

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล เรื่อง “กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์และขั้นตอนการสื่อสารขององค์การเภสัชกรรม รวมทั้งศึกษาปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นต่อมาตรการขององค์การเภสัชกรรม รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการสื่อสารขององค์การเภสัชกรรม ในช่วงวิกฤตการณ์ที่มีการนำเสนอบทความว่า “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวีไออาร์ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิด การต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก”

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากตำราเอกสารต่างๆ สิ่งพิมพ์ (Documentary Study) เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ที่ครอบคลุมจากแหล่งต่างๆ มาศึกษา ได้แก่

1.1 ข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์ โดยรวบรวมจากหนังสือพิมพ์รายวัน จำนวน 5 ฉบับ ที่ลงข่าว “จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2548 พบว่ายาวีไออาร์ ซึ่งองค์การเภสัชกรรมผลิตเลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึง 39.6 – 58% (จากการศึกษาผู้ป่วยจำนวน 300 คน) ผลการศึกษานี้อาจจะแสดงให้เห็นว่ายาดังกล่าวก่อให้เกิด การต้านยารักษาเอชไอวีในระดับสูงที่สุดในโลก” ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550 โดยผู้ศึกษาได้เจาะจงเลือกหนังสือพิมพ์ภาษาไทยรายวันที่มียอดจำหน่ายวันละไม่ต่ำกว่า 100,000 ฉบับ จำนวน 5 หนังสือพิมพ์ เรียงตามลำดับตัวอักษรดังนี้

- 1) หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ
- 2) หนังสือพิมพ์เดลินิวส์

3) หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน

4) หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์

5) หนังสือพิมพ์มติชน

1.2 เอกสารประชาสัมพันธ์ขององค์การเภสัชกรรม รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่องค์การเภสัชกรรมเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ได้แก่

1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์ขององค์การเภสัชกรรมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอข่าวยา GPO- VIR ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2550 ถึงเดือนธันวาคม 2550

1.4 สื่อวัสดุอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ วีดีทัศน์

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยคัดเลือกกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 8 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้เลือกเจาะจงสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสื่อสารภาวะวิกฤต ทั้งนี้มีบุคคลที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ รวม 8 ท่าน ได้แก่

- นายแพทย์วิชัย โชควิวัฒน์

ประธานคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

- นายสุนทร คุณชัยมั่ง

ผู้บริหารบริษัท Image plus

- นายสุรินทร์ แปลงประสพโชค

ผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์ เขต 8 กรมประชาสัมพันธ์

- นายธนวัฒน์ ทองประดิษฐ์

รองผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม

- นางสาวศิริวรรณ เดียวพันธ์

ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ องค์การเภสัชกรรม

- นางเอ็นดู อภิชาติวรพงษ์

บรรณาธิการข่าวสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

- นางอำมร บรรจง

ผู้สื่อข่าวประจำกระทรวงสาธารณสุข สถานีวิทยุสำนักข่าวไทย และสถานี

โทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี

- นายสุวัฒน์ บุญชาญ

ผู้สื่อข่าวประจำกระทรวงสาธารณสุข นสพ. เดลินิวส์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งไม่สามารถนำข้อมูลมาแจกแจงนับได้ เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และการแสดงความคิดเห็น โดยเป็นการแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-structured Interview) เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดที่มีการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ผู้รับการสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ภายในข้อคำถามที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย

คำถามเกี่ยวกับผลกระทบ และแนวทางการจัดการสื่อสารขององค์การเภสัชกรรมกรณีมีการนำเสนอบทความว่ายา GPO-VIR ซึ่งเป็นยาต้านไวรัสเอดส์ขององค์การเภสัชกรรมเป็นยาที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีการตีอยาในระดับสูงที่สุดในโลก ประกอบด้วย

- ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อด้านใด และอย่างไร
- มีแนวคิดอย่างไรในการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น
- รูปแบบ และวิธีการนำเสนอข้อมูลกรณีปฏิบัติจริงในการทำงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต
- มีรูปแบบ และวิธีการอย่างไรในการจัดการสื่อสารภายนอกองค์กรเมื่อเกิดภาวะ

วิกฤต

- มีรูปแบบและวิธีการอย่างไรในการจัดการสื่อสารภายในองค์กรเมื่อเกิดภาวะวิกฤต
- จะมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างในการปฏิบัติงานด้านการจัดการการสื่อสาร

เมื่อเกิดภาวะวิกฤต

- มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารภายนอกและภายใน

องค์กร

- แนวทางการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานที่ผ่านมา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ประกอบกัน คือ

1. เก็บข้อมูลจากเอกสาร วัสดุอื่นๆ ข่าวประชาสัมพันธ์ขององค์การเภสัชกรรมที่นำเสนอข่าวเกี่ยวกับยาต้านไวรัสเอดส์จีพีโอเวียร์ ในหนังสือพิมพ์รายวัน จำนวน 5 ฉบับ เรียงตามลำดับตัวอักษรดังนี้ หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ

รายวัน หนังสือพิมพ์โพสทูเดย์ หนังสือพิมพ์มติชน ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550

2. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการสื่อสารภาวะวิกฤต โดยจัดทำเป็นจดหมายขอความร่วมมือขอสัมภาษณ์พร้อมแนวทางการสัมภาษณ์ (Question Guideline) ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่างๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างล่วงหน้า ติดต่อกันนัดหมายและทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยขออนุญาตบันทึกเทป และถอดคำสัมภาษณ์

รายงานการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลข้อมูลจากเอกสาร วัสดุอื่นๆ หนังสือพิมพ์ จำนวน 5 ฉบับ และที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลผู้เกี่ยวข้องโดยจะนำเสนอผลการศึกษาเรียงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในรูปแบบของการพรรณนา (Description) และวิเคราะห์ตามหลักแนวคิดการสื่อสารภาวะวิกฤตและแนวคิดการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งวิเคราะห์จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานต่างๆ ได้