

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

สำหรับโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “ศึกษาการจัดการสื่อสารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาต้าน้ำ” นั้น ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงการจัดการสื่อสารทั้งภายนอกและภายในองค์กรของผู้บริหารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาต้าน้ำ ปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยผู้ศึกษามุ่งเน้นถึงลักษณะวิธีการสื่อสารเป็นสำคัญ

ระเบียบวิธีวิจัยที่ผู้ศึกษาเลือกมาใช้ในที่นี้ คือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และส่วนหนึ่งมาจากการหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ได้ทำการสัมภาษณ์โดยแบ่งประชากรที่ผู้ศึกษาเลือกสัมภาษณ์เป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร พนักงาน ชาวบ้านและผู้ให้บริการ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของประชากรแต่ละกลุ่มดังนี้

ผู้บริหาร ต้องเป็นผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับการสื่อสารขององค์กร หรือนโยบายด้านที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์กรของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาต้าน้ำ ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| - คุณวิสร รัชพันธุ์ | กรรมการผู้จัดการ |
| - คุณรัชวัลย์ เพิ่มพูนประเสริฐ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| - คุณสถาพร พัฒนาเมธี | ผู้จัดการฝ่ายขาย |

พนักงาน ต้องมีอายุการทำงานที่ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาต้าน้ำ เป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 10 ปี และลักษณะงานต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กรด้วย เนื่องจากคุณสมบัติข้างต้น จะทำให้ผู้ศึกษาสามารถเจาะจงแหล่งข้อมูลบุคคลผู้ที่มี

ลักษณะโดดเด่นต่างจากพนักงานทั่วไป ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลเชิงลึกมากกว่าข้อมูลจากพนักงานทั่ว ๆ ไป ได้แก่

- คุณสุชาวลี วนิชาชีวะ บัญชี จัดซื้อและวิทยากรเศรษฐกิจพอเพียง
- คุณดำรงค์ ปรีชาชน ครูฝึกอบรมเศรษฐกิจพอเพียง
- คุณประภิต บุญสนอง พนักงานแผนกค่าน้ำ

ชาวบ้านผู้เกี่ยวข้อง ต้องเป็นบุคคลที่มีการติดต่อกับชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาค่าน้ำโดยตรงมาไม่ต่ำกว่า 2 ปี โดยลักษณะการติดต่อนั้น สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ได้แก่

- คุณจิตรกร พยุบล เกษตรกร (เครือข่ายเกษตรธรรมชาติ)
- คุณสมชาย แสงสว่าง เกษตรกร (เครือข่ายเกษตรธรรมชาติ)
- คุณเกียรติศักดิ์ ลีสง่า เกษตรกร (เครือข่ายเกษตรธรรมชาติ)

ผู้ให้บริการ ต้องเคยไปใช้บริการที่ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาค่าน้ำ ไม่ต่ำกว่า 5 ครั้ง ซึ่งจะใช้บริการในส่วนที่พักค้างแรมหรือศูนย์กีฬาค่าน้ำ หรือทั้งสองอย่าง การกำหนดคุณสมบัติเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับ เป็นข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่ใช้บริการที่มีคุณลักษณะโดดเด่นกว่าผู้ให้บริการทั่วไป ได้แก่

- คุณสุรัชย์ วงศ์วิไล
- คุณวาทิต ชาติกุล
- คุณศดาญ รัชท์ทอง

จำนวนผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งหมด 12 คน โดยทำการสัมภาษณ์ในช่วงวันที่ 19 มีนาคม ถึง 5 พฤษภาคม 2551

2. ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติองค์การ กิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การสร้างสรรค์ขึ้น รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับองค์การจากสื่อ VCD นิตยสาร และเว็บไซต์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) นั้น ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์ที่แน่นอน และในระหว่างการสัมภาษณ์ได้ขอ

อนุญาตผู้ให้การ สัมภาษณ์บันทึกเทปการสัมภาษณ์นั้นไว้ โดยมีกรอบคำถามในประเด็นต่างๆ ดังนี้

กรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

1. ธุรกิจหลักของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาผจญภัย
2. สถานะการแข่งขันของธุรกิจผจญภัยในปี
3. นโยบายและพันธกิจของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาผจญภัย
4. Positioning ที่องค์กรกำหนดไว้
5. กลุ่มเป้าหมายของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาผจญภัย และเกณฑ์ในการพิจารณา
6. แนวทางการจัดการสื่อสาร รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารทั้งภายนอก (ผู้ให้บริการ และชาวบ้าน) และภายในองค์กร (พนักงาน) ที่เคยทำมา
7. การสื่อสารโดยการโน้มน้าว เพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ที่ดีกว่า
8. สิ่งที่ต้องการเป็น และสิ่งที่คิดว่าคนภายนอกมองเห็น
9. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการสื่อสารในแต่ละด้าน รวมทั้งแนวทางแก้ไข

กรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์พนักงาน

1. หน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่ง
2. การสื่อสารภายในองค์กรในแต่ละระดับ (ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง)
3. การสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า
4. การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริหารกับพนักงาน และพนักงานด้วยกันเองอย่างไรบ้าง
5. ความคิดเห็นที่มีต่อองค์กรในสายตาพนักงานและในสายตาลูกค้า
6. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร
7. การปรับตัวในช่วงที่ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง

กรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ชาวบ้านผู้เกี่ยวข้อง

1. รู้จักชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำจากสื่อช่องทางใด
2. ความคิดเห็นที่มีต่อชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ
3. การสื่อสารระหว่างชาวบ้านผู้เกี่ยวข้องกับชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ
4. การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชาวบ้านผู้เกี่ยวข้องกับชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ และความร่วมมือต่อกันอย่างไรบ้าง

กรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ

1. เกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรีสอร์ท หรือศูนย์กีฬาดำน้ำ
2. การสื่อสารขององค์การมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่
3. รู้จักชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาดำน้ำจากสื่อช่องทางใด
4. เหตุใดจึงเลือกใช้บริการของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาดำน้ำ
5. จุดประสงค์ที่มาใช้บริการของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ (บริการด้านที่พัก ดำน้ำ หรืออื่น ๆ)
6. การสื่อสารระหว่างชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาดำน้ำและผู้ใช้บริการ
7. จุดเด่น จุดด้อยของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ทและศูนย์กีฬาดำน้ำ
8. ข้อเสนอแนะ ดิชม

การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลทั้ง 4 กลุ่ม และจากการเก็บรวบรวมเอกสารทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้อง โดยการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงาน ชาวบ้านผู้เกี่ยวข้องและผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน และศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่เป็นเอกสารประวัติความเป็นมาขององค์การ จำนวนพนักงาน รวมถึงกิจกรรมที่องค์การสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยบรรยายถึงแนวคิด นโยบาย รวมทั้งการสื่อสารทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ระหว่างพนักงาน
ด้วยกัน และการสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการและชุมชน