

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การใช้ระบบข้อความสั้น (SMS) ในการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) รวมทั้งศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกข่าวสารของผู้ส่งสารและปัจจัยในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้รับสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในเชิงปริมาณเพื่อศึกษาประเภทและเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ และสัมภาษณ์ผู้รับสารซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อศึกษากระบวนการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ของผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาทัศนคติต่อระบบข้อความสั้น (SMS) ของผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามที่กำหนดแนวทางไว้แล้ว เพื่อให้ได้คำตอบในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ของผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ และทัศนคติต่อระบบข้อความสั้น (SMS) ของผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และรายงานโครงการเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวข้องในเรื่องระบบข้อความสั้น (SMS) และข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) เว็บไซต์เกี่ยวกับระบบข้อความสั้น (SMS) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และบริษัท โทเทิล

แอ็คแซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC รวมทั้งเอกสารทางราชการเกี่ยวกับโครงสร้างและหน้าที่ของกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

การวิเคราะห์เนื้อหา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 (18 เดือน) มีจำนวนข้อความสั้นทั้งหมด 206 ข้อความ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบันทึกการส่งข้อความสั้น (SMS) ของกองลูกค้าสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้แบบบันทึกข้อมูล ในการวิเคราะห์ประเภทและเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประเภทของเนื้อหานั้น ได้ใช้วิธีการวัดดังนี้

1. หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

คือ สาระ (Theme) หมายถึง ประเด็นสำคัญที่สุดของเรื่องที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ในการศึกษาครั้งนี้ จะพิจารณาจากประเภทของเนื้อหา โดยมีเกณฑ์ในการวัด (Criterion) ซึ่งผู้ศึกษาได้ระบุไว้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ

1.1 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรและกิจกรรมขององค์กร หมายถึง เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อาทิเช่น การได้รับโล่เกียรติคุณ การมอบเงินสนับสนุนองค์กรและมูลนิธิต่าง ๆ และการดำเนินงานของหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพย์สิน อาทิเช่น การประชุม การสัมมนา หรือ การอบรม เป็นต้น

1.2 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้บริหารและพนักงาน หมายถึง เนื้อหาที่แจ้งให้ผู้บริหารและพนักงานเพื่อรับทราบ อาทิเช่น การปิดพื้นที่ลานจอดรถของสำนักงานฯ เพื่อปรับปรุง วันเวลาตรวจสอบสภาพประจำปี เป็นต้น

1.3 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การสนับสนุน หรือการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักงานทรัพย์สินฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ ชุมชนบนพื้นที่สำนักงานทรัพย์สินฯ สื่อมวลชน บริษัทในเครือ อาทิเช่น การจัดพิธีมอบโล่ผู้เช่าดีเด่น การมอบคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ให้แก่ชุมชนบนพื้นที่สำนักงานทรัพย์สินฯ การฝึกอบรมอาชีพการจักสานกระเป๋าสตางค์ให้แก่ชาวชุมชน การพาสื่อมวลชนเยี่ยมชมตลาดทำนาและรับฟังนโยบายการพัฒนาเชิงอนุรักษ์ เป็นต้น

2. เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ (Campaign)

2.1 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เชิญชวนเข้าร่วมทำกิจกรรมองค์กร หมายถึง ข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเชิญชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเชิญร่วมกิจกรรมสงฆ์พระในวันสงกรานต์ การเชิญร่วมพิธีบรรพชาและอุปสมบทหมู่เฉลิมพระเกียรติ การเชิญเข้าร่วมกิจกรรมฝึกจิตนั่งสมาธิ การร่วมรณรงค์โครงการลดภาวะโลกร้อน เป็นต้น

2.2 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเชิญชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เช่าของสำนักงานทรัพย์สินฯ ชุมชนบนพื้นที่สำนักงานทรัพย์สินฯ สื่อมวลชน บริษัทในเครือ อาทิเช่น การเชิญชมการแข่งขันฟุตบอลเชื่อมความสามัคคีระหว่าง CPB, SCG, SCB (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์, ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)) การเชิญเข้าร่วมโครงการอุดหนุนสินค้าผู้เช่า

2.3 เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เชิญชวนร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง อาทิเช่น การเชิญร่วมลงนามถวายพระพรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การเชิญสวมเสื้อเหลืองตราสัญลักษณ์ 80 ปี การเชิญเลือกซื้อผลไม้จากสวนส่วนพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ การเชิญเที่ยวงานสีสันพรรณไม้เทิดไถ้บรมราชินีนาถ เป็นต้น

3. เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต้องส่งในกรณีเร่งด่วน หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่มีความจำเป็นจะต้องให้ผู้รับสารได้รับทราบในทันที ซึ่งเนื้อหาหรือเหตุการณ์เร่งด่วนไม่สามารถเตรียมการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าได้ อาทิเช่น สำนักงานทรัพย์สินฯ ปิดทำการ เนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบบริเวณใกล้เคียง เป็นต้น

4. ข่าวสารที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) เพื่อเสนอพิจารณา หมายถึง ข้อความที่เตรียมจะดำเนินการส่งผ่านระบบระบบข้อความสั้น (SMS) แต่ยังไม่ได้รับการอนุมัติ เนื่องจากหัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์อาจติดประชุมหรือติดภารกิจทางราชการ จึงส่งข้อความสั้นดังกล่าวไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์เพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการส่งจริง

2. หน่วยในการระบุจำนวน (Unit of Enumeration)

คือ การปรากฏ (Appearance) ซึ่งจะใช้แบบบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้วัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) นั้น ปรากฏหรือไม่ปรากฏประเภทตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตารางลงรหัสที่ได้จำแนกตามประเภทของเนื้อหา ซึ่งสร้างมาจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยการสำรวจข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 เป็นจำนวน 206 ข้อความ จากนั้นจึงเริ่มศึกษา สำรวจ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วจัดแบ่งกลุ่มเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารออกเป็นประเภทต่าง ๆ และสรุปออกมาเป็นเกณฑ์เพื่อใช้วัด และนำเกณฑ์วัดดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คือ อาจารย์ ดร.อนุชา ทิรคานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล พิจารณาถึงความเหมาะสมและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ แล้วจึงนำไปปรับปรุงก่อนการใช้เก็บข้อมูลจริง

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability)

การศึกษานี้ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยการสุ่มตัวอย่างจากข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) จำนวน 206 ข้อความ จากนั้นจึงทำการลงรหัสจำแนกประเภทของข่าวสารร่วมกับผู้ร่วมวิจัยอีก 2 คน เป็นผู้ตรวจสอบร่วมกับผู้ศึกษา เพื่อทดสอบหาความน่าเชื่อถือก่อนเริ่มดำเนินการวิจัย โดยการคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยสูตรของ Holsti ดังนี้

$$R = \frac{N(C_{1,2,3})}{C_1 + C_2 + C_3}$$

$$R = \text{ค่าความเชื่อมั่น}$$

$$\begin{aligned}
 N &= \text{จำนวนผู้ลงรหัส} \\
 C_{1,2,3} &= \text{จำนวนข้อความที่ผู้ลงรหัสมีความเห็นสอดคล้องกัน} \\
 C_1 + C_2 + C_3 &= \text{จำนวนข้อความทั้งหมดที่ผู้ลงรหัสใช้พิจารณา}
 \end{aligned}$$

ค่าที่คำนวณได้จากสูตรนี้ ต้องไม่ต่ำกว่า 0.75 จึงจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือ

ในการศึกษา ผู้ศึกษาและผู้ร่วมลงรหัสได้สุ่มตัวอย่างจากข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยสุ่มมาจำนวน 30 ตัวอย่างแล้วนำมาลงรหัสในตารางซึ่งผลการลงรหัสปรากฏดังนี้

$$\begin{aligned}
 R &= \frac{3 (27)}{30+30+30} \\
 &= \frac{81}{90} \\
 &= 0.9
 \end{aligned}$$

ในการคำนวณด้วยสูตรของ Holsti ค่าที่คำนวณได้ไม่ควรต่ำกว่า 0.75 จึงจะถือว่าเครื่องมือที่ใช้วัดมีความน่าเชื่อถือ ฉะนั้น ค่าความเชื่อถือที่ 0.9 ดังกล่าว จึงจัดได้ว่าการลงรหัสมีความน่าเชื่อถือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) มากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ จากนั้นนำข้อความสั้นดังกล่าวมาอธิบายและวิเคราะห์เนื้อหา

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการศึกษาค้างนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ส่งสาร และกลุ่มผู้รับสาร โดยกลุ่มผู้ส่งสาร ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานทรัพย์สินฯ 4 ท่าน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ เลือกศึกษาเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณชนกณัฐ สิมพะลิก	หัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์
คุณเมษมาศ เดชขุน	หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2
คุณยุทธนา เนียมเปรม	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 2
คุณสราวุธ เจริญวิวัฒน์สกุล	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 2

ส่วนกลุ่มผู้รับสาร ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) โดยแบ่งเป็น

- ผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป 2 ท่าน
- ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย 11 ท่าน
- ผู้บริหารระดับหัวหน้ากอง 34 ท่าน
- ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก 84 ท่าน
- พนักงานในส่วนกลาง 771 ท่าน
- ผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาค 109 ท่าน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้บริหารและพนักงานที่ขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional

Allocation) โดยนำจำนวนผู้บริหารในแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกจนถึงระดับหัวหน้าฝ่าย และจำนวนพนักงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มาคิดสัดส่วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ได้ผลดังตาราง

ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ผู้บริหารระดับผู้ช่วยผอ.ฯ ขึ้นไป	0	0.2
- ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย	0	1.1
- ผู้บริหารระดับหัวหน้ากอง	1	3.3
- ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก	1	8.3
- พนักงานในส่วนกลาง	11	76.3
- ผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาค	2	10.8
รวม	15	100.00

ตารางที่ 3.3

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ชื่อ - นามสกุล	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	อายุงาน (ปี)
1. นายเจตพงศ์ มุขวิโลก	48	หัวหน้ากองบริหารงานลูกค้า	26
2. นายกำพล เอกพันธุ์	44	หัวหน้าแผนกโครงการอนุรักษ์	19
3. นางสาวจิราพร รังสิมันต์	29	เจ้าหน้าที่จัดประโยชน์	4
4. นางรัชนี แก้วอุดร	55	เจ้าหน้าที่บัญชี	34
5. นายธนากร ราชวัลลภานุสิทธิ์	52	นายช่างสถาปัตยกรรม	31
6. นายชัยมนตรี ปานประภากร	36	เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ	7
7. นางสาวภัทรา จันทพุด	28	เจ้าหน้าที่บุคลากร	5
8. นางสาวณอมศรี เนียมสุวรรณ	55	เจ้าหน้าที่ธุรการ	30

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ชื่อ - นามสกุล	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	อายุงาน (ปี)
9. นายเอกวัฒน์ เดชสกุล	29	เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์	5
10. นายพงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม	43	เจ้าหน้าที่ครุภัณฑ์	26
11. นางสาวธนิศา คงชื่น	25	เจ้าหน้าที่จัดประโยชน์ 3	2
12. นางสาวช่อประภา ปาจริยพงศ์	31	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	9
13. นายสมยศ อ่อนนิ่ม	31	เจ้าหน้าที่จัดประโยชน์	9 เดือน
14. นายอรรถวุฒิ ธิพงษ์	25	เจ้าหน้าที่ทะเบียนและข้อมูล	3
15. นางสาววราภรณ์ โคตพันธ์	28	เจ้าหน้าที่ทะเบียนและข้อมูล	4

กลุ่มตัวอย่าง 15 คน มาจากสังกัดกองต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพยากรฯ โดยลำดับที่ 1-13 อยู่ในส่วนกลาง คือ สังกัดกองบริหารงานลูกค้า กองโครงการอนุรักษ์ กองบริหารงานกลาง (ภูมิภาค) กองบัญชี กองช่าง กองโครงการธุรกิจ กองบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองบริหารงานกลยุทธ์และแผนงาน กองงานความร่วมมือภายนอก 2 กองบริหารสารสนเทศและจัดหา กองอสังหาริมทรัพย์ 1 สารบรรณฝ่ายโครงการพิเศษ กองอสังหาริมทรัพย์ 2 ตามลำดับ ส่วนลำดับที่ 14-15 อยู่ในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานจังหวัดสงขลา และสำนักงานจังหวัดนครสวรรค์ ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ส่งสารและผู้รับสารที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจะกำกับการบันทึกรายละเอียดของการสนทนาลงบนเทปบันทึกเสียง จากนั้นจะนำข้อมูลมาเรียบเรียงและสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับถัดไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นที่ต้องการศึกษา ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมาตรฐาน (Semi standardized Interview) คือ การเตรียมแนวคำถามล่วงหน้าและปรับใช้ในหน้างาน สัมภาษณ์แบบไม่จำกัดคำตอบผู้ตอบ สามารถถามกลับและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ส่งสาร คือ ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 4 ท่าน ซึ่งคำถามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานั้น ผู้ศึกษาได้วางกรอบคำถาม ดังนี้

บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของท่านต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

1. วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)
2. กระบวนการหรือหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) เป็นอย่างไร
3. การส่งข้อความสั้น (SMS) ในแต่ละครั้ง มีการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับสารอย่างไร
4. ผลตอบรับของผู้รับสารที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
5. ท่านมีแผนในการพัฒนาระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) อย่างไรบ้าง

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้รับสาร คือ ผู้บริหารและพนักงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ขอรับบริการข้อความสั้น (SMS) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุล อายุ ตำแหน่ง และอายุการทำงาน
2. ท่านได้กรอกแบบฟอร์มขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่เริ่มแรกหรือไม่ (บางท่านอาจขอรับบริการ หลังจากที่ได้เพื่อนร่วมงานแนะนำ)
3. ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ท่านสนใจบริการระบบข้อความสั้น (SMS)
4. ท่านคิดว่าการนำเสนอข้อมูลข่าวสารดังกล่าว เนื้อหา มีความชัดเจน เข้าใจ ได้ ยากง่ายเพียงใด

5. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึงท่าน มีความน่าสนใจ หรือมีความเหมาะสมอย่างไร
6. ท่านคิดว่ามีความเหมาะสมของเวลาและความถี่ของการส่งข้อความสั้น (SMS) มากน้อยเพียงใด
7. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้ท่านสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กร มากน้อยเพียงใด
8. จากการขอรับบริการดังกล่าว ท่านคิดว่ามีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร
9. ท่านคิดว่า ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ในปัจจุบันเป็นอย่างไร เพียงพอหรือไม่ กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ส่งสาร คือ ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 4 ท่าน และกลุ่มผู้รับสาร คือ ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา และนำทฤษฎีผู้เฝ้า ประตู (Gatekeeper) และทฤษฎีการเปิดรับสาร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอโดยสรุปในแต่ละประเด็น

การนำเสนอผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบข้อความสั้น (SMS) ในการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์” ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบันทึกการส่งข้อความสั้น (SMS) ของกองลูกค้าสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ ในฐานะผู้ส่งสาร และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในฐานะผู้รับสาร เพื่อนำข้อมูลมาจัดแบ่งประเภท และนำเสนอผลการศึกษาก่อเป็น 2 บท ดังนี้

บทที่ 4 ผลการศึกษา การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการศึกษาประเภทข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกของกลุ่มผู้ส่งสารและกลุ่มผู้รับสารดังกล่าว

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ