

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ว่าทหกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” นั้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งขององค์การโทรศัพท์ฯ ดังนั้นจึงสะดวกต่อการหาและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลเอกสารจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์และการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความเพื่อหาข้อสรุป จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ดังมีรายละเอียดของการดำเนินงานการวิจัยดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1) ข้อมูลประเภทเอกสาร ซึ่งได้แก่

1.1) เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งโครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป เพื่อศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งโครงการฯ

1.2) บันทึกหนังสือและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุมัติจัดทำโครงการและจัดการสัมมนาการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของการสัมมนา อาทิเช่น จำนวนผู้เข้ารับการสัมมนา ระยะเวลาการสัมมนา สถานที่และหัวข้อการสัมมนา เป็นต้น รวมทั้งรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์รูปแบบวิธีการสัมมนา

1.3) เอกสารประกอบการสัมมนา ซึ่งได้แก่คู่มือการแปรสภาพที่องค์การโทรศัพท์ฯ จัดทำขึ้น และเอกสารอื่นๆ ที่แจกในระหว่างการสัมมนาแต่ละหลักสูตร

1.4) สิ่งพิมพ์ บทความ และเอกสารแจกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปขององค์การโทรศัพท์ฯ

1.5) สรุปข้อคิดเห็นของพนักงานหลังจากการเข้ารับการสัมมนา ซึ่งจัดทำและรวบรวมโดยองค์การโทรศัพท์ฯ

2) ข้อมูลเทปบันทึกเสียง ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมโดยผู้วิจัยได้ถอดเทปแล้วพิมพ์เป็นเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1) เทปการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง 1 ครั้ง
- 2.2) เทปการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-7) ในเขตโทรศัพท์นครหลวงและเขตโทรศัพท์ภูมิภาครวม 5 ครั้ง

3.) ข้อมูลประเภทบุคคล คือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแปรรูป กับผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ ดังนี้

3.1) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ

- 1.นางสาวสินทวี เครือเนตร รักษาการผู้อำนวยการกองฝึกอบรมเฉพาะกิจ
- 2.นายอรรถพันธุ์ พิสิฐวรพันธุ์ รักษาการผู้อำนวยการกองแผนงานการแปรรูป

การที่ผู้วิจัยเลือกเจ้าหน้าที่ทั้งสองท่านเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบในงานการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแปรรูป ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการสัมภาษณ์โดยตรงรวมทั้งงานแผนงานซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ทั้งสองท่านยังเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 จึงทำให้มีข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองท่าน ซึ่งนอกจากข้อมูลเอกสารแล้ว ผู้วิจัยยังได้ข้อมูลด้วยวิธีพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพิ่มเติมด้วย

3.2) กลุ่มพนักงานที่เป็นผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1)ผู้วิจัยเลือกจากผู้ที่มีความคุ้นเคย โดยทำการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเพื่อสอบถามถึงความเห็นโดยทั่วไปที่มีต่อการสัมภาษณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับการแปรรูปเพื่อนำมาเป็น ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่าหากทำการสัมภาษณ์หลังการสัมมนานานเกินไป ข้อมูลที่ได้อาจไม่ชัดเจนเนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับข้อมูลจากอื่นเข้ามาหรือไม่สามารถให้รายละเอียดการสัมภาษณ์ได้

2)ในระหว่างที่ผู้วิจัยเข้าร่วมสังเกตการณ์การสัมมนา ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่ามีผู้บริหารหรือพนักงานบางคนที่แสดงความสนใจในประเด็นการแปรรูปในระหว่างการสัมมนา ผู้วิจัยจึงได้เข้าไปทำความคุ้นเคย จากนั้นได้ทำการสอบถามและพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นต่อการจัดสัมมนาและการแปรรูปอย่างกว้างๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1.) ข้อมูลประเภทเอกสาร ซึ่งได้แก่เอกสารความเป็นมาของโครงการ บันทึก เอกสาร ประกอบการสัมมนา สิ่งพิมพ์ สรุปข้อคิดเห็นและการประเมินผลการสัมมนา ผู้วิจัยได้นำมารวบรวม สรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยการทำบันทึกย่อ (Note Taking)

2.) ข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง ซึ่งได้แก่เทปบันทึกเสียงการสัมมนาพนักงานระดับต่างๆ ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปแล้วจดบันทึกรายละเอียดการสัมมนาทั้งหมดแล้วพิมพ์เป็นเอกสาร

ปัญหาที่ผู้วิจัยพบในการเก็บรวบรวมเทปบันทึกเสียงคือผู้วิจัยพบว่าการสัมมนาหลักสูตรที่จัดให้ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการบันทึกเทปไว้หรือไม่สามารถหาเทปบันทึกเสียงได้ เนื่องจากระยะเวลาล่วงเลยมาเป็นเวลานาน ดังนั้นในการสัมมนาผู้บริหารระดับสูงผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลเอกสารเป็นหลัก ร่วมกับการสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการแทนการสัมภาษณ์นั้น เนื่องจากผู้วิจัยเป็นพนักงานขององค์กร จึงทำให้ทราบดีว่าองค์กรโทรศัพท์ฯ ได้วางระเบียบเกี่ยวกับการให้สัมภาษณ์ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่เป็นทางการไม่แตกต่างจากข้อมูลเอกสาร นอกจากนั้นการสัมภาษณ์อาจสร้างความอึดอัดใจให้กับผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และทำให้สามารถได้ข้อมูลประกอบการวิจัยที่หลากหลาย

4.) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ในการสัมมนาเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียด รวมทั้งบรรยากาศในการฝึกอบรมพนักงานที่ฝ่ายจัดการแปรสภาพได้จัดขึ้น โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตและเก็บข้อมูลในระหว่างสัมมนาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งไม่สามารถได้มาจากการสัมภาษณ์หรือการเก็บข้อมูลวิธีอื่น เช่น รูปแบบที่แท้จริงของการสัมมนา รวมทั้งบรรยากาศ ทำที่และการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการสัมมนา อาทิเช่น ความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยผ่านสีหน้าและท่าทางของ

ผู้เข้ารับการสัมมนา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะไม่ปรากฏอยู่ในเทปบันทึกเสียง ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วมการสัมมนาสำหรับผู้บริหารระดับกลาง 1 ครั้ง และการสัมมนาที่จัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการ 5 ครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “ การวิเคราะห์วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ ” นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแยกประเภทมวาทกรรม จากนั้นจึงวิเคราะห์ถึงลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมแต่ละประเภท โดยทำการวิเคราะห์จาก

1. ตัวบท ซึ่งในวาทกรรมนี้คือสาระสำคัญที่เป็นเนื้อหาของการสัมมนาทั้งที่ปรากฏในเอกสารและการบรรยาย

2. ปฏิบัติการวาทกรรม โดยได้ศึกษาจากกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคตัวบท ในส่วนกระบวนการผลิต ผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบการผลิตและนำเสนอตัวบทดังต่อไปนี้

- 2.1) ผู้ผลิตตัวบท ซึ่งในการสัมมนานี้คือผู้จัดการสัมมนา
- 2.2) ผู้นำเสนอตัวบท ซึ่งในการสัมมนานี้คือวิทยากร
- 2.3) ระยะเวลา
- 2.4) รูปแบบการสื่อสาร
- 2.5) สถานที่

การวิเคราะห์องค์ประกอบของเหตุการณ์การสื่อสารข้างต้น นอกจากจะทำให้ทราบถึงลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมแล้วยังนำไปสู่การวิเคราะห์ความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมแต่ละประเภทด้วย

วิธีหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์วาทกรรมแบบ Critical Discourse Analysis ตามแนวคิดของ Norman Fairclough และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาเชิง

วิเคราะห์ (Analytic Description) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรม รวมทั้งความหมายที่เกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมดังกล่าว

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอในลักษณะของการพรรณาเชิงวิเคราะห์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวบทและปริบท ซึ่งได้แก่ปฏิบัติการวาทกรรมและสภาพแวดล้อมทางสังคมอันจะนำไปสู่ลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรม รวมทั้งความหมายที่เกิดขึ้น โดยการนำเสนอข้อมูลไปพร้อมกับการวิเคราะห์ ซึ่งนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับผู้บริหารระดับสูง
2. ลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับผู้บริหารระดับกลาง
3. ลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. ความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมทั้ง 3 ประเภทข้างต้น

จากการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้พนักงานขององค์การโทรศัพท์ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ทำการวิจัยนี้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ รวมทั้งได้มีโอกาสเข้ารับการสัมภาษณ์ในฐานะพนักงาน ตลอดจนทำการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจในลักษณะและรูปแบบที่แท้จริงของการสัมภาษณ์ รวมทั้งได้รับเอกสารประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การวิจัยเกี่ยวกับองค์กรใดๆ ก็ตามผู้ที่ จะทำการวิจัยได้ดีควรเป็นพนักงานขององค์กรเอง เนื่องจากเป็นผู้ที่เข้าถึงแหล่งข้อมูล รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร ทำให้สามารถเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลได้ถูกต้องสามารถทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย