

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเหลื่อมกันระหว่างเนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ กับข่าวประชาสัมพันธ์ อันเป็นผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซีย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความเหลื่อมกันระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ที่ธนาคารส่งออกไป กับข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง รวมถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซีย ในรูปของทิศทางข่าวที่ได้รับจากการตีพิมพ์ ระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง

วิธีดำเนินการวิจัยได้ออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออกไป กับข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง จากการเสาะแสวงหาข่าวเอง โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ถึงความเหลื่อมกันระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออกไป กับที่ได้รับการตีพิมพ์ ในด้านปริมาณเนื้อหา จำนวน และทิศทางข่าว จำแนกตามสื่อสิ่งพิมพ์ และตามประเด็นเรื่อง

2. วิเคราะห์ถึงข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง ในด้านปริมาณเนื้อหา จำนวนถ้อย และทิศทางข่าว จำแนกตามสื่อสิ่งพิมพ์ และตามประเด็นเรื่อง

3. วิเคราะห์ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซีย ในรูปของทิศทางข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ จำแนกตามข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง และตามประเด็นเรื่อง

## 2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย คือ ข่าว ภาพข่าว บทวิเคราะห์ที่นำเสนอข่าวธนาคารเอเซียจากหนังสือพิมพ์รายวัน ราย 3 วัน รายสัปดาห์ และนิตยสารรายเดือน โดยเก็บรวบรวมเอกสารตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2536 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2537 รวมระยะเวลาที่ทำการศึกษาคือ 2 ปี

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษานั้น ผู้วิจัยได้เลือกเนื้อหาข่าวทุกข่าว ภาพข่าว และบทวิเคราะห์ จากหนังสือพิมพ์ และจากนิตยสารการเงิน 12 ชื่อฉบับ ดังนี้

1. ตัวแทนหนังสือพิมพ์ทั่วไป ได้แก่ ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน สยามรัฐ แนวหน้า สยามโพสต์
2. ตัวแทนหนังสือพิมพ์เศรษฐกิจ ได้แก่ กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน ฐานเศรษฐกิจ ประชาชาติธุรกิจ
3. ตัวแทนนิตยสารการเงิน ได้แก่ การเงินธนาคาร ดอกเบี้ย

เหตุผลที่ผู้วิจัยได้เลือกหนังสือพิมพ์และนิตยสารดังกล่าวมาเพียง 12 ชื่อฉบับ เนื่องจากการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์โดยทั่วไป จะมีการเสนอข่าวที่มีประเภทเนื้อหาใกล้เคียงกันทุกๆ ฉบับ ทั้งนี้เพราะบรรณาธิการแต่ละคนต่างมีหลักเกณฑ์ในการเลือกเสนอข่าวที่ไม่แตกต่างกันมากนัก และจากผลการวิจัยของสเตมเปิล (Stemple, 1952) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างฉบับหนังสือพิมพ์ (issue) ขนาดต่างๆ กัน 6, 12, 18, 24 และ 48 ฉบับ ในรอบ 1 ปี จากนั้นจึงเปรียบเทียบปริมาณ (ค่าเฉลี่ย) ของเนื้อหาข่าวระหว่างตัวอย่างหนังสือพิมพ์ขนาดต่างๆ กันดังกล่าว และค้นพบว่า ขนาดของตัวอย่างหนังสือพิมพ์ที่เกิน 12 ฉบับขึ้นไป ไม่ได้ช่วยเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลมากขึ้น ดังนั้น การเลือกตัวอย่างหนังสือพิมพ์ 12 ชื่อฉบับใน 1 ปี เพื่อศึกษาเนื้อหาข่าวก็สามารถให้ข้อมูลถูกต้องได้เพียงพอ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการนำเสนอข่าว ภาพข่าว บทวิเคราะห์ ที่กล่าวถึงธนาคารเอเซีย ในหนังสือพิมพ์แต่ละประเภทและนิตยสารแนวการเงินในช่วงระยะเวลา 2 ปี (ตั้งแต่ปี 2536 - 2537) จากแฟ้มข่าวสื่อมวลชนของฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ ธนาคารเอเซีย และนิตยสารต้นฉบับ จากห้องสมุดธนาคารเอเซีย และห้องสมุดคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากนั้นจึงนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลข่าวสารมาจากต้นฉบับข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออกข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง ในหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ และนิตยสารรายเดือน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาข่าว (content analysis) จัดกลุ่มตามประเด็นเรื่อง ตามประเภทของข่าว และรายชื่อฉบับของสื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีหน่วยวัดปริมาณเนื้อหาเป็นคอลัมน์นิ้ว วัดจำนวนเป็นชิ้น และวัดทิศทางเป็นทิศทางบวก กลาง และลบ

#### 4.1 ประเด็นเรื่องที่ได้รับการตีพิมพ์ แบ่งเป็น 27 ประเด็นเรื่อง ดังนี้

1. ผลประกอบการ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าเป็นประเด็นนี้ ได้แก่ กำไรสุทธิของธนาคารประจำไตรมาส ครึ่งปี ประจำปี กำไรสุทธิต่อหุ้น รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล การขยายตัวของเงินฝาก สินทรัพย์ สินเชื่อ

2. ปลดปล่อยสินเชื่อ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การปล่อยกู้ให้แก่โครงการต่างๆ การตั้งสถาบันการเงินต่างประเทศเข้าร่วมปล่อยกู้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าของสหรัฐอเมริกา สนับสนุนการปล่อยสินเชื่อผ่านธนาคารเอเซีย ส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อที่ธนาคารให้ความสำคัญในการปล่อยกู้ การปล่อยสินเชื่อวิเทศธนกิจ

3. ปรับดอกเบีย เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การปรับลดหรือเพิ่มอัตราดอกเบี้ยทั้งประเภทเงินฝากและเงินกู้ การประกาศอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย อัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดี

4. *บริหารงาน* เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การปรับโครงสร้างการบริหารงาน การแต่งตั้งสายงานใหม่ขึ้นมา การขายหุ้นของบริษัทที่ธนาคารรับซื้อมา สัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก การกันสำรองหนี้สูญ แนวทางการบริหารต้นทุนของธนาคาร โดยการระดมเงินจากต่างประเทศเข้ามา เพื่อลดต้นทุน

5. *ระดมทุน* เนื้อหาข่าวที่จัดอยู่ในประเด็นนี้ ได้แก่ การเพิ่มทุนจดทะเบียน การออกตราสารบัตรเงินฝากอัตราดอกเบี้ยลอยตัว FRCD บัตรเงินฝาก NCD การออกและการขายหุ้นกู้แปลงสภาพด้วยสิทธิ เพื่อระดมทุนในต่างประเทศ

6. *แผนการดำเนินงาน* เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเภทนี้ ได้แก่ แผนการดำเนินงานของธนาคาร การตั้งเป้าที่จะขยายธุรกิจให้ครบวงจร อาทิ การประกอบธุรกิจวาณิชธนกิจ การเข้าถือหุ้นในบริษัทห้างโคมประกันภัย การรุกขยายเครือข่ายบริษัทหลักทรัพย์ในเครือ การมุ่งทิศทางธุรกิจเป็น retail banking

7. *หุ้น* เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การจัดประชุมผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นใหญ่ปฏิเสธขายหุ้นธนาคารเอเชีย กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินขายหุ้นธนาคารเอเชีย การประมูลซื้อหุ้นของธนาคารเอเชีย ราคาหุ้นที่พุ่งขึ้นสูงในตลาดหลักทรัพย์ฯ การวิเคราะห์หุ้นของธนาคารเอเชีย

8. *กรรมการใหม่*ของธนาคาร เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การเปลี่ยนโครงสร้างผู้ถือหุ้นใหญ่ ผลกระทบที่มีผู้ถือหุ้นรายใหม่เข้ามาร่วมเป็นกรรมการบริหารธนาคาร ทั้งด้านนโยบายการบริหารและตัวผู้บริหารระดับสูง

9. *ผู้บริหาร* เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การไปร่วมบรรยายของผู้บริหาร การเอ่ยถึงผู้บริหารในลักษณะเป็นการขูขิบในคอลัมน์ต่างๆ สัมภาษณ์พิเศษถึงแนวทางการบริหารงาน การเชิญผู้บริหารข้างนอกเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร ผู้บริหารไปร่วมงานสัมมนา ผลงานของผู้บริหาร เช่น หนึ่งในผู้วางรากฐานธนาคารเอเชีย ให้โดดเด่นในการทำธุรกิจที่ปรึกษาการเงิน

10. *ความเห็นของผู้บริหาร* เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การให้ความเห็นของผู้บริหารในเรื่องต่างๆ อาทิ การยกระดับบริษัทเงินทุนเป็นธนาคารพาณิชย์ การขึ้นดอกเบี้ยของ

ธนาคารกลางสหรัฐ (เฟด) นโยบายการลดสัดส่วนการถือครองเงินตราต่างประเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อเสนอการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

11. พนักงาน เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การปรับเงินเดือน ค่าครองชีพให้กับพนักงาน ประสิทธิภาพของพนักงาน การลาออกของพนักงานและประธานสหภาพแรงงาน การมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรพนักงาน

12. ผลิตภัณฑ์ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การออกบัตรเครดิต บริการ ATM แคมเปญออมทรัพย์รับทอง

13. บริการ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ โครงการศึกษาร่วมกันระหว่างทีมงาน ธ.เอเชีย และบริษัทไอบีเอ็มสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

14. ตราสาร securitization เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การริเริ่มออกตราสารการเงินที่มีสินทรัพย์เป็นหลักประกัน SECURITIZATION เป็นแห่งแรกในประเทศไทย มาตรการของ BIS เกี่ยวกับ ตราสาร SECURITIZATION ในการตัดลูกหนี้เพื่อลดสินทรัพย์เสี่ยง

15. การค้าตราสารหนี้ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การยื่นขอใบอนุญาตค้าและจัดจำหน่ายตราสารหนี้ คุณสมบัติของธนาคารที่ต้องการทำธุรกิจค้าตราสารหนี้ ปัญหาเรื่องกรรมการธนาคารที่ต้องลาออกจากบอร์ดคณะกรรมการบริหาร แนวโน้มการเติบโตของตลาดตราสารหนี้

16. สาขา เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การเปิดสาขา การขยายจากสาขาย่อยมาเป็นสาขาเต็มรูปแบบ การย้ายสาขา การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสาขา การปิดสาขา

17. ผูกอบรม เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การเปิดอบรมโครงการพัฒนาผู้บริหารธนาคาร การจัดบรรยาย การเดินทางมาทัศนศึกษาและเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของธนาคาร การจัดสัมมนา

18. **ระบบคอมพิวเตอร์** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร

19. **อันดับเรตติ้ง** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การจัดอันดับเครดิตเรตติ้งของธนาคาร ซึ่งจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือของการออกตราสารระดมเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

20. **แต่งตั้ง** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง อาทิ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้อำนวยการสายงาน และผู้อำนวยการฝ่ายการแต่งตั้งกรรมการธนาคาร

21. **ความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การจัดงานขอบคุณสื่อมวลชนที่ให้ความร่วมมือเผยแพร่ข่าวสารประจำปี การจัดสัมมนาให้แก่สื่อมวลชน การพาสื่อมวลชนไปทัศนศึกษาในต่างจังหวัด หรือไปร่วมงานในต่างประเทศ

22. **กิจกรรมสังคม** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การมอบเงินเพื่อสมทบทุนสร้างตึกธรรมศาสตร์ การเปิดบัญชีเพื่อรับบริจาคเงิน การปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติ การให้องค์การโทรศัพท์ติดตั้งเครื่องชุมสายและวางเคเบิลสายโทรศัพท์ โดยไม่คิดค่าตอบแทนการใช้ที่ดิน

23. **กิจกรรมของธนาคาร** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การจัดงานทำบุญครบรอบวันเกิด การทอดกฐินประจำปี

24. **ปฏิทินธนาคาร** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การประกวดปฏิทินธนาคาร การออกแบบปฏิทินธนาคาร

25. **ตึกหุ่นยนต์** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ การทำนายฮวงจุ้ยตึกหุ่นยนต์

26. **ห้องลูกหนี้** เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ ธนาคารห้องลูกหนี้ที่ผิคนัดชำระหนี้เป็นเวลานาน

27. ข้อมูลสำคัญธนาคารพาณิชย์ เนื้อหาข่าวที่จัดเข้าประเด็นนี้ ได้แก่ ข้อมูลของธนาคาร เอเชีย ในเรื่องแผนการดำเนินงาน นโยบาย ทิศทางการบริหารงาน โครงสร้างองค์กร การตลาด การส่งเสริมการขาย ภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ วิชาการ ด้านกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นประเด็นเรื่องที่สามารถขอข้อมูลมาเพื่อจะนำไปจัดอันดับ และคัดเลือกให้เป็นธนาคารแห่งปี Bank of The Year โดยจะมีการมอบรางวัลกันในทุกๆ ปี

#### 4.2 ประเภทของการเสนอข่าว

1. เป็นข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออกไป (press release) ซึ่งฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้มีการเตรียมขึ้น เพื่อจัดส่งแจกจ่ายให้แก่สื่อมวลชน และการแถลงข่าว (press conference) ซึ่งได้มีการเชิญสื่อมวลชนมาร่วมงาน

2. เป็นข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงจากการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารธนาคาร หรือจากการวิเคราะห์ข่าวของสื่อมวลชน หรือจากการสัมภาษณ์แหล่งข่าวอื่นๆ อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน

4.3 ปริมาณเนื้อหาในการตีพิมพ์ข่าวตามประเด็นเรื่องต่างๆ โดยมีหน่วยวัดเป็นคอลัมน์นิ้ว แบ่งเป็น

1. ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออกไป วัดจากปริมาณเนื้อหาข่าวที่ส่งออกไป ในสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 12 ชื่อฉบับ ตามประเด็นเรื่อง โดยประมาณการว่า ในสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 12 ชื่อฉบับ จะได้รับการตีพิมพ์ตามปริมาณเนื้อหาของข่าวที่ส่งออกไปทั้งหมด

2. ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ วัดจากปริมาณเนื้อหาที่สื่อสิ่งพิมพ์ตีพิมพ์จริงในสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 12 ชื่อฉบับ

3. ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง วัดจากปริมาณเนื้อหาที่สื่อสิ่งพิมพ์ตีพิมพ์จริง จำนวน 12 ชื่อฉบับ

#### 4.4 จำนวนข่าวตามประเด็นเรื่องต่างๆ โดยมีหน่วยวัดเป็นชิ้น แบ่งเป็น

1. ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออก วัดจากจำนวนข่าวที่ส่งออกไปในสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 12 ชื่อฉบับ ตามประเด็นเรื่อง โดยประมาณการว่า ในสื่อสิ่งพิมพ์จำนวน 12 ชื่อฉบับ จะได้รับการตีพิมพ์ตามจำนวนข่าวที่ส่งออกไปทั้งหมด
2. ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ วัดจากจำนวนข่าวที่สื่อสิ่งพิมพ์ตีพิมพ์จริง จำนวน 12 ชื่อฉบับ
3. ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง วัดจากจำนวนข่าวที่สื่อสิ่งพิมพ์ตีพิมพ์จริง จำนวน 12 ชื่อฉบับ

#### 4.5 ทิศทางข่าวในเนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ ตามประเด็นเรื่องต่างๆ

1. ทิศทางที่ได้รับการตีพิมพ์ตามปริมาณเนื้อหา โดยมีหน่วยวัดเป็นคอลัมน์นิ้ว แบ่งออกเป็นทิศทางบวก ลบ กลาง ซึ่งวิเคราะห์ทิศทางดังกล่าวตามแนวคิดหลักของเนื้อหา (theme) ที่บ่งบอกจากถ้อยคำที่ใช้พาดหัวข่าว เนื้อหาที่เขียนในข่าว
2. ทิศทางที่ได้รับการตีพิมพ์ตามจำนวน โดยมีหน่วยวัดเป็นจำนวนชิ้น แบ่งออกเป็นทิศทางบวก ลบ กลาง ซึ่งวิเคราะห์ทิศทางดังกล่าวตามแนวคิดหลักของเนื้อหา (theme) ที่บ่งบอกจากถ้อยคำที่ใช้พาดหัวข่าว เนื้อหาที่เขียนในข่าว

##### 4.5.1 การประเมินค่าทิศทางของเนื้อหา

ประเมินโดยตรงจากการวิเคราะห์เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ โดยการจำแนกออกเป็นเนื้อหาประเภทข่าวประชาสัมพันธ์ (press release) และการแถลงข่าว (press conference) หรือเป็นข่าวที่สื่อมวลชนเสาะแสวงหาข่าวนำมาลง (active news) และใช้หลักในการวิเคราะห์แนวคิดหลักของเนื้อหา (theme analysis) โดยจำแนกทิศทางของเนื้อหา เป็น บวก กลาง และลบ ตามแนวคิดแบบ interval scale 5 ระดับ -2, -1, 0, 1, 2 การกำหนดค่า weight ทั้ง 5 ระดับ ได้รับการชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญทางการประชาสัมพันธ์ จากนั้นจึงทดลองใช้เกณฑ์นั้น โดยหาข้อตกลงร่วมกัน (agreement among opinion) เปรียบเทียบการตีความหมาย (interpret) จากเกณฑ์ที่สร้างขึ้น กับผู้ร่วมวิจัยอีก 2 คน



#### 4.5.2 ข้อตกลงที่ใช้ร่วมกัน (agreement among opinion) ในการประเมินค่าทิศทางของเนื้อหาข่าว มีดังนี้

เนื้อหาเป็นกลาง ให้ค่าน้ำหนักเป็น 0 กับข่าวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร 2 ลักษณะ ดังนี้

- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีแนวคิดหลัก (theme) ของเนื้อหาเป็นการรายงานเพื่อแจ้งให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวในธุรกิจของธนาคาร โดยที่สื่อมวลชนตีพิมพ์เนื้อหาข่าวตรงกับที่ข่าวประชาสัมพันธ์ส่งออกไป และใช้ถ้อยคำในการพาดหัวข่าวในเชิงเป็นกลาง เช่น ข่าวการปรับอัตราดอกเบี้ย ข่าวเซ็นสัญญาปล่อยสินเชื่อ ข่าวแต่งตั้งผู้บริหาร ข่าวธนาคารขายหุ้นเพิ่มทุน

- ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงธนาคาร ซึ่งเป็นการเสาะแสวงหาข่าวของสื่อมวลชน โดยนำมาตีพิมพ์ในเชิงรายงานข่าวอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการแสดงความคิดเห็นในด้านบวก หรือลบ มีการระบุชื่อแหล่งข่าว ซึ่งอาจเป็นแหล่งข่าวจากสถาบันการเงินด้วยกัน หรืออาจจะเป็นการเอ่ยถึงของแหล่งข่าวที่กล่าวถึงธนาคาร เช่น ข่าวกองทุนฟื้นฟูชายหุ้น ธ.เอเชีย-กรุงเทพฯ หรือความเห็นของผู้บริหารของธนาคารต่อมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น มีการใช้ถ้อยคำในการพาดหัวข่าวที่เป็นกลาง หรือข่าวสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารเอเชีย เช่น ข่าวเตรียมปรับโครงสร้างผู้บริหาร ข่าวตั้งเป้ารุกค้าตราสารหนี้ ชิงมาร์เก็ตแชร์ 15% ข่าวระดมเงินทุนจากต่างประเทศ

เนื้อหาเชิงบวก ให้ค่าน้ำหนักเป็น +1 กับข่าวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร 2 ลักษณะ ดังนี้

- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีแนวคิดหลัก (theme) ของเนื้อหา ในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร และสื่อมวลชนรายงานข่าวตรงตามที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของธนาคารส่งข่าวออกไป หรือมีพาดหัวข่าว แสดงถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารในเชิงบวก เช่น ข่าวธนาคารเอเชียเป็นธนาคารไทยรายแรกที่ได้รับการสนับสนุนจาก ยูเอส เอ็กซ์ิม แบงก์ ปล่อยกู้สินเชื่อนำเข้าจากสหรัฐ โดยที่สื่อมวลชนพาดหัวข่าวในหนังสือพิมพ์ว่า “เอ็กซ์ิม แบงก์ USA รุกไทย แบงก์เอเชียได้เครดิตแรก” ข่าวผลประกอบการที่ดีของธนาคาร โดยสื่อมวลชนพาดหัวข่าวในหนังสือพิมพ์ว่า “แบงก์เอเชีย กำไรโตเท่าตัว 135% ทำรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ”

- ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงธนาคาร มีแนวคิดหลัก (theme) ของเนื้อหาในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ธนาคาร โดยระบุที่มาของแหล่งข่าว ซึ่งจัดเป็นแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ หรืออาจเป็นการเอ่ยถึงธนาคารเพียงประโยคเดียว และมีการถ้อยคำพาดหัวข่าวในเชิงชื่นชม เช่น ข่าวผลประกอบการของธนาคาร โดยพาดหัวข่าวว่า “แบงก์หุ่นยนต์โตสูงสุด กำไรไตรมาส 3” “เอเชีย-กรุงเทพฯ นำโด่งรายได้ค่าธรรมเนียมไตรมาส 3” หรือ ข่าวการปรับเงินเดือนพนักงาน ที่สื่อมวลชนนำไปวิเคราะห์เทียบกับธนาคารอื่น “แบงก์หุ่นยนต์ขึ้นเงินเดือน ยืดแชมป์จ่ายเฉลี่ยสูงสุด”

เนื้อหาเชิงบวก ให้ค่าน้ำหนักเป็น +2 กับข่าวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร 2 ลักษณะ ดังนี้

- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีแนวคิดหลัก (theme) ของเนื้อหาส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารในเชิงบวกเป็นอย่างมาก และสื่อมวลชนรายงานข่าวตรงตามที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของธนาคารส่งข่าวออกไป พร้อมกับนำเนื้อหาเรื่องอื่นๆ เข้ามาประกอบในข่าว เพื่อให้ข่าวนั้นดูมีคุณค่าของข่าวมากขึ้น เช่น ข่าวธนาคารเอเชียพาผู้สื่อข่าวไปร่วมงานเซ็นสัญญา FRCD ที่ประเทศสิงคโปร์ พาดหัวข่าว “เอเชียใจป้ำ ชนนักข่าวตะลุยสิงคโปร์” “แกะรอย FRCD แบงก์เอเชีย เบื้องหลังทีมบริหารเงินมือเขียน” “จับตาแผนลงทุน แบงก์เอเชีย ความสำเร็จในการออก FRCD ที่สิงคโปร์ ”

- ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงธนาคาร มีแนวคิดหลักของเนื้อหาในเชิงบวกอย่างมากต่อภาพลักษณ์ธนาคาร โดยระบุที่มาของแหล่งข่าว ซึ่งจัดเป็นแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ เป็นการรายงานข่าวที่กล่าวถึงธนาคารเอเชียเพียงอย่างเดียว และมีถ้อยคำในการพาดหัวข่าวเชิงชื่นชม เช่น ข่าวธนาคารเอเชียเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยรายแรกที่ใช้เริ่มออกตราสาร securitization มีถ้อยคำพาดหัวข่าวว่า “SECURITIZATION ธ.เอเชียเปิดจากตลาดหนี้” หรือ “แบงก์เอเชียประสบความสำเร็จตราสารซีเคียวฯ จำหน่ายหมด” ข่าวความสำเร็จของการบริหารงานผู้บริหารธนาคาร “นายแบงก์มืออาชีพ ได้ตั้งธุรกิจครอบครัว” “7 คลื่นลูกใหม่แห่งปี ”

เนื้อหาเชิงลบ ให้ค่าน้ำหนักเป็น -1 กับข่าวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ดังนี้

- ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงธนาคาร มีแนวคิดหลักของเนื้อหาข่าวในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารที่แสดงถึงความขัดแย้ง การไม่ประสานลงรอยกัน มีการรายงานข่าวจากแหล่งข่าวที่

เชื่อถือได้ และมีการใช้ถ้อยคำพาดหัวข่าวเชิงว่ากล่าว เช่น ข่าวการรุกเข้ามา่วมบริหารงานกับธนาคารของผู้ถือหุ้นใหม่ “ปิ่นส่งประภักดิ์ ร่วมบริหาร ธ.เอเชีย” “แบงก์เอเชีย พันธมิตรจากความหวาดระแวง” ข่าวความล่าช้าในการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจอินเทอร์เน็ตไร้ท์ เนื่องจากผู้ถือหุ้นกลุ่มใหม่ ไม่ยอมลาออกจากกรรมการธนาคาร มีเนื้อหาและถ้อยคำพาดหัวข่าวที่แสดงถึงความขัดแย้ง “ป๊อปปิ่น-รัตนัน พันกก. ขัดแย้งธุรกิจตราสารหนี้” “แบงก์เอเชีย เขี่ยปิ่นพันทาง ปฏิบัติการลูบคมจอมเทกโอเวอร์” หรือข่าวธนาคารแห่งประเทศไทยระงับการออกแคมเปญออมทรัพย์รับทอง “เบรกเอเชียหัวทิ่ม แคมเปญเงินฝากชิงทองคำ”

เนื้อหาเชิงลบ ให้ค่าน้ำหนักเป็น -2 กับข่าวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ดังนี้

- ข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึงธนาคาร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข่าวของสื่อมวลชนเอง หรือจากแหล่งข่าวอื่นๆ มีแนวคิดหลักของเนื้อหา และถ้อยคำพาดหัวข่าว ที่ส่งผลในเชิงลบอย่างมากต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เช่น แสดงถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร อาทิ ข่าวประธานสหภาพแรงงานถูกบีบให้ลาออก ข่าวความขัดแย้งของผู้ถือหุ้น มีถ้อยคำพาดหัวข่าว “อาถรรพ์ แบงก์ BOA กรรมตามสนองยศ เชื้อชูเกียรติ” “เมื่อชอฟท์โลนกลายเป็นงูเห่า” “ถอดชนวนระเบิดศึก 2 ตระกูล” “สถานการณ์มืออาชีพหนาว”

#### 4.5.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของตารางบันทึกทิศทางข่าว โดยในขั้นแรก ได้สุ่มตัวอย่างข่าวธนาคารเอเชียในประเด็นเรื่องต่างๆ จากจำนวนข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ 30 ชิ้น แบ่งเป็นข่าวประชาสัมพันธ 13 ชิ้น และข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง 17 ชิ้น ตามสัดส่วนข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ หลังจากนั้นจึงร่วมผู้ร่วมวิจัยอีก 2 คน วิเคราะห์ถึงทิศทางการนำเสนอเนื้อหาข่าวนำมาเปรียบเทียบทิศทางที่ได้รับว่าตรงกันกี่ครั้ง แล้วจึงนำมาคำนวณตามหลักของ Holsti (อ้างถึงใน Budd, Trop และ Donohew, 1967)

$$\text{สูตรค่าความเชื่อมั่น} \quad R = \frac{3(C1+2+3)}{C1+C2+C3}$$

โดย R หมายถึง ค่าความเชื่อมั่น  
 C1, 2, 3 หมายถึง จำนวนความเห็นที่ผู้ลงรหัส 3 คน มีความเห็นเหมือนกัน  
 C1+C2+C3 หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์

หลักการคำนวณของ Holsti ถือว่าค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จะต้องมากกว่า 0.75 จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือ

$$\begin{aligned} \frac{\text{จำนวนความเห็นที่ผู้ลงรหัส 3 คน มีความเห็นเหมือนกัน}}{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์}} &= \frac{24 + 24 + 24}{90} = \frac{72}{90} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าความเชื่อมั่น = 0.80 จึงมีความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ทิศทางการนำเสนอเนื้อหา

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างตารางบันทึกข้อมูล (coding sheet) เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตารางบันทึกข้อมูลเนื้อหาข่าว โดยพิจารณาใจความสำคัญในเนื้อหาว่ากล่าวถึงธนาคารเอเชียในเรื่องอะไร แสดงให้เห็นถึง ปริมาณเนื้อหา จำนวน และทิศทางข่าว ตามแนวคิดหลักของเนื้อหา ด้วยคำพาดหัวข่าว ใจความสำคัญในเนื้อหา แหล่งข่าว แยกย่อยในแต่ละชั้นข่าว ตามรายชื่อของสื่อสิ่งพิมพ์ วันที่ เดือน ปี แบ่งเป็นข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง
2. ตารางบันทึกข้อมูล จำแนกตามประเด็นเรื่องประเภทของข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ รายชื่อของสื่อสิ่งพิมพ์ แสดงให้เห็นถึง ปริมาณเนื้อหา จำนวน ทิศทางการนำเสนอในแต่ละข่าว และภาพรวมของทุกข่าวในแต่ละประเด็นเรื่อง

3. ตารางบันทึกข้อมูลการนำเสนอ จำแนกตามประเด็นเรื่อง ตามรายชื่อของสื่อสิ่งพิมพ์ แสดงให้เห็นถึง ปริมาณเนื้อหา จำนวน และทิศทางข่าวในแต่ละฉบับ และภาพรวมทั้งหมดเปรียบ เทียบระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ส่งออก กับข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ และข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง

## 6. การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการวิเคราะห์เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ แบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ ดังนี้

1. ตารางแสดงความเหลื่อมระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออก กับข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์ จำแนกตามรายชื่อฉบับของสื่อสิ่งพิมพ์ และตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ ตามปริมาณเนื้อหา จำนวนข่าว

2. ตารางแสดงประเด็นเรื่องระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออก กับประเด็นเรื่องที่ได้รับการตีพิมพ์ ตามความเหลื่อมของปริมาณเนื้อหา และจำนวนข่าว ในภาพรวมของทุกสื่อสิ่งพิมพ์ และแบ่งย่อยตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ ในลำดับต่อมา

3. ตารางแสดงความเหลื่อมของทิศทางข่าวประชาสัมพันธ์ส่งออก กับทิศทางที่ได้รับการตีพิมพ์ ตามปริมาณเนื้อหา และจำนวนข่าว จำแนกตามรายชื่อฉบับของสื่อสิ่งพิมพ์

4. ตารางแสดงประเด็นเรื่อง ที่มีความเหลื่อมของทิศทางข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งออก กับทิศทางที่ได้รับการตีพิมพ์ ตามปริมาณเนื้อหา และจำนวน ในภาพรวมของสื่อสิ่งพิมพ์ทุกฉบับ และแบ่งตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ ในลำดับต่อมา

5. ตารางแสดงปริมาณเนื้อหา และจำนวน ของข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง จำแนกตามรายชื่อฉบับของสื่อสิ่งพิมพ์ ตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ จากนั้นจึงเปรียบเทียบการตีพิมพ์ปริมาณเนื้อหา และจำนวน ระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ กับข่าวที่สื่อมวลชนเขียนถึง

6. ตารางแสดงประเด็นเรื่องที่ข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง ในภาพรวมของทุกสื่อสิ่งพิมพ์ ตามปริมาณเนื้อหา และจำนวนข่าว และแบ่งย่อยตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ ในลำดับต่อมา

7. ตารางแสดงทิศทางปริมาณเนื้อหา และทิศทางจำนวนข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง ในภาพรวมสื่อสิ่งพิมพ์ทุกฉบับ จากนั้นจึงแสดงทิศทางในแต่ละประเด็นเรื่อง ตามปริมาณเนื้อหา และจำนวน ในภาพรวมสื่อสิ่งพิมพ์ทุกฉบับ และแยกตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์

8. ตารางแสดงทิศทางปริมาณเนื้อหา และทิศทางจำนวน ระหว่างข่าวประชาสัมพันธ์ กับ ข่าวสื่อมวลชนเขียนถึง ในสื่อสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท และผลรวมโดยสรุป



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย