

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ภายใต้ภาวะวิกฤตทางการเมือง ผู้วิจัยได้เลือกประเภทการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในช่วงภาวะวิกฤตการเมืองระหว่างวันที่ 2 กันยายน 2551 ถึง 3 ธันวาคม 2551

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ** (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) บุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนรับผิดชอบด้านการวางแผน กลยุทธ์และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ** (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากตำราเอกสารต่าง ๆ สิ่งพิมพ์เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมจากแหล่งต่าง ๆ มาศึกษา ได้แก่

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัย ในเรื่องสถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงภาวะวิกฤต แนวทางในการจัดการภาวะวิกฤตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

2.2 ข้อมูลจากเว็บไซต์และจุลสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2.3 หนังสือ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 ข่าวตัดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจากหนังสือพิมพ์รายวันที่น่าเสนอข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังเกิดภาวะวิกฤต ระหว่างเดือนกันยายน 2551-เดือนมกราคม 2552

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีการประกอบกัน คือ

1. **การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)** บุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ การบริหารการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤต โดยใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มเลือกเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบกับวิธีการสุ่มแบบต่อเนื่อง (Snowball Sampling) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเกณฑ์เป็น 2 ระดับ คือ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ

ระดับนโยบาย

1. นายสุรพล เศวตเศรณี (26 มีนาคม 2552)

ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อดีตรองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน)

บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนการตลาดและการฟื้นฟูหลังเกิดวิกฤตทาง

การเมือง

2. นายวันเสด็จ ถาวรสุข (29 เมษายน 2552)

รองผู้ว่าการด้านตลาดภายในประเทศ

3. นายสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (9 เมษายน 2552)

รองผู้ว่าการด้านตลาดต่างประเทศ

ระดับปฏิบัติการ

1. นางสมฤดี ชาญชัย (18 มีนาคม 2552)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและแผน

2. นางคณินิจ โชติกะกุล (19 พฤษภาคม 2552)

ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

3. นางจิตติพร มณีเนตร (18 มิถุนายน 2552)

หัวหน้างานข่าวต่างประเทศ กองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

4. นางบุษกร ณ ระนอง (14 พฤษภาคม 2552)

พนักงานประชาสัมพันธ์ 6 กองประชาสัมพันธ์ในประเทศ

นอกจากนี้ผู้วิจัยจัดทำเป็นจดหมายขอความร่วมมือขอสัมภาษณ์ล่วงหน้าพร้อมทั้งแนวกำถามในการสัมภาษณ์ ติดต่อนัดหมายและทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยขออนุญาตบันทึกเทปและถอดคำสัมภาษณ์

2. **ทำการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)** ที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เอกสาร จุลสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลจากเว็บไซต์ และข่าวสดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในช่วงภาวะวิกฤตการณ์เมือง ระหว่างเดือนกันยายน 2551 ถึง เดือนมกราคม 2552 เนื่องจากเป็นช่วงระยะเวลาการเกิดภาวะวิกฤตทางการเมือง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสัมภาษณ์

เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ประกอบด้วยแนวคำถามแบบปลายเปิด (Open-end) ที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

แนวคำถามเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสาร โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อดีตรองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน) และผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและแผน

1. มีหน่วยงานหรือฝ่ายใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ การดำเนินงานและการบริหารการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีแนวทางในการจัดการวิกฤตการณ์อย่างไร

3. มีการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างไร โดยมีการแบ่งการบริหารการสื่อสารออกเป็นก่อน/ระหว่าง/หลัง เกิดภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร

4. หลังจากการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พ.ร.ก.) ครั้งแรก ในวันที่ 2 กันยายน 2551 แล้ว รัฐบาลได้มีการประกาศ พ.ร.ก. ในเขตพื้นที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิอีกครั้ง ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2551 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์และการบริหารการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร

5. มีการประเมินทัศนคติของชาวต่างชาติถึงภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นหรือความเชื่อมั่นในประเทศไทยหรือไม่ ถ้ามีหลังจากมีการประเมินความคิดเห็นของชาวต่างชาติแล้ว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดกลยุทธ์หรือแก้ไข เพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง

6. เมื่อมีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้แล้วประสบความสำเร็จหรือไม่ เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง และมีการแก้ปัญหาอย่างไร

แนวคำถามเกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ หัวหน้างานข่าวต่างประเทศ กองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ และพนักงานประชาสัมพันธ์ 6 กองประชาสัมพันธ์ในประเทศ

1. มีหน่วยงานหรือฝ่ายใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์
2. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอย่างไร
3. มีการวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตการเมืองอย่างไร
4. มีแผนการประชาสัมพันธ์อย่างไร
5. เมื่อเปรียบเทียบในภาวะปกติกับภาวะวิกฤต การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไร
6. หลังจากการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พ.ร.ก.) ครั้งแรกในวันที่ 2 กันยายน 2551 แล้ว รัฐบาลได้มีการประกาศ พ.ร.ก. ในเขตพื้นที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิอีกครั้ง ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2551 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หรือไม่อย่างไร
7. มีการจัดกิจกรรมและใช้สื่อใดบ้างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
8. เมื่อมีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้แล้วประสบความสำเร็จหรือไม่ เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างและมีการแก้ปัญหาอย่างไร

แนวคำถามเกี่ยวกับการฟื้นฟูหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยทำการสัมภาษณ์รองผู้ว่าการด้านตลาดภายในประเทศและรองผู้ว่าการด้านตลาดต่างประเทศ

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการวางแผนทางการตลาดอย่างไรบ้าง และได้มีการปรับเปลี่ยนแผนอย่างไรบ้าง
2. มีแผนการตลาดในการฟื้นฟูและสร้างความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยวอย่างไร
3. เมื่อมีการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่

2. แบบบันทึก

เป็นบันทึกที่ผู้ศึกษาใช้จัดบันทึกคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นหลัก ตลอดจนจัดบันทึกข้อมูลที่ได้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาในเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทางสถิติ แผนงาน รายงาน เอกสาร หนังสือ จุลสาร

วารสาร วิทยานิพนธ์และรายงานโครงการเฉพาะบุคคล ทั้งเอกสารต้นฉบับ เอกสารที่จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม และข้อมูลที่ค้นคืนได้ (Retrieve) จากเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wild Web)

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสัมภาษณ์โดยคำนึงถึงคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึกด้วยการตั้งแนวคำถามให้ตรงกับแนวคิดและวัตถุประสงค์พร้อมครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดในงานวิจัย มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบแก้ไข

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวิเคราะห์โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และจากเอกสารที่ได้จากการศึกษาแผนกลยุทธ์ นโยบายที่จัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มาวิเคราะห์ตามแนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาเพื่อเป็นการยืนยันข้อสรุปในการศึกษาครั้งนี้

การนำเสนอข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบวิธีการพรรณนา โดยการเขียนบรรยายเนื้อหาพร้อมแสดงตารางประกอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

กรอบแนวคิด

