

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนา  
งานของกองหนังสือเดินทาง” เป็นการศึกษาที่ใช้แนวทางการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative  
Research) เนื่องจากหัวข้อดังกล่าวเป็นการศึกษาถึงการใช้กลยุทธ์และแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงาน  
และผลของการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง เพื่อให้ทราบถึง  
รายละเอียดในเชิงลึกจึงเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การค้นคว้าหา  
ข้อมูล วิเคราะห์จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) และวิธีสังเกตการณ์  
แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และอธิบายปรากฏการณ์  
ที่ต้องการศึกษา โดยมีการดำเนินการศึกษาดังนี้

#### แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อการสัมภาษณ์  
แบบเจาะลึก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
  - บุคคลที่เป็นผู้บริหารของกรมการกงสุลและกองหนังสือเดินทาง ได้แก่ ผู้บริหาร  
ระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง/ระดับปฏิบัติการ
  - ประชาชนผู้ใช้บริการกองหนังสือเดินทาง
2. ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ หนังสือสรวนุรรมย์ กระทรวงการต่างประเทศ  
คู่มือและแผ่นพับเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมตัวเดินทางไปต่างประเทศ  
ตารางเวลาสำหรับออกอากาศรายการวิทยุ ตลอดจนเนื้อหาภายในเว็บไซต์ของกรมการกงสุล

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลและแหล่งข้อมูลประเภท  
เอกสาร สำหรับการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแบบเฉพาะ  
เจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ศึกษาต้องการประมวลหาคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้ง

ผู้บริหารที่กำหนดกลยุทธ์ และผู้บริหารที่ใช้กลยุทธ์ดังกล่าว รวมถึงประชาชนที่ใช้บริการของ กองหนังสือเดินทาง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ และกลุ่มผู้ใช้บริการของกองหนังสือเดินทางเพื่อให้ทราบผลของการใช้กลยุทธ์ดังกล่าว

สำหรับกลุ่มผู้บริหารนั้น เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่ต้องการ คือเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์ และใช้กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนในงานของ กองหนังสือเดินทาง จึงสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้บริหารได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจในการบริหารและกำหนด กลยุทธ์ นโยบายของกองหนังสือเดินทาง เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์และแนวคิดที่ใช้ รวมถึงความคิดเห็น ต่าง ๆ ได้แก่

- |                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1.1 นายธีรกุล นิยม    | อธิบดีกรมการกงสุล              |
| 1.2 นายสมชาย เกาเจริญ | รองอธิบดีกรมการกงสุล           |
|                       | (ดูแลงานด้านกองหนังสือเดินทาง) |

2. ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น ที่มีส่วนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ แสดงความคิดเห็น โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ถือเป็นผู้ที่สัมผัส กับแนวปฏิบัติ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทาง ซึ่งจะ สามารถให้ข้อมูลที่เกิดขึ้น และสะท้อนปัญหาและเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของวิธีการ ประชาสัมพันธ์แบบเก่าและใหม่ได้อย่างชัดเจน ได้แก่

- |                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| 2.1 นายวรายุทธ ไชยะกุล | หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์         |
| 2.2 นายอาณัติ จินะ     | นิติกร ระดับปฏิบัติการ               |
|                        | หัวหน้าหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ |

ในส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการกองหนังสือเดินทาง เหตุผลของการเลือกกลุ่มผู้ให้ ข้อมูลนี้เพื่อศึกษาผลที่ได้รับความเห็นของประชาชนต่อการใช้สื่อสารมวลชนในงานของ กองหนังสือเดินทาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาางานของกองหนังสือเดินทางต่อไป โดยทำการ สัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการที่กองหนังสือเดินทางทั้งหมด จำนวน 6 ราย โดยมีการกำหนด ลักษณะเฉพาะไว้ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการของกองหนังสือเดินทางมาก ได้แก่ กลุ่มนักธุรกิจ และกลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวกับการสายการบินต่าง ๆ สาเหตุที่เลือกคนกลุ่มนี้เนื่องมาจากว่ามี การเดินทางอยู่ตลอดเวลา และหนังสือเดินทางเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในการเดินทาง ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมี ความถี่ในการทำหนังสือเดินทางบ่อยกว่ากลุ่มคนทั่วไป

- |                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| 1.1 นายนิวัฒน์ ทินกร ณ อยุธยา | กัปตัน การบินไทย |
|-------------------------------|------------------|

1.2 นางสาวปทิตตา สมศิริ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินแอร์เอมิเรสต์

1.3 นางสาวเบญจพร เพรศจวิวัตกร กรรมการผู้จัดการบริษัท แสงโสม จำกัด

2. กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการของกองหนังสือเดินทางน้อย ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรหรือผู้ใช้แรงงาน นักศึกษา บุคคลทั่วไป ซึ่งกลุ่มนี้จะมีการเดินทางไปต่างประเทศน้อยกว่ากลุ่มแรก ในการทำหนังสือเดินทางแต่ละครั้งจะต้องมีกำหนดการในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนเสมอ ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มแรกที่จะต้องทำหนังสือเดินทางเตรียมพร้อมไว้ตลอดเวลา

2.1 นายทองศุภร์ ขานมา

เป็นตัวแทนของกลุ่มเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน โดยคนกลุ่มนี้จะมีวัตถุประสงค์ในการทำหนังสือเดินทางเพื่อไปขายแรงงาน ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมีการเปิดรับข่าวสารของทางราชการน้อย

2.2 นางสาวรุ่งอรุณ วิมลภักดิ์ เป็นตัวแทนของกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มคนรุ่นใหม่ ทั้งนี้ กลุ่มนี้มักจะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารการยื่นขอหนังสือเดินทาง สถานที่ให้บริการ ฯลฯ จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต

2.3 นายสุรศักดิ์ ไกรพิณี เป็นตัวแทนของกลุ่มบุคคลทั่วไป ซึ่งวัตถุประสงค์ในการทำหนังสือเดินทางของคนกลุ่มนี้มักจะเดินทางไปท่องเที่ยว หรือร่วมประชุมในการทำงาน จะแตกต่างจากกลุ่มแรกตรงที่การไปทำงานนั้นจะได้รับมอบหมายจากบริษัท ซึ่งไม่ได้เดินทางอยู่เป็นประจำเพื่อติดต่อทางธุรกิจ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ซึ่งกลุ่มผู้บริหารจะสามารถตอบคำถามในประเด็นเกี่ยวกับการบริหาร การกำหนดกลยุทธ์ รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างคำถามแน่นอน ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่นและสลับคำถามให้เป็นไปตามสถานการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้วางโครงสร้างคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมีแนวคำถามดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อสร้างความรู้

1. ใช้กลยุทธ์ใดเพื่อให้เกิดการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับงานของกองหนังสือเดินทาง

2. มีที่มาอย่างไร ทำไมถึงเลือกใช้กลยุทธ์นี้
3. คิดว่ากลยุทธ์ที่ใช้โดดเด่นมากน้อยเพียงใด
4. สื่อใดบ้างที่เลือกใช้
5. เน้นสื่อใดเป็นพิเศษ
6. ในการใช้สื่อแต่ละประเภท ดูผู้รับสารเป็นหลักหรือไม่
7. มองผู้รับสารอย่างไร และมีวิธีการอย่างไรให้เข้าถึง เพราะผู้รับสารมีความแตกต่าง

ต่างกัน

8. กลยุทธ์ที่ใช้ประสบความสำเร็จหรือไม่
9. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดการรับรู้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน

1. ใช้กลยุทธ์ใดเพื่อให้เกิดความสนใจของประชาชนเกี่ยวกับงานของกองหนังสือ

เดินทาง

2. มีที่มาอย่างไร ทำไมถึงเลือกใช้กลยุทธ์นี้
3. คิดว่ากลยุทธ์ที่ใช้โดดเด่นมากน้อยเพียงใด
4. สื่อใดบ้างที่ใช้
5. เน้นสื่อใดเป็นพิเศษ

6. การทำให้เกิดความสนใจและโน้มน้าวใจ ต้องใช้ผู้นำความคิด ทำไมถึงใช้ผู้นำความคิดในบางพื้นที่

7. ข้อดีของการใช้ผู้นำความคิดเห็น
8. ประสบความสำเร็จหรือไม่
9. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดความสนใจ และมีทัศนคติ

ที่ดีต่อกองหนังสือเดินทาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ

1. รับรู้ข่าวของกองหนังสือเดินทางได้อย่างไร จากสื่อใดบ้าง
2. ทำไมถึงเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ นั้น
3. ได้รับรู้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

4. มีความคิดอย่างไรกับการที่กองหนังสือเดินทางใช้สื่อสารมวลชนดังกล่าว
5. พอใจกับการใช้สื่อเพื่อบอกข้อมูลข่าวสารหรือไม่ อย่างไร
6. เมื่อได้รับข่าวสารรู้สึกสนใจหรือไม่ เพราะอะไร และต้องทำอะไรถึงจะสนใจ
7. เมื่อได้รับข่าวสารจากสื่อสารมวลชนแล้ว รู้สึกเปลี่ยนทัศนคติหรือไม่ เพราะอะไร และต้องทำอะไรถึงจะเกิดทัศนคติที่ดี
8. คิดว่ากองหนังสือเดินทางควรใช้สื่อด้านใดอีก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาจะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูล อยู่ตลอดเวลาที่ทำการศึกษาและการเก็บข้อมูล จนไปถึงขั้นตอนการได้ข้อมูลตามความต้องการ ทั้งหมด และจึงทำการวิเคราะห์สรุปอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่ม เพื่อนำเสนอในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา