

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การจัดการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคม : กรณีศึกษา โครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการสัมภาษณ์นั้นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมในด้านการจัดการการสื่อสาร โดยใช้แนวคำถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เพื่อให้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การจัดการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคม : กรณีศึกษา โครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแยกตามประเภทของแหล่งข้อมูลได้ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้แก่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการส่วนแผนงาน และนักประชาสัมพันธ์ของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม รวมทั้งสิ้น 8 คน

2. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร คือ

2.1 เอกสารประกอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารองค์กร กิจกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กร กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) คือ เอกสารภายใน ได้แก่ เอกสารองค์กร เอกสารเกี่ยวกับโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม รายงานโครงการ รายงานประจำปี สำหรับเอกสารภายนอก ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร เว็บไซต์ของ กสท โทรคมนาคม และสื่ออื่น ๆ

2.2 เอกสารประกอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารองค์กร กิจกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กร กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือทั้งในและต่างประเทศ และอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้วิธีการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในเชิงคุณภาพ (Quality Analysis)
2. ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยการคัดเลือก (Sampling method) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม คือ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มผู้สัมภาษณ์ จากการที่เป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม ทั้งในระดับผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงรายชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการสร้าง
DNA สำนึกดีต่อสังคม

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หน้าที่
1. คุณสมพล จันทร์ประเสริฐ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานโครงการฯ	รับผิดชอบทางด้านวางแผนการดำเนินงานโครงการฯ
2. คุณณัฐริกา วงศ์ชีอัสตย์	ผู้จัดการส่วนแผนงานโครงการฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร	รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ จำกัด อีกทั้งเป็นผู้วางแผนดำเนินการ ดูแลการปฏิบัติการสื่อสารของโครงการฯ
3. คุณจงจิต วัชรสินธุ์	ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนแผนงานโครงการฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร	รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการส่วนแผนงานในการดำเนินงานโครงการฯ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หน้าที่
4. คุณณัฐธยา ฉิมพลี	นักประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานโครงการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์ องค์กร	เป็นผู้วางแผน ดำเนินงาน และ ปฏิบัติงานโครงการฯ
5. คุณกานต์มณี แสงศรีจิราภัทร	นักประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานโครงการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์ องค์กร	เป็นผู้วางแผน ดำเนินงาน และ ปฏิบัติงานโครงการฯ
6. คุณปิ่นสุภา สิงหวิบูลย์	นักประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานโครงการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์ องค์กร	เป็นผู้วางแผน ดำเนินงาน และ ปฏิบัติงานโครงการฯ
7. คุณกนกวรรณ ชูชาญ	นักประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานโครงการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์ องค์กร	เป็นผู้วางแผน ดำเนินงาน และ ปฏิบัติงานโครงการฯ
8. คุณบุษยา พิมพ์แพง	นักประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานโครงการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์ องค์กร	เป็นผู้วางแผน ดำเนินงาน และ ปฏิบัติงานโครงการฯ

3. แบบคำถามในการสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียง

คำถามสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ที่มุ่งต้องการสอบถามรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารโครงการ CAT DNA สำคัญดีต่อสังคม โดยใช้คำถามในการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเป็นหลัก ประกอบกับคำถามแบบปลายปิด ซึ่งผู้ศึกษาจะแบ่งคำถามในการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. ประเด็นด้านการศึกษาโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม

- ความเป็นมาของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมคือ อะไร
- เหตุใดจึงมีการริเริ่มโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม
- ท่านคิดว่าโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมมีประโยชน์ต่อการดำเนิน

ธุรกิจขององค์กรอย่างไรบ้าง

- แนวทางการดำเนินงานโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นอย่างไร
- วิสัยทัศน์ของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นอย่างไร
- แผนยุทธศาสตร์ของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นอย่างไร
- จากการดำเนินงานโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมที่ผ่านมาพบ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร และมีวิธีการขจัดอุปสรรคนั้นอย่างไร

- ท่านคิดว่าบรรยากาศและวัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อการดำเนินงาน

โครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมหรือไม่ อย่างไร

2. ประเด็นด้านการศึกษาการจัดการสื่อสารโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม

- ขั้นตอนหรือกระบวนการจัดการสื่อสารโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นอย่างไร

- การจัดการสื่อสารภายในของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นอย่างไร

- รูปแบบการสื่อสารภายในของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมเป็นแบบใด

- เครื่องมือ (สื่อและกิจกรรม) ที่ใช้ในการจัดการสื่อสารภายในของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมใช้เครื่องมือใดบ้าง อย่างไร

อนึ่ง แบบคำถามในการสัมภาษณ์ข้างต้นนี้เป็นการวางแผนคำถามไว้อย่างคร่าว ๆ ตามกรอบของวัตถุประสงค์ในการศึกษา ซึ่งเมื่อผู้ศึกษาได้เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสร้าง DNA สำนึกดีต่อสังคม อาจมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมคำถามในการสัมภาษณ์ตามแต่สถานการณ์และความเหมาะสมได้

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารสิ่งพิมพ์ทุกชนิด ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงเป็นผลการศึกษาในบทที่ 4 และทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคม และการจัดการสื่อสารภายในของโครงการ CAT DNA สำนึกดีต่อสังคมของ กสท โทรคมนาคม จำกัด ก่อนที่จะนำมาสรุปผลอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษาในบทที่ 5 ต่อไป