption	3.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อข่าว	- หัวหน้ากอง บรรณาธิการข่าว	
	3.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อข่าว	- บรรณาธิการข่าว - ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์	

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย ผู้วิจัยได้คัดเลือก และเก็บข้อมูลจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 รวมทั้งหมด 5 คน

ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) อันเป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว บรรณาธิการข่าว และผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 รายละเอียดดังนี้

นายกิตติศักดิ์ หาญกล้า	ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 (พ.ศ. 2561 - 2563)
นายทองศศ มหามนตรี	ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 (พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน)
นายอริชัย ตันกันยา	ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี (หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี)
นางสาวยุพจิรา กุลรักษา	ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี
นางสาวธัญลักษณ์ ปรางจันทร์	บรรณาธิการข่าว สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี
นายศุภชัย จารุสันติสุข	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์สื่อสังคมออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการวิเคราะห์เอกสาร โดยแบ่งคำถามออกตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา เรียงลำดับตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ประเด็นสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ควบคุมประเด็นงานประชาสัมพันธ์

1. กระบวนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและนโยบายของภาครัฐในอดีตและปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไร
2. การเข้ามาของสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทต่อกระบวนการประชาสัมพันธ์อย่างไร
3. สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 กำหนดนโยบายในการประชาสัมพันธ์ยุคสังคมออนไลน์อย่างไร
4. สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานภายในองค์กรอย่างไร

5. ทิศทางนโยบายในอนาคตเกี่ยวกับการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในกระบวนการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และนโยบายของภาครัฐ

ส่วนที่ 2 : ประเด็นสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์

1. กระบวนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและนโยบายของภาครัฐในอดีตและปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไร
2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่องานประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันมีอะไรบ้าง
3. มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในกระบวนการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง
4. บทบาทหน้าที่ของนายทวารข่าวสาร ในกระบวนการประชาสัมพันธ์ออนไลน์เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่อย่างไร
5. ข้อดีของสื่อสังคมออนไลน์
6. ข้อเสียของสื่อสังคมออนไลน์
7. ทิศทางของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในกระบวนการประชาสัมพันธ์ของรัฐในอนาคต
8. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เกิดการปรับปรุงหรือพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูล รวมทั้งผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Method) ซึ่งงานวิจัยนี้จะใช้การตรวจสอบข้อมูล 2 วิธี ได้แก่

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation)

โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทั้งจากกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 มาตรวจสอบความถูกต้องและแน่นอนของคำพูดในเรื่องเดียวกัน เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงของข้อมูล

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation)

โดยการเปรียบเทียบและตรวจสอบ (Cross-check) ความแน่นอนของข้อมูล (Consistency) โดยนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ (Data Sources) เช่น ประเด็นข่าวประจำสัปดาห์จากการประชุมศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Information Operation Center : IOC) มาเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าบรรณาธิการข่าว กลุ่มบรรณาธิการข่าว และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7

การนำเสนอผลงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่สรุปรวบรวมประเด็นจากการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ โดยนำมาเขียนในรูปแบบการนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) และมีการบรรยายโดยแบ่งการนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี