

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รหัสและกระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการข้อความสั้น ของ สำนักข่าวเนชั่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเมื่อพิจารณาตามปัญหาคำถามวิจัย ที่ระบุไว้ในที่มาและความสำคัญของปัญหา พบว่าผู้วิจัยต้องทำการศึกษาใน 3 ส่วน คือ

- 1.ศึกษารหัสที่อยู่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น
- 2.ศึกษากระบวนการสร้างรหัส SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น
- 3.ศึกษาการตีความ ถอดรหัสของผู้รับสารต่อการนำเสนอ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น

ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดใช้ การวิเคราะห์ด้วยบท (Textual Analysis) ของ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น เป็นการวิเคราะห์รหัสและวิเคราะห์การเข้ารหัส เพื่อให้ทราบถึง กระบวนการสร้างรหัสสัญญาณอย่างละเอียด โดยมีการใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Group Interview) รวมถึงการสังเกตและจดบันทึก เสริมในการศึกษาในด้านของผู้ส่งข่าวว่ามีรหัสสัญญาณใน SMS ข่าวอย่างไรบ้าง มีการใช้วิธีการสนทนาทางโทรศัพท์ (Tele Interview) ในการศึกษาการ ตีความถอดรหัสของผู้รับสารด้วยเช่นกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจัดแบ่งตามแหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยดังนี้

1.ข้อมูลเพื่อศึกษาตัวสาร (Text)

SMS ข่าว ของสำนักข่าวเนชั่นในประเภทต่างๆ ได้แก่ ทันข่าว ข่าวคมชัดลึก ข่าวบันเทิง ข่าวธุรกิจ ข่าวหุ้น ข่าวอัตราแลกเปลี่ยน เฉพาะที่เป็นภาษาไทยของสำนักข่าวเนชั่น ผู้วิจัยได้กำหนด เลือกโดยการสุ่มตัวอย่างข้อความข่าวแต่ละประเภทมาให้เหลือ 224 ข้อความ จากประชากรข่าว ทั้งหมด 2,278 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 9.83

โดยกำหนดระยะเวลาศึกษารวบรวมข้อข่าวสั้น SMS ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ถึง 20 พฤษภาคม 2553 รวมระยะเวลา 50 วัน

โดยจะมีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบให้ครอบคลุม SMS ข่าว ทั้ง 6 ประเภท ดังนี้

- (1) สำหรับข่าวทันข่าว ข่าวคมชัดลึก ข่าวบันเทิง ข่าวธุรกิจ จะสุ่มวันละ 1 ข่าวต่อ 1 ประเภทข่าว ซึ่งเป็นการสุ่มเลือกแบบ 1 ข้อความเว้น 1 ข้อความไล่ไปทุกวัน เช่น วันที่ 1 เลือก

ข้อความที่ 1 ,วันที่ 2 เลือกข้อความที่ 3, วันที่ 3 เลือกข้อความที่ 5, วันที่ 4 เลือกข้อความที่ 7 เมื่อสุ่มจนครบ 50 ข้อความในแต่ละประเภทข่าว จะได้จำนวนข่าวทั้งหมดดังนี้

$$50 + 50 + 50 + 50 = 200 \text{ ข้อความ}$$

(2) สำหรับประเภท ข่าวหุ้น ข่าวอัตราแลกเปลี่ยน จะสุ่มมาประเภทละ 12 ข้อความ โดยเลือกสุ่มวันละ 1 ข้อความแบบ วันเว้นวันจนครบ 12 ข้อความ เช่น วันที่ 1 เลือกข้อความที่ 1, วันที่ 3 เลือกข้อความที่ 3, วันที่ 5 เลือกข้อความที่ 5 ไปจนครบ 12 ข้อความ เนื่องจากเป็นข่าวที่มีรูปแบบตายตัว ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้คำหรือภาษา ได้จำนวน

$$12 \times 2 = 24 \text{ ข้อความ}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างข่าวทั้ง 6 ประเภทจึงรวมเป็น 224 ข้อความ

2.ข้อมูลเพื่อศึกษาผู้ส่งสาร มี 2 ประเภทคือ

2.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคล

กลุ่มผู้ส่งสาร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการส่งข่าว SMS ของสำนักข่าวเนชั่นในทุกประเภทข่าว ซึ่งจะศึกษาโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Group Interview) คือบุคคลดังต่อไปนี้

(1) สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน)

(2) ดิยากร วงศ์เลิสุวาทิก Rewriter แผนกMobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน)

(3) ธนิตา ทองแจ้น Rewriter แผนกMobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน)

(4) พิชาพัทธ อาจพงษา Rewriter แผนกMobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน)

(5) อธิพัทธ ปิ่นละโรจน์ Rewriter แผนกMobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน)

มีประเด็นคำถามหลัก ๆ ดังนี้

1. ความหมายของข่าวสั้นในความคิดท่าน คืออะไร ?
2. กระบวนการทำงานในการนำเสนอ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นอย่างไร ?
3. ใครเป็นคนคัดเลือกข่าวมาเขียน SMS ใช้เกณฑ์ใดในการคัดเลือก ?
4. ข้อจำกัดของการส่งข่าวสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ 70 ตัวอักษร ภายใต้ข้อจำกัดนี้ ท่านมีกลวิธีในการเขียนอย่างไรบ้าง ?
5. หากมีคำใหม่ ๆ เกิดขึ้น มีวิธีการสร้างรหัสร่วม หรือแบบแผนในการเขียนข่าวร่วมกันหรือไม่ เช่น กลุ่มมือ ?
6. ในการส่งข่าวแต่ละประเภท ใช้อะไรเป็นหลักในการสร้างความแตกต่าง ?
7. ความยากง่ายในการเข้ารหัสข่าวแต่ละประเภท ยากง่ายต่างกันหรือไม่ อย่างไร ?
8. เคยส่ง SMS ข่าวไปแล้วมีปัญหาบ้างหรือไม่ อย่างไร ?
9. หากเคยเกิดปัญหา แล้วมีวิธีแก้อย่างไร ?

2.2 ข้อมูลจากการสังเกตและจดบันทึก

เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) แบบปิดลับ การทำงานของนักข่าวและบรรณาธิการ แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ติ้ง จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลาดังแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ถึง 20 พฤษภาคม 2553 รวมระยะเวลา 50 วัน

เนื่องจากผู้วิจัยเป็น 1 ในทีมข่าว ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 6 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสังเกตและจดบันทึกการทำงานของผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้เข้ารหัสทั้ง 5 คนได้อย่างสะดวกและใกล้ชิด แต่เนื่องจากเป็นผู้ร่วมงานที่มีความสนิทสนมและร่วมกันทำงานมาเป็นเวลานาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกการสังเกตแบบปิดลับ ไม่ให้ผู้ร่วมงานรู้ตัว เพื่อป้องกันการสร้างภาพ หรือประกอบสร้างข้อมูลบางอย่างซึ่งอาจเกิดขึ้นได้

3. ข้อมูลเพื่อศึกษาผู้รับสาร

กลุ่มผู้รับสาร ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการเนชั่น โมบายนิวส์ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภท โดยคัดเลือกจากผู้โทรเข้ามาทางแสดงความเห็น ดิชมหรือร้องเรียนเกี่ยวกับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นผ่านทาง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่น

ในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ถึง 20 พฤษภาคม 2553 รวมระยะเวลา 50 วัน เพื่อศึกษาเรื่องความเข้าใจที่มีต่อการถอดรหัสตัวสาร

ทำการสุ่มเลือกมาประเภทข่าวละ 2 คน จาก SMS ข่าวสั้นทั้ง 6 ประเภท รวมทั้งสิ้น 12 คน ทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์(Tele Interview) โดยมีบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประเภททันข่าว

- (1) ศุภวิทย์ บุญยืน อาชีพ พนักงานบริษัท
- (2) กัญญาภัทร์ เพ็ญคารา อาชีพ Sale Marketing

ประเภทคมชัดลึก

- (1) บัณฑิต เดือดขุนทด อาชีพ ช่างเทคนิคช่างยนต์
- (2) วสุ กลิ่นเกษร อาชีพ พนักงานส่งเอกสาร

ประเภทบันเทิง

- (1) ธนพงศ์ ภูอากาศ อาชีพ ผู้สื่อข่าวบันเทิง
- (2) ยุพเรศ ดุกร อาชีพ พนักงานการเงิน

ประเภทธุรกิจ

- (1) สิทธิศักดิ์ จรรยาอังกู อาชีพ พนักงานบริษัท
- (2) พรชัย ชวานาวิก อาชีพ ผู้ช่วยช่างภาพ

ประเภทหุ้น

- (1) เพ็ญจันทร์ แสงพิสิทธิ์ อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว
- (2) พิมพ์วิภา ชัยอุ้น อาชีพ พนักงานบริษัท

ประเภทอัตราแลกเปลี่ยน

- (1) ชปิติตา หงษ์จักรเพชร อาชีพ พนักงานฝ่ายบุคคล
- (2) ปรียาลักษณ์ บุญมัน อาชีพ ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจ

สำหรับประเด็นคำถามหลัก ๆ มีดังนี้

1. ท่านใช้บริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นประเภทใด ใช้มานานเท่าใด ?
2. ทำไมท่านจึงตัดสินใจรับบริการ SMS ข่าวสั้น ?
3. เมื่อได้รับ SMS ข่าวสั้นแล้ว มีความเข้าใจในตัวเนื้อหาหรือไม่ อย่างไร ?
4. หากไม่เข้าใจ จะไม่เข้าใจในส่วนใด เพราะเหตุใด ?
5. เคยมี feedback กลับมายังสำนักข่าวเนชั่นไหม หากเคย ทำอย่างไร ?

6.เท่าที่ได้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น มีความพอใจหรือไม่ อย่างไร ?

7.นอกจากรับบริการ SMS ข่าวสั้น ท่านได้ติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ?

ขั้นตอนการวิจัย

สำหรับขั้นตอนการวิจัย จะเรียงลำดับตามความยากง่ายในการเก็บข้อมูล และการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ด้วยบท (Textual Analysis) ของ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นไปพร้อมๆกับการสังเกตและจดบันทึกการทำงานของกลุ่มผู้ส่งสาร

เมื่อวิเคราะห์ด้วยบทไปได้สักระยะ จึงเริ่มทำการสัมภาษณ์ผู้ส่งสาร โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) เพื่อนำรหัสที่สามารถวิเคราะห์ได้บางอย่าง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและจดบันทึกวิธีการทำงานของผู้ส่งสาร มาสร้างเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อการเจาะลึกข้อมูลในส่วนของการกระบวนการใส่รหัสได้มากขึ้น

จากนั้นจึงวิเคราะห์ ข้อมูล record การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อศึกษา feedback ของผู้รับสาร แล้วคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก record ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอยู่แล้วเพื่อมาสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อศึกษาการถอดรหัส และการมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการพิจารณา โดยจะแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนคือ

1.วิเคราะห์กระบวนการสร้างรหัสสัญญาณ ของ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 การวิเคราะห์ด้วยบท (Text) ของ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นในประเภทต่างๆ นำมาแยกคำ จัดประเภท หมวดหมู่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้คำย่อในสังคมคอมพิวเตอร์ (Acronyms used in the Computer Community) ซึ่งเป็นการใช้คำย่อ Acronyms หรืออาจเรียกว่า Abbreviation โดยเลือกใช้ 1 วิธีคือ การย่อคำแบบตัดอักษรแล้วใช้การเดา ซึ่งลักษณะเช่นนี้มักตัดสระออก เช่น ur หมายถึง your , PLS หมายถึง please , MSG หมายถึง message

รวมถึงการใช้ Emoticon มาจากคำ 2 คำ คือ Emotion กับ Icon เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึก โดยการใช้การเรียงสัญลักษณ์ ที่มีอยู่บนแป้นพิมพ์ออกมาเป็นรูปภาพ เพื่อใช้ให้เข้าใจกัน

โดยทั่วไป ซึ่งการเขียนข่าว SMS นั้น มีกระบวนการคล้ายกับแนวคิดในการสร้าง Emoticon กล่าวคือ นำคำภาษาไทยที่มีความหมายต่างๆในตัวเองอยู่แล้ว นำมาผ่านกระบวนการใส่รหัส สัญลักษณ์ เพื่อให้เกิดความหมายใหม่ เพื่อส่งความหมายที่ผู้ส่งต้องการไปยังผู้รับสาร

ดังนั้นในการวิเคราะห์ตัวบท (Text) จึงต้องใช้ทฤษฎีสัญญะวิทยา (Semiological Analysis) ตามแนวคิดของ U.Eco (1979) โดยใช้การวิเคราะห์หา Paradigmatic คือการแสวงหาชุดของสัญลักษณ์ๆ ที่อยู่ในกระบวนการที่สัมพันธ์กัน และยังสามารถนำมาใช้แปรเปลี่ยนกันได้ โดยยังคงรักษาความหมายเดิมเอาไว้

ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น มาอธิบายการสร้างรหัสสัญลักษณ์ที่มีอยู่ใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อสนับสนุนข้อสันนิษฐานข้อที่ 1

1.2 การวิเคราะห์ผู้ส่งสาร (Sender) จะใช้แนวคิดเกี่ยวกับข่าว คุณค่าของข่าว และการเลือกสรรข่าว มาเป็นกรอบในการอธิบายการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเสนอข่าว SMS

รวมถึงทฤษฎีสัญญะวิทยา (Semiological Analysis) ในหลักการของ Saussure ที่กล่าวถึงสัญลักษณ์ว่ามี 2 ส่วน คือ ตัวหมาย (Signifier) และตัวหมายถึง (Signified) คำนิยามของสัญลักษณ์ก็คือสิ่งที่มีความหมายมากกว่าตัวของมันเอง โดยในกระบวนการใส่รหัสสัญลักษณ์ทำได้ 3 วิธี คือ การใส่ความหมาย (construction) การถอดความหมายออก (deconstruction) และการใส่ความหมายใหม่ (reconstruction)

ผู้วิจัยจะนำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายถึงกระบวนการสร้างความหมาย การใส่รหัสสัญลักษณ์ของผู้ส่งสารที่ปฏิบัติงานส่งข่าว SMS ของสำนักข่าวเนชั่น

2.วิเคราะห์การตีความ/ถอดรหัสของผู้รับสารต่อการนำเสนอ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น

เป็นการวิเคราะห์ทางฝ่ายผู้รับสาร โดยประยุกต์มาจากแนวคิดเรื่องผู้รับสารและระบบของรหัสแห่งความหมาย (Audience and Coding System) ซึ่ง Stuart Hall(1993) ได้เสนอการเข้ารหัสและถอดรหัส (Encoding & Decoding) ที่อธิบายว่า ระบบรหัสของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเป็นรหัสการสื่อสารชุดเดียวกันเสมอไป โดยการถอดรหัสมี 3 ลักษณะคือ การถอดรหัสด้วยจุดยืนแบบที่ผู้ส่งสารเข้ารหัสมา การถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต้องต่อรองความหมายใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร และการถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต่อต้านหรือขัดแย้งกับความหมายที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาประยุกต์ใช้กับการถอดรหัสของผู้รับสารต่อการนำเสนอ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น โดยมีการถอดรหัสใน 3 ลักษณะ คือ การถอดรหัสแล้วเข้าใจรหัส ถอดรหัสแล้วไม่เข้าใจรหัส และถอดรหัสแล้วเข้าใจรหัสผิด ซึ่งผู้วิจัยจะใช้หลักการนี้

เพื่ออธิบายถึงการตีความและถอดรหัสของผู้รับสารในการรับบริการ SMS ข่าว ของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อสนับสนุนข้อสันนิษฐานข้อที่ 2

การนำเสนอข้อมูล

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำมาจัดเรียงข้อมูลเพื่อนำเสนอตามปัญหาคำถามการวิจัย หรือ วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเรียงลำดับดังนี้

บทที่ 4 นำเสนอข้อมูล ตัวบท (text) เพื่ออธิบายว่าใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแต่ละประเภท มีการใส่รหัสสัญญาณ อย่างไรบ้าง โดยจัดเป็นหมวดหมู่ เป็นชุดของสัญญาณ (set of sign) เพื่อให้เข้าใจได้กระจ่างชัดเจนมากขึ้น

บทที่ 5 นำเสนอข้อมูลจากผู้เข้าร่วมห้ส่วนีกระบวนการในการสร้างรหัสสัญญาณใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นอย่างไรบ้าง โดยอธิบายในรายละเอียดว่ามีขั้นตอนในการทำงานอย่างไร มีวิธีการคัดเลือกข่าว เลือกคำที่ใช้ในข่าวอย่างไรบ้าง เพื่ออธิบายถึงกระบวนการสร้างรหัสสัญญาณใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

บทที่ 6 นำเสนอข้อมูลการตีความ/ถอดรหัสของผู้รับสารต่อการนำเสนอ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น โดยอธิบายว่าตัวสารเองสามารถสื่อได้ตรงตามความตั้งใจของผู้ส่งสารมากน้อยเพียงใด มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความเข้าใจ รวมถึงเมื่อผู้รับสารถอดรหัสแล้วจะมีปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) หรือไม่ อย่างไร

บทที่ 7 เป็นการสรุปผลการศึกษาวิจัยของทั้ง 3 ส่วนดังที่กล่าวไปแล้ว และการอภิปรายผล การศึกษาวิจัย โดยจะใช้แนวคิดเรื่องการเข้ารหัสและการถอดรหัส (Encoding and Decoding) เป็นกรอบในการอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต