

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

เนื้อหาของบทนี้ จะกล่าวถึงลักษณะของการศึกษาเชิงคุณภาพ การออกแบบการศึกษาตั้งแต่วิธีการเก็บข้อมูล ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการในด้าน บริการหลัก อัตราค่าบริการ ช่องทางการติดต่อ การส่งเสริมการตลาด คุณสมบัติของบุคลากร ขั้นตอนการทำงานต่างๆ และลักษณะ โครงสร้างของศูนย์ประชุม และแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า ตลอดจนความคิดเห็นของผู้จัดงานแสดงสินค้าต่อธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต

ขอบเขตประชากร

จำนวนประชากรที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้จัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดสัมมนาและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2547) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12 ราย ได้แก่ Asia Congress Events Company Limited, Bangkok Exhibition Services Limited, CM.

Organizer Public Company Limited, CMP Media (Thailand) Company Limited, Expolink Global Network Limited, Grand Prix International Company Limited, Inter-Media Consultant Company Limited, IMPACT Exhibition Management Company Limited, N.C.C. Exhibition Organizer Company Limited, Reed Tradex Company, TTF International Company Limited, Union Pan Exhibitions Company Limited โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้จัดงานแสดงสินค้า จำนวน 8 ราย ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากความสมัครใจและยินดีให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก

วิธีการศึกษา

ลักษณะของการศึกษาเชิงคุณภาพ

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีลักษณะเป็นการสำรวจค้นหาและทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่ศึกษา โดยไม่พยายามสร้างสมมุติฐานหรือกำหนดความคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าจะค้นหาหรือพิสูจน์ในประเด็นใด แต่เป็นการศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้จัดแสดงสินค้า ที่ผ่านการจัดแสดงสินค้าในที่ต่างๆ ความต้องการใช้บริการในด้าน บริการหลัก อัตราค่าบริการ ช่องทางการติดต่อ การส่งเสริมการตลาด คุณสมบัติของบุคลากร ขั้นตอนการทำงานต่างๆ และลักษณะ โครงสร้างของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า ตลอดจนความคิดเห็นของผู้จัดงานแสดงสินค้าต่อธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต โดยการตั้งคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ได้เล่าถึงเหตุการณ์อย่างละเอียด (Detailed, Thick Description) ทำให้เกิดความเข้าใจในประสบการณ์และมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งบริบท (Context) หรือลักษณะของสถานการณ์แวดล้อมเมื่อเหตุการณ์ต่างๆเกิดขึ้น

แม้ว่าการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะมีเวลาจำกัดประมาณ 1 ชั่วโมง ถึง 3 ชั่วโมง ผู้ศึกษาก็พยายามที่จะคงไว้ซึ่งคุณลักษณะของการศึกษาเชิงคุณภาพ (จิราวรรณ นายสุวรรณ, 2542) ในลักษณะของการสัมภาษณ์ไว้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ คือ

1. **Inductive Analysis** การวิเคราะห์แบบนี้เป็นการสรุปถึงรูปแบบ (Pattern) ที่สำคัญๆ ซึ่งได้มาจากการที่ผู้ศึกษาพยายามเข้าถึงสถานการณ์นั้นในรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง (Immersion in the Details and Specifics of the Data) แต่ไม่ใช่การทดสอบสมมุติฐานใดที่ตั้งไว้ล่วงหน้า

2. **Qualitative data** ข้อมูลที่รวมจะเป็นคำบรรยายในรายละเอียดซึ่งเกิดจากการตอบคำถามในเชิงลึกมีการบันทึกไว้ในลักษณะที่เป็นคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์เอง (Quotation) เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวคิดและประสบการณ์ของบุคคลนั้น

3. **Personal Contact and Insight** ประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้ศึกษามีส่วนสำคัญต่อการรวบรวมข้อมูลและทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่ศึกษานั้น เนื่องจากผู้ศึกษาเองเป็นเสมือนหนึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษา (Researcher is a Tool)

4. **Unique Case Orientation** ข้อมูลที่รวบรวมได้ในแต่ละกรณีมีความพิเศษในตัวเอง การวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายกรณีร่วมกัน (Cross-Case Analysis) ขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของแต่ละกรณีศึกษา

5. **Context Sensitivity** เนื่องจากข้อค้นพบเป็นผลจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในเวลา สถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในขณะใดขณะหนึ่ง ดังนั้นการขยายความหมายของข้อค้นพบ (Generalization) ไปใช้ในสถานการณ์และเวลาที่เปลี่ยนไปอาจเกิดปัญหาขึ้นได้ต้องมีความเข้าใจในข้อจำกัดนี้ด้วย

6. Empathy Neutrality ในขณะที่ผู้ศึกษาพยายามที่จะสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ศึกษานั้นด้วยความเป็นกลาง เพื่อค้นหาสิ่งที่ปรากฏ (Emerge) จากข้อมูลนั้น โดยที่ไม่พยายามที่จะพิสูจน์สิ่งใด และไม่สนับสนุนแนวความคิดใดก็ตาม ความเที่ยงตรงอย่างแท้จริง (โดยปราศจากอคติใดๆ) (Complete Objectivity) ก็เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก แต่การใช้ความคิดเห็นอย่างมีอคติของผู้ศึกษา (Subjectivity) แต่อย่างเดียวก็น่าจะทำให้การศึกษานั้นขาดความน่าเชื่อถือ

7. Design Flexibility การออกแบบระเบียบวิธีจะต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อสนองตอบสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อสนองตอบสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อสามารถสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งในเหตุการณ์ที่ศึกษาได้ ไม่ควรยึดติดกับแผนที่ออกแบบไว้จนทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ที่ได้รับในขณะที่ทำการศึกษาอยู่

การศึกษาเชิงคุณภาพมีลักษณะแตกต่างไปจากการศึกษาแบบการทดลอง (Experimental Researcher) ซึ่งสามารถควบคุมปัจจัยภายนอกบางตัวไว้เพื่อหาผลของการศึกษาจากการทดลองได้ ดังนั้นการประเมินคุณภาพของการศึกษาเชิงคุณภาพจึงต้องยอมรับถึงความซับซ้อนของเหตุการณ์ และพิจารณาว่าผลของการวิเคราะห์นั้นสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่ศึกษาได้อย่างมีประโยชน์เพียงใด (Make Sense)

การอธิบายถึงลักษณะเฉพาะของการศึกษาเชิงคุณภาพนี้ มิได้เป็นการสร้างข้ออ้างใดๆ ที่จะไม่พยายามออกแบบระเบียบวิธีวิจัยให้รัดกุมและมีเหตุผล แต่อธิบายไว้เพื่อให้เข้าใจถึงข้อสมมติฐาน หลักเกณฑ์ที่ผู้ศึกษาใช้เป็นบรรทัดฐานในการออกแบบการศึกษา การรวบรวมข้อมูล วิธีการประมวลผลข้อมูล และการนำผลการศึกษาไปใช้เผยแพร่ต่อไป

การออกแบบการศึกษาตั้งแต่วิธีการเก็บข้อมูล จนถึงการวิเคราะห์ และสรุปผล มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา การคัดเลือกบริษัทเป้าหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง โดยกำหนดลักษณะของบริษัทที่ต้องการไว้ดังนี้คือ

- o เป็นกิจการที่มีชื่อเสียงทำการจัดงานแสดงสินค้าเป็นอาชีพ โดยการรับรองจากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ในปี พ.ศ. 2547
- o ดำเนินกิจการในอุตสาหกรรมการแสดงสินค้ามาไม่ต่ำกว่า 10 ปี
- o รายได้หลักของบริษัทมาจากการแสดงสินค้า

ในขั้นตอนนี้ ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) ในการเลือกกิจการที่ดำเนินธุรกิจตรงตามที่กำหนดไว้ เพื่อทำการติดต่อขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ต่อไป

ขั้นที่ 2 ติดต่อขอทำการศึกษาและนัดหมายการขอสัมภาษณ์ เมื่อได้รายชื่อบริษัทมา 12 ราย ผู้ศึกษาได้ทำการขอจดหมายรับรองจากทางคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นเอกสารประกอบในการติดต่อขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลประกอบการศึกษาจากกิจการ หลังจากได้รับจดหมายรับรองจากทางมหาวิทยาลัยแล้วจึงได้ทำการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงของ

ขั้นที่ 3 รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินกิจการ จากบทความ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัท รวมถึงการได้เข้าไปฝึกงานในอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัท โดยตรง และการไปร่วมงานแสดงสินค้าต่างๆ ในฐานะผู้บริโภค ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจในอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้ารวมถึงกิจการที่ศึกษาได้ดีขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการเตรียมคำถามในการสัมภาษณ์ให้มีความกระชับขึ้นได้โดยเข้าใจถึงลักษณะของอุตสาหกรรม การดำเนินกิจการ ทั้งที่เป็นการให้ข่าว บทวิเคราะห์ของหนังสือพิมพ์ เอกสาร โฆษณต่างๆ และ ประสบการณ์ตรง

ขั้นที่ 4 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) การสัมภาษณ์นั้น จะเป็นการถามในรูปแบบของการสนทนาที่มุ่งเน้นให้ผู้ตอบคำถามได้บรรยายความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของตนในการใช้บริการต่างๆทั้งที่เป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงของอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องมีทักษะในการตั้งคำถามและรับฟัง เพื่อให้ผู้ตอบคำถามถ่ายทอดความคิดเห็น ความต้องการ ประสบการณ์ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถแยกข้อมูลส่วนที่เป็นความต้องการ และส่วนที่เป็นทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ นอกจากนี้การให้สัมภาษณ์ยังจะได้รับข้อมูลใหม่ๆที่ขยายผลไปยังประเด็นอื่นๆที่ผู้ศึกษาไม่ได้คาดคะเนมาก่อนล่วงหน้า

ส่วนเค้าโครงของคำถามซึ่งกำหนดไว้เป็นแบบกึ่ง โครงสร้างนั้น ผู้ศึกษาได้ประมวลทฤษฎี ทางด้านการบริหารการตลาดเชิงกลยุทธ์ องค์ประกอบของธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า และ คุณลักษณะของสถานที่จัดงานแสดงสินค้าน่ามาเป็นกรอบความคิด แต่คำถามส่วนใหญ่จะมีลักษณะ เป็นคำถามเปิดและมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ในระหว่างการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์กรรมการผู้บริหารหรือตัวแทนผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้ง 8 ราย ด้วยตนเอง ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2549

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากตำราวิชาการ การศึกษา สิ่งพิมพ์ของรัฐ หนังสือ วารสารบทความ เว็บไซต์จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้จัดงานแสดงสินค้า ได้แก่ ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์การทำงานของกิจการในสายงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแสดงสินค้า โครงสร้างทุน โครงสร้างการจัดองค์การ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่หรือไม่ เหตุผลที่ต้องการ/ไม่ต้องการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้งบริการที่ต้องการเพื่อจัดงานแสดงสินค้าประเภทใด ความต้องการใช้บริการในด้านบริการหลัก อัตราค่าบริการ ช่องทางการติดต่อ การส่งเสริมการตลาด คุณสมบัติของบุคลากร ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ลักษณะโครงสร้างของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า และความต้องการเพิ่มเติมจากศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้จัดงานแสดงสินค้าที่มีต่อธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบสนับสนุนทางตรงที่ต้องรองรับอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าของจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพของงานหรือบริการที่ได้รับ หรือข้อเสียที่เคยได้ยื่นมา ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ธุรกิจควรปรับปรุงในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้จัดงานแสดงสินค้านานาชาติที่มีต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สังเกต และการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายลักษณะทั่วไป และการนำเสนอข้อมูลเป็นตารางความถี่ ร้อยละ และจัดทำตารางเปรียบเทียบเพื่อทำการค้นหาข้อคิดต่างๆ และรูปแบบของคำตอบ เพื่อให้เห็นถึงความต้องการต่างๆที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าต้องการได้รับจากศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วจึงนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งเดือนมกราคม พ.ศ. 2548 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2550 โดยสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริษัท เอ็กซ์คอน (ประเทศไทย) จำกัด และสมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) และทำการเก็บข้อมูลผู้จัดงานแสดงสินค้าทั้ง 8 รายที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร