



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่ให้กับสื่อมวลชนในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร ปี 2532-2534" นี้ มีขั้นตอนและวิธีในการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้ คือ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทด้วยกัน คือ แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร และ แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร เป็นข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและระบบโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ ทั้งการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด หน่วยงานราชการ และแหล่งหนังสือทั่วไปที่มีหนังสือเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการและระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในหัวข้อเรื่องที่วิจัย กล่าวคือ จาก

- หนังสือรายงานประจำปีของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528-2536
- หนังสือวันสื่อสารแห่งชาติ พ.ศ. 2532-2537
- นิตยสาร TRANSPORT & COMMUNICATION พ.ศ. 2532-2536
- คู่มือการให้บริการโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- หนังสือสถิติบริการสื่อสารโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2532-2534
- วารสาร กสท. และจุลสาร กสท. สัมพันธ์ พ.ศ. 2532-2537
- บทความพิเศษ สิ่งพิมพ์ จากหนังสือพิมพ์ฉบับต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานวิจัย อาทิ เช่น จากหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ คู่แข่ง ผู้จัดการ ประชาชาติธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ และจากหนังสือพิมพ์รายวัน มติชน ไทยรัฐ เดลินิวส์
- ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม เช่น รายงานการประชุม การสัมมนา ตลอดจน เอกสารโครงการ ฯลฯ

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากการให้สัมภาษณ์ ทั้งจากกลุ่มบุคคลในหน่วยงานผู้ให้บริการ คือ พนักงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทย และจากกลุ่มสื่อมวลชนผู้ให้บริการโทรคมนาคม ผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (KEY INFORMANT) มีดังต่อไปนี้

2.1 กลุ่มบุคคลจากหน่วยงานผู้ให้บริการ

1. นายสมลักษณ์ สัจจาภินันท์ อดีตรองผู้ว่าการฝ่ายโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปัจจุบันเป็นรองประธานกรรมการบริหารของบริษัท ยูคอม คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
2. นายปรีดี เหวระกุล อดีตผู้อำนวยการกองโทรคมนาคมทางดาวเทียม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานการให้บริการที่ต้องใช้ผ่านระบบดาวเทียมทุกบริการ เพื่อการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยผู้ว่าการด้านวิศวกรรมและพัฒนาของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. นายบุญคลี ปลั่งศิริ อดีตผู้อำนวยการกองโทรศัพท์ระหว่างประเทศและกองเทเล็กซ์ ผู้มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ของ กสท. ปัจจุบันเป็นกรรมการผู้อำนวยการกลุ่มบริษัท ชินวัตร จำกัด
4. นายมังกร บุญชื่น อดีตหัวหน้าที่ทำการสถานีคมนาคมภาคพื้นดินผ่านดาวเทียมศรีราชา ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการกองโทรคมนาคมทางดาวเทียม ผู้คลุกคลีและมีประสบการณ์ในทางปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียม INTELSAT

5. นายประสิทธิ์ ไม้หอม ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองโทรคมนาคมทางดาวเทียม อดีตหัวหน้าที่ทำการติดตั้งและซ่อมบำรุงของกองโทรคมนาคมทางดาวเทียม ผู้คลุกคลี และมีประสบการณ์ด้านการซ่อมบำรุงสถานีและอุปกรณ์ ในระบบ ดาวเทียม
6. นายพิศาล จอโภชาอุดม อดีตผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารโทรคมนาคม ผู้คลุกคลีและมีประสบการณ์งานด้านนโยบายการบริหารและการให้บริการ โทรคมนาคม ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการกองพัฒนาธุรกิจ และบริการ โทรคมนาคม ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
7. นายทศพร ชิมตระการ อดีตผู้อำนวยการกองเคเบิลใต้น้ำ ผู้มี ประสบการณ์บริหารงานด้านการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมและ ระบบเคเบิลใต้น้ำ ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารสัญญาณระหว่าง ประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
8. นายดำเนิน แก้วทวี อดีตผู้ช่วยผู้อำนวยการกองโทรเลข และอดีต ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ผู้มีประสบการณ์ในงานด้านสื่อสาร ข้อมูลและคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและแผนของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย
9. นายเจเนียน รัฐะฐาน อดีตหัวหน้าที่ทำการชุมสายเทเล็กซ์ ผู้มี ประสบการณ์ในงานด้านบริการเทเล็กซ์ ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการ กองสื่อสารข้อความ (กองเทเล็กซ์เดิม) ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
10. นายสมโภชน์ มายะรังษี วิศวกร 6 ที่ทำการสื่อสารข้อมูล กองสื่อสาร ข้อมูล (กองโทรเลขเดิม) ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ผู้มี ประสบการณ์งานด้านการให้บริการวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง ให้เช่า

11. นายสวัสดิ์ คำภาบุตร ผู้ช่วยหัวหน้าสถานีคมนาคมภาคพื้นดินผ่านดาวเทียมศรีราชา ผู้ดูแลคลีและมีประสบการณ์ในทางปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียม INTELSAT
12. นางพจนีย์ เมฆประยูรทอง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า กองพาณิชย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการงาน ถ่ายทอดโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม และงานการบริการลูกค้าทั่วไป

2.2 กลุ่มสื่อมวลชนผู้ให้บริการ

1. นายโอภาส เพ็งเจริญ ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว หนังสือพิมพ์ มติชน
2. นายบุญเลิศ ช้างใหญ่ หัวหน้าข่าวการเมืองหนังสือพิมพ์ มติชน
3. นายไพรัตน์ พงศ์พานิชย์ หัวหน้าข่าวต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ มติชน
4. นายปราโมทย์ วุฒิสาร หัวหน้าฝ่ายเทคนิคด้านโทรทัศน์ ของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3
5. นายเอนก แหวนทอง หัวหน้าฝ่ายออกอากาศโทรทัศน์ ของสถานีโทรทัศน์ อ.ส.ม.ท. ช่อง 9
6. นายชลิต ตันติแก้วฟ้า เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคฝ่ายการพิมพ์ หนังสือพิมพ์ โยมิโอริ ชิมบุน
7. นายอุดม เพ็งวงษ์ เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคฝ่ายการพิมพ์ หนังสือพิมพ์ โยมิโอริ ชิมบุน
8. นายเฉลิมพล ตูจินดา กรรมการบริหาร สำนักข่าว บิสนิวส์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. โดยการค้นคว้าเอกสาร หนังสือในห้องสมุดตามสถาบันการศึกษา เช่น ห้องสมุดคณะ นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และห้องสมุดหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คือ ห้องสมุดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2. โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ บทความ แผ่นพับ โบชัวร์ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ และระบบโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่างๆ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย รวมถึงข้อมูลสถิติการให้บริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการระหว่างปี พ.ศ. 2532-2534

3. โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลจากหน่วยงานผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ เป็นระดับผู้บริหารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย บริหารงาน การบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมในช่วงปีวิจัย กับส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม สำหรับอีกกลุ่มหนึ่งเป็นการสัมภาษณ์สื่อมวลชนผู้ให้บริการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ KEY INFORMANT มีดังนี้

กลุ่มบุคคลจากหน่วยงานผู้ให้บริการ

- บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ให้กับสื่อมวลชน มีบริการประเภทใดบ้าง
- บริการประเภทใดที่สื่อมวลชนสนใจใช้บริการมากที่สุด
- มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้บริการแก่สื่อมวลชนหรือไม่ ประการใด
- ในฐานะผู้บริหารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่ให้แก่สื่อมวลชน

กลุ่มสื่อมวลชนผู้ให้บริการ

- สื่อมวลชนผู้ให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมบริการใดของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- บริการใดใช้มากที่สุด
- บริการที่ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ได้ผลตรงตามความต้องการหรือไม่
- สื่อมวลชนคิดว่า กสท. ควรปรับปรุงบริการใดบ้าง อย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารและประเภทบุคคลนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี 2 แนวคิดหลัก มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์หาข้อสนับสนุนเพื่อยืนยันข้อสรุปในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ แยกแยะ ถึงลักษณะ และรูปแบบของบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการแก่สื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร ปี พ.ศ. 2532-2534 ทั้งการให้บริการสื่อสารผ่านดาวเทียม ที่เชื่อมโยงการติดต่อแบบทางเดียว (ONE-WAY LINK) และบริการสื่อสารผ่านดาวเทียม ที่เชื่อมโยงการติดต่อแบบสองทาง (FULL TWO-WAY LINK)

2. วิเคราะห์ อธิบาย ถึงกระบวนการจัดการในการให้บริการแก่ลูกค้าสื่อมวลชน ผู้ใช้บริการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งวิเคราะห์ประเด็นปัญหา หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินการให้บริการและการใช้บริการในช่วงปีที่ทำวิจัย เพื่อสรุปผลศึกษาถึงแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่ดีขึ้น สำหรับลูกค้าผู้ให้บริการทุกกลุ่มของการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้ขยายตัวเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้กับสื่อมวลชนในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร ปี 2532-2534" นี้ จะเป็นการนำเสนอข้อมูลในลักษณะแบบพรรณนาวิเคราะห์ (ANALYTICAL DESCRIPTION) เพื่ออธิบายถึงพัฒนาการของการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม INTELSAT ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยการอธิบาย แยกแยะถึงประเภท ลักษณะและรูปแบบของการบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้กับสื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร ปี 2532-2534 ดังปรากฏรายละเอียดในบทที่ 4 สำหรับในบทที่ 5 จะเป็นการนำเสนอข้อมูลในลักษณะเกี่ยวกับการ

จัดการในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้กับสื่อมวลชน
ที่มาใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ ตลอดรวมถึงการศึกษา วิเคราะห์ อธิบาย
ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการให้บริการดังกล่าวของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่จะนำ
เสนอในบทต่อไป