

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การบริหารสื่อสารเพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของการประปา นครหลวง” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์การการประปานครหลวงและกลุ่มผู้ใช้น้ำทั้งรายย่อยและรายใหญ่ รวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมจากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง โดยมีองค์ประกอบในการศึกษาดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ ประกอบด้วยแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ : แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

การศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางในฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง และกลุ่มผู้ใช้น้ำทั้งรายย่อยและรายใหญ่ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์การ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์การการประปานครหลวง รวมเป็นจำนวน 9 ท่าน ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางภายในฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. คุณยี่งลักษณ์ วัฒนโชโต | ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร |
| 2. คุณพวงน้อย ทุตวณิช | ผู้อำนวยการกองผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ |
| 3. คุณทรรศนีย์ ฤกษ์ศานติวงษ์ | ผู้อำนวยการกองเผยแพร่ข่าว |
| 4. คุณกมล สุลำภา | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน 1125 |
| 5. คุณกนกรัตน์ เพียรพิจารณา | นักประชาสัมพันธ์ 7 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร |

กลุ่มผู้ใช้น้ำรายใหญ่

- | | |
|----------------------------|---|
| 6. คุณวรพจน์ เลี้ยวศิริกุล | ผู้จัดการแผนกผลิต บริษัทสามเสนบิโรวเอรี จำกัด |
|----------------------------|---|

กลุ่มผู้ใช้น้ำรายย่อย

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 7. คุณชำนาญ งามมณีอุดม | นักวิจัย |
| 8. คุณชุติมา เกศดาญรัตน์ | นักวิชาการ |
| 9. คุณปรานี ศิลสร | นักจัดรายการวิทยุ |

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ : แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

การศึกษาจากแหล่งข้อมูลเชิงเอกสาร อาทิ ข้อมูลจากแผนงานประชาสัมพันธ์การประปานครหลวง ข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายสื่อสารองค์กร ยุทธศาสตร์การบริหารงานการประปานครหลวงฉบับที่ 2 (2552-2554) รายงานประจำปีของการประปานครหลวง เว็บไซต์องค์การการประปานครหลวง บทความและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิดที่มีการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะศึกษาและเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้แนวคำถามได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แนวคำถามเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลบุคลากรภายในฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง และแนวคำถามเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลบุคลากรภายนอกองค์การการประปานครหลวง อันได้แก่ กลุ่มผู้ใช้น้ำรายย่อยและกลุ่มผู้ใช้น้ำรายใหญ่ โดยแนวคำถาม

ส่วนแรกที่ใช้ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลบุคลากรภายในฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง มีการจัดแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ลักษณะการวางแผนการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

- ลักษณะการวางแผนงานและเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร
- หลักการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นอย่างไร
- หลักเกณฑ์ในการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยแวดล้อมในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

- ปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรมีอะไรบ้าง และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างไรบ้าง
- ปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์กรมีอะไรบ้าง และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างไรบ้าง

ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

- แนวทางการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริหารงานประชาสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางใด

ส่วนที่สอง คือ แนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลบุคลากรภายนอกองค์กร อันได้แก่ กลุ่มผู้ใช้น้ำรายย่อยและกลุ่มผู้ใช้น้ำรายใหญ่ โดยแนวคำถามนี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์จากมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือกลุ่มผู้ใช้น้ำ ซึ่งเนื้อหาการสัมภาษณ์ในส่วนนี้ จะมีการจัดหมวดหมู่อยู่ในส่วนของแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรของการประปานครหลวง โดยมีการจัดแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การสื่อสารงานประชาสัมพันธ์ของการประปานครหลวงในมุมมองของกลุ่มผู้ใช้น้ำ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มผู้ใช้น้ำเป็นอย่างไร
- ความเหมาะสมในด้านช่องทางการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 2 ภาพลักษณ์ขององค์การการประปานครหลวงในมุมมองของกลุ่มผู้ใช้น้ำ

- การสื่อสารด้านภาพลักษณ์องค์การการประปานครหลวงเป็นอย่างไร
- การสื่อสารเรื่องโครงการต่าง ๆ ของการประปานครหลวงเป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 3 แนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของกปน. ในมุมมองของกลุ่ม
ผู้ใช้น้ำ

จากแนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกองค์กรดังกล่าว จะเป็นส่วนเติมเต็ม
เนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร ซึ่งจะช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้
ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ โดยการยึดหลักแนวความคิดจาก
วัตถุประสงค์การศึกษาเป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารสื่อสารเพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของการประปา
นครหลวง นี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง
โดยอาศัยการวิเคราะห์จากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แนวคิดการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และตีความ เพื่อตอบคำถามในการวิจัยข้างต้นที่กล่าวไป
แล้ว ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้