

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิเคราะห์ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่นำเสนอผ่านสื่อหนังสือพิมพ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสารที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ที่นำเสนอในรูปแบบของ ข่าว คอลัมน์หรือรูปแบบอื่นๆในหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้จะทำการคัดเลือกเฉพาะข่าวตัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ ซึ่งกองประชาสัมพันธ์ กสท. ตัดเก็บรวบรวมไว้โดยจะนำมาจัดประเภทตามองค์ประกอบขององค์กร จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ ตีความหมาย และตัดสินคุณค่าตามวิธีการประเมินผลทางการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์บทบาทและปฏิบัติการตอบสนองต่อภาพลักษณ์ดังกล่าว ของบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ การแก้ไข ชี้แจงข่าวด้านไปรษณีย์ของ กสท.

#### รูปแบบการวิจัย

รูปแบบของการศึกษาวิจัย จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข่าวตัด (Clipping) เฉพาะของหน่วยงานซึ่งกองประชาสัมพันธ์ได้ทำการตัดข่าวเก็บรวบรวมไว้เป็นประจำทุกวัน โดยจะเป็นข่าวของ กสท. ทั้งที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม กิจการไปรษณีย์ ตลอดจนข่าวเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ทั้งนี้จะเลือกวิเคราะห์เฉพาะข่าวทางด้านไปรษณีย์เท่านั้น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ข้อมูลเอกสารอื่น เช่น รายงานการสำรวจภาพลักษณ์ ข่าวแจก ของกิจการไปรษณีย์มา เปรียบเทียบภายใต้หลักเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็นเนื้อหาที่หนังสือพิมพ์นำเสนอกับเนื้อหาที่ กสท. ส่งไปให้สื่อเผยแพร่

นอกจากนั้นจะใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรผู้มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ได้ตอบข่าวด้านไปรษณีย์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แล้วจึงนำเสนอผลที่ได้ในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวตัดที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของ กสท. โดยจำแนกตามองค์ประกอบของเนื้อหาที่ให้ภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงที่จำแนกตามช่องทางการเกิดหรือที่มาของข่าวตัดที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์
2. การวิเคราะห์บทบาทและปฏิบัติการตอบสนองเนื้อหาที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของบุคลากรที่มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยพิจารณาเรื่องขั้นตอนผลการจัดการกับข่าวตัดที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลักคือ

### 1 ข้อมูลเอกสาร แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

**1.1 ข่าวตัด ( Clipping )** ซึ่งจัดเป็นข้อมูลทุติยภูมิ เนื่องจากเป็นข่าวตัดเฉพาะของหน่วยงาน โดยแผนกสารนิเทศ กองประชาสัมพันธ์ กสท. ได้ตัดเก็บรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รายวัน ราย 3 วัน และรายสัปดาห์ ดังนี้

(1.) หนังสือพิมพ์ภาษาไทย

- รายวัน ได้แก่ ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสด มติชน แนวหน้า บ้านเมือง วัฏจักร ไทยโพสต์ คู่แข่ง ผู้จัดการ กรุงเทพธุรกิจ ไทยไฟแนนเชียล สื่อธุรกิจ สยามรัฐ สยามโพสต์
- ราย 3 วัน ได้แก่ ฐานเศรษฐกิจ ประชาชาติธุรกิจ
- รายสัปดาห์ ได้แก่ เทเลคอมเจอร์นัล สยามธุรกิจ ไทยธุรกิจไฟแนนซ์

(2.) หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ รายวัน ได้แก่ บางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น

โดยข่าวตัดบางส่วนที่มีผลกระทบต่อกิจการไปรษณีย์ได้ถูกเก็บรวบรวมและนำเสนอเป็นรายงานไปยังส่วนงาน แผนกหรือกอง ที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเพื่อทำการชี้แจงข้อเท็จจริงในส่วนที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ข่าวตัดสามารถจำแนกออกได้กว้างๆดังนี้ คือ

- ส่วนที่เป็นข่าว ได้แก่การนำเสนอเนื้อหาที่ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ กิจการไปรษณีย์ ในด้านต่างๆ
- ส่วนที่เป็นคอลัมน์ บทวิเคราะห์ วิจารณ์ การแสดงความคิดเห็น ได้แก่ การนำเสนอเนื้อหาในรูปของการแสดงความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป บรรณาธิการ และอื่นๆ

### 1.2 รายงานหรือเอกสารของหน่วยงาน ได้แก่

ข่าวแจก หมายถึง ข่าวประชาสัมพันธ์ที่กองประชาสัมพันธ์จัดส่งไปให้หนังสือพิมพ์ ลงเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์

เอกสารหรือรายงาน หมายถึง รายงานการสำรวจภาพลักษณ์ของกิจการไปรษณีย์ในกลุ่มของผู้ใช้บริการ และ แนวนโยบายทางการประชาสัมพันธ์กิจการไปรษณีย์ของ กสท.

### 2. ข้อมูลบุคคล ประกอบด้วยบุคลากรระดับหัวหน้าแผนกและระดับหัวหน้างานที่เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในด้านการวางแผน เผยแพร่ ตรวจสอบ ตอบโต้ ชี้แจงข่าวที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์

## กลุ่มตัวอย่าง

**ข่าวตัด (Clipping)** ในงานวิจัยนี้จะไม่ใช่วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างประเภทข่าวตัด แต่จะใช้วิธีระบุกลุ่มตัวอย่างว่าใช้ข่าวตัดที่กองประชาสัมพันธ์เก็บรวบรวมจากหนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณภาษาไทยรายวัน ราย 3 วัน รายสัปดาห์และหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ ทั้งสิ้น 22 ฉบับ ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และครบถ้วน โดยระบุช่วงเวลาที่ทำการศึกษาข่าวตัด ตั้งแต่ 1 มิ.ย. 2539 - 31 ต.ค. 2540 รวมระยะเวลา 1 ปี 5 เดือน ทั้งนี้เป็นการเลือกช่วงเวลาเพื่อความสะดวกในการศึกษาข้อมูลของผู้วิจัยเอง

ข่าวตัดดังกล่าวจะถูกนำมาจัดประเภทตามองค์ประกอบขององค์กรได้ดังนี้

- (1) ข่าวเกี่ยวกับตัวองค์กร หมายถึง รายเรื่องที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวนโยบาย ภารกิจขององค์กร แผนงานขององค์กรที่มีผลต่อด้านไปรษณีย์โดยตรง ระบบการบริหารและการปฏิบัติงานด้านการจัดการ การตลาด การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนผลการดำเนินงาน อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี และสวัสดิการ เป็นต้น
- (2) ข่าวเกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ รายเรื่องที่นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลากรในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน
  - ระดับผู้บริหาร หมายถึง ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน จนถึงระดับ ผู้ว่าการ โดยจะพิจารณาเนื้อหาที่แสดงถึง ความรู้ ความสามารถ มุมมอง วิสัยทัศน์ ในแง่มุมต่างๆของกิจการไปรษณีย์ ตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดชอบ
  - ระดับพนักงาน หมายถึง พนักงานทั่วไปจนถึงระดับ หัวหน้าที่ทำการ หัวหน้าแผนก โดยพิจารณาที่ความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้บริการ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม
- (3) ข่าวเกี่ยวกับสินค้าและบริการไปรษณีย์ ได้แก่รายเรื่องที่นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและบริการ เช่น อัตราค่าบริการ ราคาสินค้าไปรษณีย์ ความปลอดภัยของสิ่งของที่ฝากส่ง ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ ความรวดเร็วตามมาตรฐานการนำจ่าย เป็นต้น
- (4) ข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆทางด้านไปรษณีย์

**รายงานหรือเอกสารของหน่วยงาน** ได้แก่

รายงานการสำรวจภาพลักษณ์ กสท. ซึ่งเป็นการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการไปรษณีย์และบุคลากรแนวนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ของกิจการไปรษณีย์ ข่าวแจกของกองประชาสัมพันธ์

### ข้อมูลบุคคล ได้แก่

บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ และบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการตอบโต้ ชี้แจง ให้ข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 7 ท่าน

บุคลากรจากกองประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยนักประชาสัมพันธ์ระดับหัวหน้าแผนกและหัวหน้างาน ได้แก่

- นางสุวิญญา มะนะโส หัวหน้าแผนกวางแผน

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเสนอแผนเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ สื่อ งบประมาณในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ประจำปีของ กสท. ซึ่งครอบคลุมทั้งแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ แผนประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการขาย แผนประชาสัมพันธ์ภายในและแผนปฏิบัติการ รวมทั้งแผนประชาสัมพันธ์ระยะ 3 เดือน จัดทำเอกสารวิชาการประชาสัมพันธ์ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมประสานแผนและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนประเมินผลการดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก โดยงานในความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น 4 งาน คือ

1. งานวางแผน
2. งานวิชาการ
3. งานประสานแผน
4. งานประเมินผล

- นางจงจิต วัชรสินธุ์ หัวหน้าแผนกสารนิเทศ และรักษาการหัวหน้างานสื่อมวลชนสัมพันธ์

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกสารนิเทศคือ เป็นศูนย์กลางการดำเนินงานด้านข่าวสารทุกประเภทเกี่ยวกับกิจการ และบริการของ กสท. เผยแพร่ข่าวสารภายในให้พนักงาน รวบรวม ติดตาม เผยแพร่ข่าวสาร และสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่าง กสท. กับ สาธารณชนเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายบริการด้านการใช้สื่อต่างๆ จัดทำเอกสารเผยแพร่แก่สื่อมวลชน สรุปรายชื่อ วิเคราะห์ข่าวและประเมินสื่อต่างๆ ชี้แจง แก่ข่าวและข้อร้องเรียนเพื่อความเข้าใจอันดีและถูกต้องต่อสาธารณชนและสื่อมวลชน โดยงานในความรับผิดชอบแบ่งเป็น 5 งาน คือ

1. งานเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูล
2. งานวารสารภายใน
3. งานสื่อมวลชนสัมพันธ์
4. งานสนเทศบริการ
5. งานประมวลและวิเคราะห์ข่าว

สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบในงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ ได้แก่ การติดต่อและสร้างความสัมพันธ์อันดีและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน ประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนงที่มาขอสัมภาษณ์ ขอความร่วมมือสื่อมวลชนในการทำข่าวในโอกาสต่างๆ จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน จัดให้สื่อมวลชนเยี่ยมชมกิจการของ กสท. จัดบรรยายทางวิชาการ ให้ความรู้แก่สื่อมวลชน จัดทำหนังสือพิมพ์(Supplement) แสดงความยินดีกับสื่อมวลชนเพื่อความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีในโอกาสต่างๆ

- นายกฤษดา แก้วสุวรรณ หัวหน้างานประมวลและวิเคราะห์ข่าว แผนกสารนิเทศ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจ ตัดข่าว สรุปข่าว วิเคราะห์ข่าวที่เกี่ยวกับ กสท. และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ตลอดจนข่าวสารความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบชี้แจงข้อร้องเรียนทางสื่อมวลชน รวบรวมข้อมูลรายละเอียดทำเนียบเกี่ยวกับสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ให้การสนับสนุน อนุเคราะห์โฆษณาแก่สื่อมวลชนและหน่วยงานสถาบันในโอกาสพิเศษต่างๆ

- นางสาวปัทมน สนิทานเคราะห์ หัวหน้างานเผยแพร่ข่าวและข้อมูล แผนกสารนิเทศ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตข่าวสารบริการและบทความเกี่ยวกับกิจการความเคลื่อนไหวของ กสท. พร้อมภาพประกอบข่าวรวมทั้งสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำออกเผยแพร่สู่สาธารณชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อมวลชนทุกประเภทและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ประชาชนเกิดความสนใจ ได้รับความรู้ความเข้าใจ และนิยมเลื่อมใสศรัทธาใน กสท. ตลอดจนการประสานงานกับที่ทำการไปรษณีย์เขตและที่ทำการโทรคมนาคมเขตต่างๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กสท.

บุคลากรจากกองควบคุมคุณภาพบริการไปรษณีย์ ประกอบด้วย

- นายรัชชัย ดาวัลย์ หัวหน้างานสอบสวนในประเทศ 1 แผนกสอบสวนในประเทศ

มีหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ในประเทศ ที่ลงพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนและชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ในประเทศเสนอ กสท. ทุกๆ 3 เดือน

- นางสาวปิยะนุช สนั่นเสียง หัวหน้างานสอบสวนระหว่างประเทศ 3 แผนกสอบสวนระหว่างประเทศ

มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ สรุปข้อเท็จจริง วิเคราะห์ ให้ความเห็นรายงาน กสท. และตอบชี้แจงแก่ผู้ร้องเรียน รับผิดชอบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ทุกวัน วิเคราะห์สาเหตุของการร้องเรียน ประสานงานกับงานสอบสวนหากเรื่องร้องเรียนนั้นได้มีการขอสอบสวนไว้ก่อนแล้วเพื่อโอนเรื่องสอบสวนดังกล่าวมาดำเนินการต่อจนเรื่องยุติ สรุปข้อเท็จจริงวิเคราะห์และให้ความเห็นว่าการร้องเรียนนั้นเป็นจริงหรือไม่ เพียงใดเพื่อเสนอ กสท.

## บุคลากรจากกองแผนงานและพัฒนาไปรษณีย์ ได้แก่

- นายขจิต การเดช หัวหน้างานสนเทศไปรษณีย์ 3 แผนกสารสนเทศ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วางแผน จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่างๆของกิจการไปรษณีย์เพื่อใช้ในการบริหารงานและการให้บริการไปรษณีย์ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆของกิจการไปรษณีย์และรายงานให้ กสท ทราบ จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านแผนงานและพัฒนาไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

#### 1. ข้อมูลเอกสาร

##### 1.1 ข่าวสด

ขั้นตอนการจัดประเภทข้อมูลและการบันทึกข้อมูลในการวิเคราะห์เนื้อหา

ข่าวสดจะถูกนำมาจัดประเภทและวิเคราะห์เนื้อหาภายใต้หลักเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ โดยการอ่านค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญ พยายามจับประเด็นสำคัญกำหนดจุดมุ่งหมายและวางแผนการค้นหาด้วยการกำหนดแนวคำถามที่ต้องการคำตอบที่แน่ชัดไว้ก่อนพร้อมทำบันทึกโดยย่อเกี่ยวกับข้อมูลที่พบ โดยหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การจัดประเภทข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ในเชิงปริมาณ ได้แก่

- ปริมาณความถี่/ปริมาณเนื้อที่
- รูปแบบการนำเสนอ (ข่าวบทความ บทวิจารณ์ สกู๊ป คอลัมน์)
- ประเภทของหนังสือพิมพ์ที่ลงข่าว (นสพ.ทั่วไป / นสพ.ธุรกิจ)

ส่วนที่ 2 การจัดประเภทข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ในเชิงคุณภาพ ได้แก่

- การแยกประเด็นที่มาของเนื้อหาที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ว่ามาจากการกำหนดวาระ (Agenda Setting) หรือการสร้างวาระ (Agenda Building)
- การแยกเนื้อหาตามองค์ประกอบขององค์กร
- การแยกทิศทางที่ปรากฏ
- ภาพลักษณ์ในมิติต่างๆที่ปรากฏ

โดยหลักเกณฑ์ต่างๆนั้นได้มีการให้นิยามที่ชัดเจน และครอบคลุมไว้แล้ว จากนั้นจึงจัดทำแผ่นบันทึกข้อมูล (Data Sheets) ขึ้นโดยชี้แจงรายละเอียดและสร้างรหัสในการจัดระเบียบข้อมูลไว้ด้วยเนื่องจากหน่วยที่ใช้ในการจัดประเภทมีหลากหลาย ได้แก่ ความถี่ (รายเรื่อง) , เนื้อที่ (คอลัมน์นิ้ว) , รูปแบบ (ข่าว คอลัมน์ และอื่นๆ) , ทิศทาง (+,0,-) , ที่มาของการเกิดภาพลักษณ์ (Agenda Setting/Agenda Building) องค์ประกอบองค์กรและภาพลักษณ์ในมิติต่างๆที่ปรากฏ จากนั้นจึงทำการบันทึกข้อมูลโดยการลงรหัสในแผ่นบันทึกข้อมูล

## ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวตัด

หลังจากการบันทึกข้อมูลโดยการลงรหัสเรียบร้อยแล้วจึงทำการเปลี่ยนค่าของข้อมูลที่ได้เช่นปริมาณความถี่ (รายเรื่อง) ปริมาณเนื้อที่ (คอลัมน์นิ้ว) ให้อยู่ในรูปของตารางแสดงค่าร้อยละ (Percentages) เพื่อให้เห็นความแตกต่างของข้อมูลชัดเจนขึ้น สำหรับงานวิจัยนี้เป็นการเปรียบเทียบปริมาณความถี่และเนื้อที่ของหนังสือพิมพ์ต่างฉบับกัน ไม่ได้เปรียบเทียบภายในหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบจะใช้การเทียบจากปริมาตร เช่น ปริมาณเนื้อที่ 1 คอลัมน์นิ้ว = 1 ตารางนิ้ว มาเป็นตัววัดเพื่อจะได้เปรียบเทียบหนังสือพิมพ์ต่างฉบับกันได้

### 1.2 รายงาน / เอกสารของหน่วยงาน

การพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญซึ่งดูได้คร่าวๆจากบทสรุปหรือบทคัดย่อกรณีเป็นรายงานการศึกษาภาพลักษณ์ของ กสท. เนื่องจากในบทสรุปผลการดำเนินงานหรือบทคัดย่อนั้นจะมีข้อค้นพบจุดบกพร่อง ปัญหา อุปสรรคซึ่งควรแก้ไข ตลอดจนข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะข้อเสนอแนะในทางวิชาการและในเชิงนโยบาย เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลเนื้อหาที่ได้จากข่าวตัด

## 2. ข้อมูลบุคคล

เนื่องจากข้อมูลที่ต้องการสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็น ทศนคติ ตลอดจนข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบทบาท และ ปฏิกริยา การตอบสนองต่อข่าวที่ให้ภาพลักษณ์ด้านไปรษณีย์ ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม คือ มีการผสมผสานกันระหว่างการใช่แบบสอบถามและใช้วิธีการสัมภาษณ์เข้าช่วย โดยคำถามจะเป็นคำถามเปิด แบบสอบถามจะกำหนดเฉพาะแนวทางในการถามโดยมีแนวคำถามที่แยกระหว่างนักประชาสัมพันธ์กับนักบริหารงาน โดยทำการบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการอธิบายผลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวตัด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 คือการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ได้แก่

1.1 ข่าวตัด(Clipping)ในเบื้องต้นจะนำข้อมูลมาจัดแบ่งเป็น 5 หัวข้อดังนี้

- ความถี่ในการนำเสนอเนื้อหาที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์
- เนื้อที่ในการนำเสนอเนื้อหาให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์
- ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ที่ปรากฏโดยแยกตามองค์กรประกอบภาพลักษณ์องค์กร
- รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาของหนังสือพิมพ์จำแนกตามที่มาและการเกิดของเนื้อหา (Agenda Setting & Agenda Building)
- ทิศทางในการเสนอเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ต่อเนื้อหาที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยอาศัยแนวคิดเรื่อง การกำหนดวาระ การสร้างวาระ สำคัญของแนวคิดเรื่องการกำหนดวาระ (Agenda Setting) มีอยู่ว่าการที่สื่อให้ความสำคัญหรือนำหน้าของข่าวในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง จะทำให้เพิ่มพูนความสำคัญของเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชนมากขึ้น สำหรับแนวคิดเรื่อง การสร้างวาระ (Agenda Building) จะเน้นในเรื่องการใช้สื่อเป็นช่องทางในการสร้างวาระขององค์กรสู่สาธารณะ

1.2 จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลของเนื้อหาข่าวตัดกับ รายงาน เอกสารของหน่วยงานว่ามีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องในแง่มุมใดบ้าง เช่น มุมมองขององค์กรที่กำหนดไว้กับการที่หนังสือพิมพ์สะท้อนให้เห็น

ส่วนที่ 2 เป็นการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวตัดมาเปรียบเทียบกับ ความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์บุคลากรผู้มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องในงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์และการชี้แจงโต้ตอบข่าว

### **การนำเสนอข้อมูล**

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาของข่าวตัดจะถูกนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์และตารางสรุปในประเด็นหลักสำคัญของข้อค้นพบ โดยเริ่มจากการบรรยายถึงการจัดประเภทข้อมูลดังกล่าว ภายใต้กรอบแนวคิดการกำหนดวาระ (Agenda Setting) การสร้างวาระ (Agenda Building) และบทบาทหน้าที่ของหนังสือพิมพ์ในการเป็นช่องทางสร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรกับประชาชน พร้อมทั้งรายละเอียดของข้อมูลทีวิเคราะห์ได้ซึ่งเป็นข้อมูลที่ให้ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ว่ามีความสำคัญโดยส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างไรบ้าง

ประเด็นต่อมาจะใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเอกสารรายงานของ กสท. มาอธิบายประกอบเพื่อให้เห็นว่าประเด็นใดบ้างที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในกระบวนการให้และการรับข่าวสารด้านไปรษณีย์ระหว่าง กสท. กับสื่อ เพื่อวิเคราะห์ดูปฏิบัติการในการตอบสนองข่าว