

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี" การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณค่าของข่าวในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ในสื่อออนไลน์ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ควบคู่กับวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ได้ข้อมูลหลายส่วนครบถ้วนประกอบกันทุกด้าน และเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

แหล่งข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย โดยผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต จากตัวแทนผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบสื่อออนไลน์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) อันเป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จากตัวแทนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. นายทองทศ มหามนตรี
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี
2. นาย อธิชัย ตันกันยา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย(NBT) จ.จันทบุรี
3. นายสฤษฎชัย จารุสันติสุข
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี
4. นายศราวุธ เจริญนาม
ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี

การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณค่าของข่าวในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ในสื่อออนไลน์ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี องค์ประกอบคุณค่าของข่าว จำนวน 6 องค์ประกอบคือ 1) ความสอดคล้อง (timeliness) หรือความรวดเร็ว (immediacy) 2) ความใกล้ชิด (proximity or nearness) 3) ความสำคัญหรือความเด่น (prominence) 4) ผลกระทบกระเทือน (consequence or impact) 5) ความมีเงื่อนงำ (suspense or mystery) 6) ปุณชนสนใจ (human interest)

เครื่องมือการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษานี้ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์เนื้อหาขององค์ประกอบคุณค่าของข่าว ข่าวที่ได้รับการนำเสนอทางสื่อออนไลน์ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี มีพิจารณาถ่วงถ่วงแล้วว่าน่าสนใจโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของข่าวว่ามีคุณค่าทางข่าว (News value) คือ 1) ความสอดคล้อง (timeliness) หรือความรวดเร็ว (immediacy) 2) ความใกล้ชิด (proximity or nearness) 3) ความสำคัญหรือความเด่น (prominence) 4) ผลกระทบกระเทือน (consequence or impact) 5) ความมีเงื่อนงำ (suspense or mystery) 6) ปุณชนสนใจ (human interest) และการใช้แบบสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) โดยมีโครงสร้างแบบคำถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้สัมภาษณ์แบบเชิงลึกที่ได้วางแบบคำถามการสัมภาษณ์เป็นแบบแนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถซักถามได้อย่างละเอียด ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยมีโครงสร้างคำถามแบบกึ่งโครงสร้างที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่มีความชัดเจนตายตัว โดยเป็นแต่เพียงการกำหนดแนวข้อคำถามแบบเปิดกว้าง หรือเป็นการใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เช่น สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา 2019 มองว่าเป็นภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างไร, สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 มีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่อย่างไร, ทำไมถึงเลือกใช้ Face book เป็นสื่อในการสื่อสารนโยบายของรัฐบาล, สื่อประเภทใดที่ได้รับความสนใจจากประชาชนมากที่สุดเพราะเหตุใด, ในการทำสื่อแต่ละประเภทต้องมีจุดเด่นอย่างไร, และสถานการณ์วิกฤติ ถือเป็นโอกาส ของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร เป็นต้น ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีผลทำให้ข้อคำถามมีความยืดหยุ่น และเปิดกว้าง มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เป็นผู้ที่มีความรู้ และความชำนาญหรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่กำลังดำเนินกระบวนการวิจัย โดยกระบวนการวิจัยในลักษณะเช่นนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ และความชำนาญหรือมีความเชี่ยวชาญสามารถ

แสดงความคิดเห็นหรือทรรศนะได้อย่างหลากหลายในทุกแง่มุม โดยผู้สัมภาษณ์สามารถที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ และสามารถที่จะสอบถาม ติดตาม และซักไซ้ไล่เรียงข้อมูลข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญ และมีความน่าสนใจในแต่ละประเด็นของคำตอบ จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ ที่มีทั้งมิติของความลึก และมิติของความกว้างในเรื่องที่ดำเนินกระบวนการวิจัยนี้

วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากสื่อออนไลน์ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ถึง ธันวาคม 2563
- 2) ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณค่าของข่าวจากการวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์ เรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี

วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ประสานขอความร่วมมือจากบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนสำคัญเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากสถานไวรัสโคโรนา 2019 เช่น ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี อย่างเป็นทางการ โดยแจ้งให้ทราบว่าในการสัมภาษณ์จะลึกลงนั้น ผู้วิจัยจะมีการบันทึกข้อมูลตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้
- 2) ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ ที่ออกโดยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลและเต็มใจจะให้ข้อมูล รวมทั้งหมด 4 คน ตามที่ได้คัดเลือกไว้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเชิญเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3) ผู้วิจัยส่งหนังสือแจ้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งแนบเอกสารแนะนำตัวประกอบหนังสือขอความอนุเคราะห์ และแบบสัมภาษณ์ เพื่อมอบให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ศึกษาล่วงหน้าก่อนให้สัมภาษณ์

4) ผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามกำหนดวันที่และเวลาที่ได้ติดต่อประสานไว้ เพื่อทำการสัมภาษณ์ เรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีการบันทึกเสียง บันทึกภาพ และการบันทึกย่อระหว่างการสัมภาษณ์

5) ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี

การตรวจสอบข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการวิเคราะห์เนื้อหาองค์ประกอบคุณค่าของข่าว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความเชื่อถือของข้อมูล โดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ต่างกันออกไป (Methodological Triangulation) โดยเปลี่ยนแปลงที่เป็นบุคคล เวลา หรือสถานที่ที่ให้ข้อมูล และเป็นการตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (Data Triangulation) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการพิสูจน์การใช้ความหลากหลายของแหล่งข้อมูลทั้งในเชิงเวลา สถานที่ และบุคคล และพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความจริงมากที่สุด ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องโดยการเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แหล่ง ได้แก่ ผู้รับผิดชอบในการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี โดยแจ้งให้ทราบว่าในการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้วิจัยจะมีการบันทึกข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูล และการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตก่อนทำการบันทึกเสียง เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการ นำข้อมูลในประเด็นเดียวกันที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละรายมาเทียบเคียงว่ามีความคล้ายคลึงและไปในทางทิศเดียวกันหรือไม่

2) ตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการเปรียบเทียบจากการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเรื่องการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี ส่วนใหญ่ที่สำคัญเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การทบทวนและ วิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสาร เพื่อนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 การจดบันทึก และบันทึกเสียง เพื่อยืนยันข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกและการรวบรวมจากเอกสาร

3) ตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เป็นการยืนยันข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี โดยผู้วิจัยได้บูรณาการแนวความคิด ทฤษฎีหลาย ๆ ชุด ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับ

การจัดการการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต และสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ที่เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ทำให้สามารถมองแนวทางการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี ได้หลายมุมมอง เปรียบเสมือน การมองภาพจากแว่นหลายประเภท เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้รับการ ตรวจสอบความถูกต้องจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะช่วยตรวจสอบและให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดจากการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต และการจัดการสื่อออนไลน์ จากตัวแทนผู้บริหาร รวมทั้งหมด 4 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลจากการสังเกตขณะ สัมภาษณ์ จากปฏิกิริยาขณะมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และจากการ วิเคราะห์เนื้อหาสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ที่นำเสนอผ่านสื่อออนไลน์ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี คือ ความสอดคล้อง (timeliness) หรือความรวดเร็ว (immediacy) ความใกล้ชิด (proximity or nearness) ความสำคัญหรือความเด่น (prominence) ผลกระทบกระเทือน (consequence or impact) ความมีเงื่อนงำ (suspense or mystery) ปุณชนสนใจ (human interest) ซึ่งเป็นองค์ประกอบคุณค่าของข่าวที่ประชาชนให้ความสนใจและติดตาม และมีการเก็บรวบรวมเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปผล เพื่อเสนอเป็นการจัดการ การสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 โดยสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี เพื่อ ประโยชน์สูงสุดในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของประชาชน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี