

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขั้นตอนวิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การส่งเสริมการขายทองรูปพรรณกิจการขนาดเล็กในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและกลุ่มศึกษา
2. วิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. การตรวจสอบข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลและกลุ่มศึกษา

การศึกษา เรื่อง วิธีการส่งเสริมการขายทองรูปพรรณกิจการขนาดเล็กครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกร้านทองเอราวัณเป็นกรณีศึกษา ซึ่งเป็นร้านค้าทองรูปพรรณขนาดเล็ก มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 14 ปี รวมทั้งขยายสาขาย่อยถึง 3 สาขา รูปแบบการดำเนินงานเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว มีการจัดการโดยระบบครอบครัว มีการกำหนดแหล่งข้อมูลและกลุ่มศึกษาเพื่อการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษากำหนดดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ศึกษาและรวบรวมจากกลุ่มศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรในร้านทองเอราวัณดังนี้

- 1.1 เจ้าของกิจการ สัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความเป็นมาของกิจการ และวิธีการส่งเสริมที่ครอบคลุมใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด จำนวน 1 คน

- 1.2 ผู้จัดการ สัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีส่งเสริมการขายที่ครอบคลุมใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด จำนวน 3 คน

1.3 พนักงานขาย สัมภาษณ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการขายที่ครอบคลุมใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมด้านการตลาด จำนวน 3 คน

1.4 ลูกค้า สัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีส่งเสริมการขายที่ครอบคลุมใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยคัดเลือกจากลูกค้าที่ใช้บริการประจำเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน และลูกค้าที่ใช้บริการเป็นครั้งคราว จำนวน 6 คน รวม 12 คน

1.5 กรรมการชมรมผู้ประกอบการร้านทองจังหวัดเชียงใหม่ สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูล ผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนด้านกฎระเบียบ จำนวน 1 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ ตำรา เอกสารต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการขาย รวมทั้งการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิธีการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การสังเกต เป็นการสังเกตการปฏิบัติงานและบริบทของร้านค้า ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ เครื่องบันทึกภาพเป็นเครื่องมือช่วยเหลือ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ทั้งแบบไม่เป็นทางการและแบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลประกอบการใช้ เครื่องบันทึกเสียงเป็นเครื่องมือช่วยเหลือ รวมทั้งการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง จำนวน 5 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับเจ้าของกิจการ ประกอบด้วย ประเด็น การสัมภาษณ์ ได้แก่ ความเป็นมาของกิจการ วิธีการส่งเสริมการขายในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับผู้จัดการ ประกอบด้วย ประเด็น การสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว วิธีการส่งเสริมการขาย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ฉบับที่ 3 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับพนักงานขาย ประกอบด้วย ประเด็น การสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว วิธีการส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ฉบับที่ 4 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับลูกค้า ประกอบด้วย ประเด็น การสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว วิธีการส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ฉบับที่ 5 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับกรรมการชมรมผู้ประกอบการร้านทอง ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และกฎระเบียบ ต่าง ๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ศึกษามีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์และทฤษฎีการส่งเสริมการขาย

2. ลงพื้นที่เพื่อศึกษาบริบทและสภาพที่เป็นจริง

3. ประมวลความรู้จากเอกสารและงานวิจัยรวมทั้งสภาพที่เป็นจริง แล้วสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 5 ฉบับ

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

5. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ความเที่ยงตรงของข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

6. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบอีกครั้ง

7. นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและตรวจสอบแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเตรียมตัวภาคสนาม ผู้ศึกษาเริ่มต้นด้วยการเดินทางไปร้านทองอร่ามทั้ง 3 สาขา เพื่อแนะนำตัวและขอความร่วมมือเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลกับเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และ

พนักงานขาย รวมทั้งการเตรียมตัวเพื่อการสัมภาษณ์กรรมการผู้ประกอบการร้านทองจังหวัด
เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้เดินทางเพื่อขอพบและนัดแนะตัวและขอความร่วมมือ โดยการขออนุญาตล่วงหน้า

2. ผู้ศึกษาฝึกการสัมภาษณ์กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มศึกษาเพื่อเป็นการ
เตรียมตัวในการเก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ 2 ลักษณะดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมไว้สัมภาษณ์
ผู้ให้ข้อมูล โดยการนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า ได้แก่ เจ้าของร้าน ผู้จัดการ พนักงานขาย
กรรมการชมรมผู้ค้าทอง และลูกค้าประจำ ส่วนลูกค้าที่ไม่ประจำร้าน ผู้ศึกษาใช้วิธีการขอความ
ร่วมมือที่ร้านค้าแต่ละสาขา ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

3.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เป็นการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการและไม่มี
การนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีการค่อนข้างมากกว่าการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ผู้ศึกษา
ใช้วิธีการนี้กับทุกกลุ่ม ศึกษาทั้งเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ พนักงานขาย กรรมการชมรมผู้ค้าทอง
และลูกค้า

4. อุปกรณ์ที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกภาพ
และเครื่องบันทึกเสียง

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล ผู้ศึกษากระทำไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการตรวจสอบ
ทันทีในสนามถึงความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล นอกจากนั้นทุกครั้งหลังการเก็บ
ข้อมูลได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้ตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความครบถ้วน
ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์และมาจัดหมวดหมู่ตามประเด็นและ
วัตถุประสงค์ของการศึกษาพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วสรุปผลด้วยการบรรยาย