

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "การใช้สื่อเพื่อรณรงค์เผยแพร่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 ของกรมการประกันภัยนี้ เป็นงานวิจัยวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) กิ่งปริมาณ ที่มุ่งศึกษาถึงการใช้สื่อเพื่อการรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติ ซึ่งมีแหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูลในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่เรื่องพรบ.ฯ ของกรมการประกันภัย, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ สยามรัฐ มติชน แนวหน้า ผู้จัดการรายวัน กรุงเทพธุรกิจ ประชาชาติธุรกิจ สุนาเศรษฐกิจ คู่แข่งธุรกิจ ผู้จัดการรายสัปดาห์ รวม 11 ฉบับ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ ตุลาคม 2535 - ตุลาคม 2536

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

2.1 ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) กลุ่ม key informants ซึ่งตามกรอบความคิดทางวิชาการถือเป็น gatekeeper ทางการสื่อสารที่ เป็นผู้ควบคุมผลสำเร็จของกระบวนการสื่อสารบางส่วนหรือทั้งหมด ซึ่งในโครงการวิจัยครั้งนี้มีบทบาทเสมือนเป็น media planner ในกระบวนการสื่อสาร บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลประกอบด้วย

1. คุณคมคาย ฐุสรานนท์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่ กองวิชาการและสถิติ กรมการประกันภัย

2. คุณจิรวุฒิ สุวรรณอาจ นักวิชาการประกันภัย ระดับ 4 ฝ่ายพัฒนา และเผยแพร่ กองวิชาการและสถิติ กรมการประกันภัย
3. คุณสุรินทร์ แปลงประสพโชค หัวหน้าศูนย์ผลิตรายการ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ขณะสัมภาษณ์ เป็นหัวหน้าฝ่ายข่าว ช่อง 11)
4. คุณไสศรี บุพผาชาติ ผู้จัดการรายการระดับ 6 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
5. คุณณัฏ มณีเปรม ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ ไทยทีวีสีช่อง 3
6. คุณเล็ก กอผจญ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ ไทยทีวีสีช่อง 3
7. คุณงามใจ สันติบัญญัติ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโฆษณา ไทยทีวีสีช่อง 3
8. คุณจากรุณีย์ ทีชานนท์ ช่วยราชการธุรการฝ่ายรายการ ททบ. 5
9. คุณชโรบล เรียงสุวรรณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการ ช่อง 7 สี
10. คุณภัททภรณ์ วิเศษสมิต หัวหน้าแผนกผู้ประกาศและผังออกอากาศ โทรทัศน์ ช่อง 9 อสมท.
11. คุณพนอศรี เชาวลิต หัวหน้าส่วนผังรายการ ช่อง 11
12. คุณวิไล สมพันธ์ุ์ นักจัดรายการวิทยุ จส.100
13. คุณอัจจรา บัวสมบุรณ์ นักจัดรายการวิทยุ จส.100
14. คุณปานชนก ภาณีทิน นักจัดรายการวิทยุ จส.100

(หมายเหตุ : ตำแหน่งที่อ้างถึงในงานวิจัยนี้ เป็นตำแหน่งในปี 2537 ปัจจุบันอาจมีการเปลี่ยนแปลง)

2.2 สํารวจความคิดเห็นของผู้ที่ทํากันภัยตามพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติฯของกรมฯ จำนวน 100 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด

3. แหล่งข้อมูลที่เป็นสื่อหรือส่วนหนึ่งของสื่อทางการประชาสัมพันธ์

ได้แก่ วิทยุทัศน์ แดบบันทึกลงเสียง แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือคู่มือ สติกเกอร์ ที่กรมการประกันภัยผลิตเพื่อใช้เผยแพร่เรื่องพระราชบัญญัติ ฯ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรมการประกันภัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความ
อนุเคราะห์ไปยัง คุณประชา จารุตระกูลชัย อธิบดีกรมการประกันภัย และเรียนพบ
คุณคมคาย ฐีสรานนท์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ กรมการประกันภัยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อม
ทั้งขอความร่วมมือในการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมี คุณจิรวุฒิ สุวรรณอาจ
เจ้าหน้าที่ในฝ่ายพัฒนา เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้
ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลจากกรมการประกันภัย แบ่งตามประเภทได้ดังนี้

1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่

พระราชบัญญัติฯ และแผนประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติฯ ประจำปีงบประมาณ 2536 รวม
ทั้งค้นคว้าเอกสารจากห้องสมุดของกรมการประกันภัย โดยการถ่ายเอกสารเก็บไว้

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของบุคคลสำคัญ (key informant) โดยบันทึกลงในแถบบันทึกเสียง

1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ คือ วีซีดีทัศน์ แถบบันทึกเสียง หนังสือคู่มือ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ สติกเกอร์ ที่ใช้ในการเผยแพร่พระราชบัญญัติฯ

2. เก็บรวบรวมข้อมูล

จากการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก ของสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง โดยบันทึก
ลงในแถบบันทึกเสียง

3. รวบรวมจากข้อมูลประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

การรวบรวมข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ โดยวิธีตัดเก็บจากหนังสือพิมพ์ (press clipping) รวม 11 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ สยามรัฐ มติชน แนวหน้า
ผู้จัดการรายวัน กรุงเทพธุรกิจ ประชาชาติธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ คู่แข่งธุรกิจ และผู้จัดการ
รายสัปดาห์ ตั้งแต่ ตุลาคม 2535 - ตุลาคม 2536

4. รวบรวมข้อมูลจาก T.V.MONITORING INSPECTION REPORT SERVICE ตั้งแต่เดือน มีนาคม - ตุลาคม 2536 ของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 สถานีคือ 3,5,7,9 และ 11 ซึ่งเป็น bussines report ที่จัดทำโดยบริษัท W.O.A. Advertising Ltd.

5. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า ทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติฯ กับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด จำนวน 100 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละประเภทแล้วนำมาเรียบเรียงเสนอในลักษณะของการพรรณนา (descriptive method) ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ร่วมกับข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาสื่อและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับสาร โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็นบทที่ 4 และบทที่ 5 ดังนี้

1. บทที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ถึงการใช้สื่อจากการศึกษาแผนการประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติประจําปีงบประมาณ 2536 เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแผนประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติฯ รวมทั้งเอกสารบันทึกภายใน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนประชาสัมพันธ์ที่ได้จากฝ่ายพัฒนาฯ กรมการประกันภัย นำเสนอการใช้สื่อรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สื่อมวลชนที่ผู้วิจัยสามารถเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (indepth interview) กับบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปผล และเพื่อเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงของการใช้สื่อมวลชนจากแหล่งนั้น ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลที่ได้จากการบันทึกรายงานการออกอากาศของบริษัทฯ W.O.A. แล้วนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง แสดงสถิติการออกอากาศของสื่อบทพระราชบัญญัติฯ ในช่วงเวลาต่าง ๆ กันของสถานีโทรทัศน์ช่อง 3,5,7,9 และ 11 เป็นเวลา 8 เดือน แล้วนำผลวิจัยดังกล่าวมาเปรียบเทียบแสดงให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ของสื่อบทพระราชบัญญัติฯ สำหรับสื่อวิทยุ นำเสนอผลการวิจัยทั้งที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และ

นำเสนอความถึในรูปของตาราง และในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาที่รวบรวมได้จากสื่อหนังสือพิมพ์ รวมทั้งนำเสนอตารางสถิติข่าวเกี่ยวกับพระราชบัญญัติฯ ในช่วง 8 เดือน ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติฯ จำนวน 100 คน เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ แล้วนำเสนอในรูปของตารางแสดงร้อยละของแต่ละประเด็น

2. บทที่ 5 เป็นการสรุปผลการวิจัยโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการวิจัย