

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการศึกษาทบทวนเอกสาร และวิเคราะห์จากองค์ความรู้ทางด้านการจัดการการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต โดยดำเนินการต่างๆ ด้วยตัวผู้ศึกษาเอง เพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารให้กับองค์กรเมื่อต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่คล้ายคลึงในกาลข้างหน้า

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามที่กำหนดแนวทางไว้แล้ว เพื่อให้ได้คำตอบในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสาร รูปแบบ การดำเนินงาน และกระบวนการทำงาน ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) เกี่ยวกับโครงสร้างและหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ของการบินไทยที่ส่งไปยังสื่อมวลชน โดยแบ่งเป็นข่าวภาษาไทย จำนวน 52 ชิ้น และภาษาอังกฤษ 49 ชิ้น ข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งเอกสารที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551 - วันที่ 5 ธันวาคม 2551

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกโดยกำหนดเกณฑ์ คือ เป็นพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ของฝ่ายสื่อสาร วิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทและมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากลักษณะหน้าที่ การปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ ในทุกส่วนงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย และหน่วยงานในความรับผิดชอบ 5 กองงาน ได้แก่ กองปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ กองสนับสนุนประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ กองประชาสัมพันธ์ในประเทศ และกองปฏิบัติการสื่อสารองค์กรและเสริมสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมและละเอียดกลุ่มลึกจากทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีคุณสมบัติที่หลากหลาย จำนวน 29 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร 9 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 20 คน จากจำนวนพนักงานในฝ่าย ทั้งหมด 51 คน

พนักงานระดับบริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการกอง และหัวหน้ากลุ่มงาน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทและมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการการสื่อสารโดยตรงจากกองงานทั้ง 5 กองงาน ตามโครงสร้างฝ่าย จำนวน 9 คน จากจำนวนพนักงานระดับบริหารทั้งหมด 11 คน (พนักงานระดับผู้บริหารตามโครงสร้างฝ่าย มี 16 คน แต่มีพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง 11 คน ที่เหลือยังไม่มีแต่งตั้งให้บุคคลดำรงตำแหน่ง)

พนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทและมีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนปฏิบัติการด้านการสื่อสารโดยตรง และสามารถเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลของแต่ละส่วนงาน จากกองงานทั้ง 5 กองงาน ตามโครงสร้างฝ่าย จำนวน 20 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 40 คน โดยมีรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1

กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับบริหาร ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1. ม.ล.อัจฉราพร ณ สงขลา	ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์
2. คุณธีระสิน แสงรังษี	ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ในประเทศ
3. คุณศรีประภัสสร พรราวพันธุ์	ผู้จัดการกองปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์
4. คุณเรืองชัย บุญเรืองขาว	ผู้จัดการกองสนับสนุนประชาสัมพันธ์
5. คุณอุษา จันทร์ประภาศ	ผู้จัดการกองปฏิบัติการสื่อสารองค์กรและเสริมสร้างภาพลักษณ์
6. คุณสรวิณี กู้ประเสริฐ	ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ
7. คุณปริญญ์ มงคลศรี	หัวหน้ากลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
8. คุณนฤมล เหมโสรัจ	หัวหน้ากลุ่มการสื่อสารภายในองค์กร
9. คุณบุญเลิศ นวลละออ	หัวหน้ากลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ COC (Crisis Operations Center) แต่งตั้งเฉพาะกิจในวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยาน

ตารางที่ 3.2

กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1. คุณสุมาภา วาฤทธิ์	พนักงานกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
2. คุณวรรณธิดา ศุภจริยาวัตร	พนักงานกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
3. ม.ล.อรณิชา กิตติากร	พนักงานกลุ่มงานสื่อมวลชนต่างประเทศ
4. คุณยุวริน นันทิธรรม	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อมวลชนต่างประเทศ
5. คุณปณณา ผจญแก้ว	พนักงานกลุ่มงานสื่อมวลชนภายในประเทศ
6. คุณปณดา ชนิตวัฒน์	พนักงานกลุ่มงานสื่อมวลชนภายในประเทศ
7. คุณจาริตรา ศรีวิลาศ	พนักงานกลุ่มงานกิจกรรมสัมพันธ์

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
8. คุณวรางคณา อรุณรัชไพโร	พนักงานกลุ่มงานกิจกรรมสัมพันธ์
9. คุณพิภูลอรุณ พิษิตชัยศิริ	พนักงานกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร
10. คุณตริยตริงส์ โตตาบ	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร
11. คุณวิศวณีย์ หมั่นเดช	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร
12. คุณบันลือศักดิ์ บุญเรืองขาว	พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์
13. คุณอนุชา รัตนวัน	พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์
14. คุณเศรษฐพงศ์ คินทรักษ์	พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์
15. คุณปริยะ ชูนาคา	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์
16. คุณวิฑูรย์ เอื้อจตุรสมบุญณ์	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์
17. คุณสุมาพร ศิรินาม	พนักงานกลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ
18. คุณปาริชาติ ชาตธูประชีวิน	พนักงานกลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ
19. คุณเริงชัย สิงห์ดี	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติงานข่าวเชิงกลยุทธ์และเว็บไซต์
20. คุณวีระศักดิ์ ศิริภานุกุล	พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานปฏิบัติงานข่าวเชิงกลยุทธ์และเว็บไซต์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องการจัดการการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และดอนเมือง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ใช้เป็นแนวทางในการสนทนา โดยมีการกำหนดคำถามล่วงหน้าและจัดเรียงลำดับทั้งหมด ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 คำถามสำหรับพนักงานระดับบริหาร และชุดที่ 2 คำถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยคำถามแต่ละชุดประกอบด้วยแนวคำถามดังนี้

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ชุดที่ 1 คำถามสำหรับพนักงานระดับบริหาร

1. ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ส่งผลกระทบต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไร
2. ท่านมีแผนงาน และนโยบายการจัดการสื่อสาร เพื่อเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ก่อนหน้าที่จะเกิดวิกฤตการณ์ปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง อย่างไร
3. ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ท่านมีการดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไร
4. ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ท่านมีการดำเนินงานด้านการสื่อสารภายนอกองค์กร อย่างไร
5. หลังจากวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง คลี่คลายลงแล้ว ท่านมีวิธีการจัดการ และการดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไร
6. หลังจากวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง คลี่คลายลงแล้ว ท่านมีวิธีการจัดการ และการดำเนินงานด้านการสื่อสารภายนอกองค์กร อย่างไร
7. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กรขณะปฏิบัติงาน
8. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายนอกองค์กรขณะปฏิบัติงาน
9. ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง แก้ไขการทำงาน

ชุดที่ 2 คำถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

1. ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ท่านต้องดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไร
2. ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ท่านต้องดำเนินงานด้านการสื่อสารภายนอกองค์กร อย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน
4. ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการติดต่อนัดหมายสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าด้วยตนเอง พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการสัมภาษณ์ (Question Guideline) ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่างๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างล่วงหน้า และนัดหมายทำการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) โดยขออนุญาตบันทึกเสียง และถอดคำสัมภาษณ์ ซึ่งการดำเนินการสัมภาษณ์ได้ดำเนินการขึ้นที่ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ อาคาร 3 ชั้น 1 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในระหว่างวันที่ 23 มีนาคม 2552 - วันที่ 29 เมษายน 2552 โดยวันที่ทำการสัมภาษณ์มีรายละเอียด ดังนี้

1. ม.ล.อัจฉราพร ณ สงขลา ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ สัมภาษณ์ วันที่ 23 มีนาคม 2552
2. คุณธีระสิน แสงรังษี ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ในประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 24 มีนาคม 2552
3. คุณศรีประภัสสร พรราวพันธุ์ ผู้จัดการกองปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ สัมภาษณ์วันที่ 28 เมษายน 2552
4. คุณเรืองชัย บุญเรืองขาว ผู้จัดการกองสนับสนุนประชาสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 23 มีนาคม 2552
5. คุณอุษา จันทรประภาศ ผู้จัดการกองปฏิบัติการสื่อสารองค์กรและเสริมสร้างภาพลักษณ์ สัมภาษณ์วันที่ 9 เมษายน 2552
6. คุณสรวิณี กู้ประเสริฐ ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 9 เมษายน 2552
7. คุณปรียนันท์ มงคลศรี หัวหน้ากลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 29 เมษายน 2552
8. คุณนฤมล เหมโสรัจ หัวหน้ากลุ่มการสื่อสารภายในองค์กร สัมภาษณ์วันที่ 27 เมษายน 2552
9. คุณบุญเลิศ นवलละอ อหัวหน้ากลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ COC (Crisis Operations Center) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่งตั้งเฉพาะกิจในวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยาน สัมภาษณ์วันที่ 26 มีนาคม 2552
10. คุณสุมาภา วาฤทธิ พนักงานกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552

11. คุณวรรณธิดา ศุภจรรย์วัตร พนักงานกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 8 เมษายน 2552
12. ม.ล.อรุณิชา กิตติยากร พนักงานกลุ่มงานสื่อสารมวลชนต่างประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552
13. คุณยุวริน นันทิทรภพ พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อสารมวลชนต่างประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 27 มีนาคม 2552
14. คุณปยุตธภา ผจญแก้ว พนักงานกลุ่มงานสื่อสารมวลชนภายในประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 25 มีนาคม 2552
15. คุณปณดา ชนิตวัธน พนักงานกลุ่มงานสื่อสารมวลชนภายในประเทศ สัมภาษณ์วันที่ 16 เมษายน 2552
16. คุณจาริตรา ศรีวิลาศ พนักงานกลุ่มงานกิจกรรมสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 27 มีนาคม 2552
17. คุณวรางคณา อนุรักษไพโร พนักงานกลุ่มงานกิจกรรมสัมพันธ์ สัมภาษณ์วันที่ 31 มีนาคม 2552
18. คุณพิกุลอรุณ พิเชิตชัยศิริ พนักงานกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร สัมภาษณ์วันที่ 8 เมษายน 2552
19. คุณตรัยตริงศ์ โตตาบ พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร สัมภาษณ์วันที่ 8 เมษายน 2552
20. คุณวิศวณีย์ หมั่นเดช พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร สัมภาษณ์วันที่ 8 เมษายน 2552
21. คุณบันลือศักดิ์ บุญเรืองขาว พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์วันที่ 1 เมษายน 2552
22. คุณอนุชา รัตนวัน พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์วันที่ 31 มีนาคม 2552
23. คุณเศรษฐพงศ์ คินทรักษ์ พนักงานกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์วันที่ 31 มีนาคม 2552
24. คุณปรียะ ชูนาคา พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์วันที่ 31 มีนาคม 2552

25. คุณวิฑูรย์ เอื้อจตุรสมบุญรณ์ พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ สัมภาษณ์ วันที่ 31 มีนาคม 2552
26. คุณสุมาพร ศิรินาม พนักงานกลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สัมภาษณ์วันที่ 1 เมษายน 2552
27. คุณปาริชาติ ชาตรูประชีวิน พนักงานกลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552
28. คุณเริงชัย สิงห์ดี พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติงานข่าวเชิงกลยุทธ์และเว็บไซต์ สัมภาษณ์ วันที่ 31 มีนาคม 2552
29. คุณวีระศักดิ์ ศิริภานุกุล พนักงานชั่วคราวกลุ่มงานปฏิบัติงานข่าวเชิงกลยุทธ์และเว็บไซต์ สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552

การดำเนินการเก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ศึกษาจะสนทนาอย่างมีจุดหมายและมีข้อกำหนดที่แน่นอน ใช้คำถามที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าอย่างดีแล้ว ผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล โดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน มีขั้นตอนเรียงลำดับเหมือนกัน ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปไม่ยึดติดกับเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น อธิบายขยายความ เพื่อให้บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นกันเอง และบรรลุจุดประสงค์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

การเตรียมสัมภาษณ์ ผู้ศึกษากำหนดสถานที่ทำการสัมภาษณ์ ติดต่อนัดหมายวันเวลาสัมภาษณ์ และเตรียมเครื่องบันทึกเสียง รวมทั้งศึกษาหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเบื้องต้น และทำการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา ที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนสะดวก

การเข้าสู่สถานที่สัมภาษณ์และพบตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ศึกษาเลือกใช้ห้องทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตั้งอยู่อาคาร 3 ชั้น 1 สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต โดยผู้ศึกษาชี้แจงหัวข้อการสนทนาและบอกกล่าวผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ให้กลุ่มตัวอย่างรับทราบ ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของการสัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากที่สุด

การสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้ในการสัมภาษณ์ และป้อนคำถามให้เหมาะสมตามจังหวะการตอบของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง

การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลและการยุติการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาเน้นที่การจดบันทึกและการถอดเสียงจากเทปที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยรีบจดทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์และรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างมอบให้แนบไว้กับบันทึกของแต่ละคน

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้ส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ ที่บันทึกได้จากการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง มาเป็นหลักในการนำเสนอ โดยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาความ อธิบาย ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับ โครงสร้างและหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ เอกสารข่าวของการบินไทยที่ ส่งไปยังสื่อมวลชน เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งเอกสารที่มีข้อมูล เกี่ยวข้องในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551 – วันที่ 5 ธันวาคม 2551 มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และนำมาเสนอ ร่วมกัน แล้วสรุปผลข้อมูลโดยอาศัยวัตถุประสงค์หลักในการศึกษา และกรอบแนวความคิด ทฤษฎี ด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต และนำมาประมวลผลสร้าง ข้อสรุปแบบอุปนัยในประเด็นสำคัญ แบ่งเป็น 7 ส่วน ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างและสายงานของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ผลกระทบต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงปิดท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง

ส่วนที่ 3 วิธีการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 การดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรในภาวะวิกฤตช่วงปิด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานด้านการสื่อสารภายนอกองค์กรในภาวะวิกฤตช่วงปิด
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคที่ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการศึกษา

โครงการรายงานเฉพาะบุคคล เรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิด
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
เริ่มเข้าสู่กระบวนการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ โดยมีระยะเวลาที่ใช้ไปตามรายละเอียด ดังนี้

สำรวจเอกสารเบื้องต้น	ธันวาคม - มีนาคม 2552
ทำการสัมภาษณ์	มีนาคม - เมษายน 2552
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล	พฤษภาคม 2552
จัดทำรายงานผลการศึกษา	พฤษภาคม 2552