

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการยอมรับเกี่ยวกับการจัดการเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจไอที" เป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยส่วนแรก คือ การศึกษาโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารประกอบต่าง ๆ (Secondary Data) เพื่อทำการศึกษาถึงรูปแบบ เนื้อหา การจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจไอที และด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ประกอบแนวคำถาม เพื่อทราบถึงการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ออกนโยบายขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะวิเคราะห์เนื้อหา บทสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจไอที

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการคัดเลือกบริษัทที่จะทำการศึกษาจากการจัดอันดับบริษัทที่รักษาสิ่งแวดล้อมโดย Greenpeace ซึ่งเป็นองค์กรรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมอันทรงพลังที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ที่ปัจจุบันมีสำนักงานอยู่กว่า 40 แห่งทั่วโลก โดย Greenpeace ได้จัดอันดับบริษัทผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ว่าเป็นบริษัทที่รักษาสิ่งแวดล้อมหรือไม่ โดยอ้างอิงจากนโยบาย และการปฏิบัติจริงของบริษัทเหล่านี้ที่ใช้ทั่วโลก ในการกำจัดสารเคมีอันตราย และการจัดการต่อผลิตภัณฑ์ของตนเองเมื่อถูกใช้แล้ว บริษัทเหล่านี้จะถูกจัดอันดับจากข้อมูลสาธารณะที่สามารถหาได้จาก การสื่อสารและชี้แจงต่อสาธารณชนของบริษัท ในด้านต่าง ๆ ผ่านทาง Website ถ้าบริษัทถูกตรวจสอบพบว่าไม่ได้ทำตามนโยบายที่แจ้งไว้ใน Website บริษัทนั้น ๆ จะถูกตัดแต้มจากการจัดอันดับในอนาคต การจัดอันดับนี้จะมีการจัดอันดับใหม่ทุก ๆ 3 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นการอ้างอิงจากการจัดอันดับบริษัทที่รักษาสิ่งแวดล้อมของ Greenpeace ที่ตีพิมพ์ในเดือนมิถุนายน 2007 ซึ่งเป็นการจัดทำครั้งที่ 4 (ครั้งแรก สิงหาคม 2006, ครั้งที่ 2 ธันวาคม 2006 และครั้งที่ 3 มีนาคม 2007) โดยได้มีการจัดอันดับบริษัทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 8 คะแนน **Nokia** - เป็นอันดับสูงสุดเพราะมีการกำจัดการเคมีอันตรายจากหลายผลิตภัณฑ์ แต่ยังคงรายงานอัตราการนำวัสดุกลับมาใช้ได้ใหม่
- 7.3 คะแนน **Dell** - ยังอยู่ในอันดับที่สูง แต่เสียคะแนนเนื่องจากยังมีสินค้าบางรุ่นใช้สารเคมีอันตราย ได้คะแนนจากนโยบายการเก็บสินค้าใช้แล้ว
- 7.3 คะแนน **Lenovo** - ถูกลดอันดับเนื่องจากไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการสินค้าใช้แล้ว และยังไม่มียี่ห้อที่ปลอดสารเคมีอันตรายในตลาด
- 7 คะแนน **Sony Ericsson** - ยังอยู่ในอันดับสูงเนื่องจาก ความชัดเจนของการกำหนดระยะเวลาในการถอดสินค้าที่ปลอดสารเคมีอันตรายในปี 2008 ยังจะต้องปรับปรุงการจัดการรายงานการจัดการสารเคมีให้ดีขึ้น
- 6.7 คะแนน **Samsung** - มีจุดยืนที่ชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายการใช้สารเคมีแต่ยังขาดสินค้าที่ไม่ใช้สารเคมีอันตรายในตลาด ระบบการจัดการสินค้าที่ใช้แล้ว ยังไม่มีการใช้ในนโยบายที่ใช้ทั่วโลก และจำเป็นต้องปรับปรุง
- 6.7 คะแนน **Motorola** - สินค้าบางรุ่นในตลาด เป็นสินค้าที่ปลอดสารเคมีอันตราย แต่เสียคะแนนจากการที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการที่จะเลิกใช้สารเคมีอันตรายในสินค้าทุกชนิด ได้รับคะแนนจากการรายงานอัตราการนำวัสดุมาใช้ใหม่
- 6 คะแนน **Toshiba** - ปรับปรุงขึ้นมากโดยเฉพาะการจัดการของเสีย และการจัดการสินค้าที่ใช้แล้ว ได้คะแนนจากการพัฒนาสินค้าที่ไม่ใช้สารเคมีอันตราย และการมีกำหนดการที่ชัดเจนในการไม่ใช้สารเคมีอันตราย
- 6 คะแนน **Fujitsu-Siemens** - สินค้าบางรุ่นไม่มีสารเคมีอันตราย แต่เสียคะแนนจากความอ่อนด้อยในการจัดการสินค้าที่ใช้แล้ว และการนำวัสดุมาใช้ใหม่
- 5.7 คะแนน **Acer** - อยู่ที่เดิมเนื่องจากปรับปรุงนโยบายเรื่องสารเคมี แต่เสียคะแนนจากการไม่มีสินค้าที่ไม่ใช้สารเคมีอันตราย และจำเป็นต้องปรับปรุงการจัดการสินค้าที่ใช้แล้ว
- 5.3 คะแนน **Apple** - มีพัฒนาการที่ดีที่สุดจากความชัดเจนของกำหนดการในการเลิกใช้สารเคมีอันตราย เสียคะแนนจากการไม่มีสินค้าที่รักษาสภาพแวดล้อมในตลาด และไม่มีการจัดการที่ดีกับสินค้าใช้แล้ว

- 5.3 คะแนน **HP** - ตกอันดับลงมามากเนื่องจากไม่สามารถให้
กำหนดการที่ชัดเจนในการเลิกใช้สารเคมีอันตราย เสียคะแนนจากการ
กำหนดนโยบายการจัดการสินค้าใช้แล้วที่ยังไม่ดีพอ
- 5 คะแนน **Panasonic** - อันดับสูงขึ้นจากการมีสินค้าที่ปลอดสารเคมีอันตราย
เสียคะแนนจากการจัดการสินค้าใช้แล้วที่ไม่ดี
- 4.3 คะแนน **LGE** - เสียคะแนนจากความไม่สม่ำเสมอในนโยบายการ
จัดการสินค้าที่ใช้แล้ว แต่ได้คะแนนจากการออกโทรศัพท์มือถือรุ่นที่ไม่มี
สารเคมีอันตรายแต่อย่างไรก็ตามยังจำเป็นต้องปรับปรุง
- 4 คะแนน **Sony** - อยู่ที่ท้ายตารางเนื่องจากการขาดความสม่ำเสมอใน
นโยบายการจัดการสินค้าที่ใช้แล้ว สินค้าบางรุ่นไม่มีสารเคมีอันตราย

หลังจากนั้นได้คัดเลือกขั้นสุดท้าย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือก 3 องค์กร ที่มีสำนักงานใหญ่จัดตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ

1. บริษัท พานาโซนิค (ประเทศไทย) จำกัด
2. บริษัท โตชิบา (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท โมโตโรล่า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งในการนำเสนอรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในการวิจัยมีดังนี้

แหล่งข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) หรือ แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
 - 1) ผู้บริหารที่กำกับดูแล และกำหนดนโยบายการวางแผนด้านการจัดการ
เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์กรละ 2 คน รวม 6 คน
 - 2) สื่อมวลชนที่รายงานข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม สำนักพิมพ์ละ 1 คน รวม 5
คน
 - 3) เจ้าของธุรกิจคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล 3 บริษัท บริษัทละ 1 คน รวม 3 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) หรือ แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิงมาจาก
- 1) ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ในสื่อ (Clipping)
 - 2) รายงานประจำปี (Annual Report)
 - 3) หนังสือ และบทความวิชาการ
 - 4) งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
 - 5) อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) มีการกำหนดแนวทางของคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open – Ended Question) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นให้ได้ข้อมูลที่ต้องการโดยจะใช้คำถามเดียวกันในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มที่ศึกษา

การกำหนดแนวคำถามพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ขององค์กร รายงานประจำปี เอกสาร บทความ งานวิจัย และหนังสือต่าง ๆ ตลอดจนกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 โดยประเด็นคำถามจะมุ่งไปที่การวางนโยบายการจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร โดยใช้กรอบทฤษฎี ในบทที่ 2 โดยนำข้อมูลเหล่านี้มากำหนดแนวคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมสมุดจดบันทึกเฉพาะประเด็นสำคัญในขณะสัมภาษณ์ เพื่อความละเอียดและสมบูรณ์ในการสรุปข้อมูลภายหลัง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ ทั้งทางด้านความถูกต้องของการใช้ภาษา และความครอบคลุมของประเด็นคำถาม โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนที่ผู้ศึกษานำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

- 1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ข้อมูลประเภทบุคคล ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In depth Interview) ทำการสัมภาษณ์บุคคลอย่างเป็นทางการ โดยมีชุดคำถามสำหรับสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้บริหารที่กำกับดูแล และกำหนดนโยบาย การวางแผนด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และฝ่ายประชาสัมพันธ์** จำนวน 3 องค์กร ได้แก่

บริษัท พานาโซนิค (ประเทศไทย) จำกัด

1. แสงจันทร์ เจริญศึกษา
ตำแหน่ง Assistant Manager (Standard Coordination Office Section)
2. จันทรัตน์ แสงทอง
ตำแหน่ง Supervisor ฝ่ายกิจการกฎหมาย

บริษัท โตชิบา (ประเทศไทย) จำกัด

1. สุธี สุวงศ์วัฒนากุล
ตำแหน่ง Product Marketing Manager IT Business Division
2. นันทริกา ไพนุพงศ์
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์

บริษัท โมโตโรลา (ประเทศไทย) จำกัด

1. อาทิตย์ เกศรามาณ
ตำแหน่ง EHS Engineer (Environmental Health and Safety)
2. ธเนศ พาณิชพัฒน์
ตำแหน่ง Country Customer Service Manager Mobile Devices

- 2) สื่อมวลชนที่รายงานข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อม**

หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์

1. พิเชษฐ์ ชูรักษ์

ตำแหน่ง หัวหน้าข่าวในประเทศ

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ

2. สิรินาฏ ศิริสุนทร

ตำแหน่ง หัวหน้าข่าวคุณภาพชีวิต-สิ่งแวดล้อม

หนังสือพิมพ์มติชน

3. ชุติมา นุ่มมัน

ตำแหน่ง ผู้สื่อข่าวโต๊ะชีวิตคุณภาพ

หนังสือพิมพ์ข่าวสด

4. ชุสิทธิ์ บุตรโคตร

ตำแหน่ง ผู้สื่อข่าว

หนังสือพิมพ์ Bangkok Post

5. อภิญา วิภาตะโยธิน

ตำแหน่ง ผู้สื่อข่าวสิ่งแวดล้อม

3) เจ้าของธุรกิจคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล

โรงงานคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล วงษ์พานิชย์

ดร. สมไทย วงษ์เจริญ ตำแหน่ง ประธานกรรมการ

บริษัท Better World Green จำกัด (มหาชน)

สุปราณี โพธิ์ทอง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม

บริษัท SPK Recycle จำกัด

ภูษิต สุนทรพันธุ์ ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลประเภทเอกสาร ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ที่ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1) ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ (News Clipping) ได้แก่ ข่าวหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ที่รายงานข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการประเด็นเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์

- 2) รายงานประจำปี (Annual Report) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านจัดการประเด็นเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ ของแต่ละองค์กร
- 3) หนังสือ และบทความวิชาการที่นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ได้ศึกษา และเขียนรวบรวมไว้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพื่อศึกษาสถานการณ์ และการจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละองค์กรในกลุ่มธุรกิจไอทีในปัจจุบัน
- 4) งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาและอ้างอิง
- 5) ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย การวางแผนด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และผู้รับผิดชอบที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการประเด็นขององค์กร มาประมวลและทำการวิเคราะห์ถึงการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการประเด็นขององค์กร ด้วยการวิเคราะห์ตีความโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบ

การนำเสนอข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นำเสนอโดยการเขียนบรรยายเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านจัดการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจไอที ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ถึงแนวทางในการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการจัดการประเด็น ของแต่ละองค์กร