

ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การแสวงหาความรู้ ในสรรพสิ่งเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่นั้น อาจมีด้วยกันหลายวิธี ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล วัตถุประสงค์ รูปแบบในการศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษาวิจัยในเรื่องกระบวนการสร้างภาพพจน์โดยผ่านสื่อมวลชนของรถยนต์บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ จะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยในอีกรูปแบบหนึ่ง (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2533) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) อันเป็นการแสวงหาความรู้ทิศทางใหม่ในวิชานิติศาสตร์ (ศิริชัย ศิริกาเย, 2529) โดยใช้ข้อมูลที่เป็นเอกสารอ้างอิงมาสนับสนุน

แหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภทด้วยกันคือ

1. แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล ได้แก่

- 1.1 กลุ่มผู้จำหน่ายรถยนต์บีเอ็มดับบลิว
- 1.2 กลุ่มผู้เป็นเจ้าของรถยนต์บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่
- 1.3 กลุ่มผู้คาดหวังว่าจะเป็นเจ้าของรถยนต์บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่

1. แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 กลุ่มผู้จำหน่ายรถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ได้แก่

นายวิฑิต ลีบุตรพงษ์ กรรมการบริหาร บริษัทไทยยานยนต์ จำกัด (บริษัทในเครือยนตรกิจ) ซึ่งเป็นผู้นำเข้าและจำหน่ายรถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ในประเทศไทยในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยทำการศึกษาระบบการเกิดภาพพจน์ของรถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ นั้น นายวิฑิตดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและขาย ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการสร้างภาพพจน์ของรถยนต์รุ่นนี้ในตลาดเมืองไทย

นายจิตรชัย สว่างรัตน์ ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการขายรถยนต์ของบริษัทในเครือยนตรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบการตกแต่งอาคารสำนักงานและโชว์รูมของรถยนต์ให้ได้มาตรฐานตามที่ผู้ผลิตรถยนต์แต่ละยี่ห้อกำหนดไว้ รวมทั้งการจัดตกแต่งสถานที่สำหรับงานแสดงรถยนต์ของบริษัทในเครือยนตรกิจ

1.2 กลุ่มผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่

นายศักดิ์ เอื้อชูเกียรติ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มปฏิบัติการธนาคารเอเชีย จำกัด เป็นผู้หนึ่งที่นิยมใช้รถยนต์ยุโรปที่มีสมรรถนะสูง โดยเฉพาะรถยนต์ BMW ที่เคยใช้มาก่อน ได้แก่รถ BMW 320 รุ่นประกอบนอก BMW 520i รุ่นเก่า และในปัจจุบันใช้รถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ ซึ่งเป็นรถประจำตำแหน่งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 นายศักดิ์ เป็นคนรักรถยนต์ มักจะขับรถด้วยตนเองเสมอ ยกเว้นงานพิธีการสำคัญจึงจะใช้คนขับรถประจำตำแหน่ง

นายคันฉัตร ตันทีโพบโรจน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายผลิต บริษัทเขาวราช จำกัด เป็นคนชอบรถ บีเอ็มดับบลิว เพราะเป็นรถที่มีสมรรถนะสูง และชอบศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์ และบำรุงรักษารถยนต์ที่ใช้ด้วยตนเองเสมอ รถบีเอ็มดับบลิว ที่เคยใช้ในอดีตเริ่มตั้งแต่ BMW 520 เครื่องยนต์ 4 สูบ รุ่นแรกที่ประกอบภายในประเทศ ต่อมาคือ BMW 520i เครื่องยนต์ 6 สูบ จากนั้นก็เป็น BMW 320 ปัจจุบันใช้รถบีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ ซึ่งซื้อไว้ตั้งแต่ พ.ศ. 2532

1.3 กลุ่มผู้คาดหวังว่าจะเป็นเจ้าของรถยนต์บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่

นายชีพชาญ ไชยกาล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานเพลินจิต ครอบครัวของนายชีพชาญตั้งแต่สมัยคุณปู่ คุณย่า มีความภักดีต่อสินค้านารถยนต์บีเอ็มดับบลิว สูงมาก เพราะใช้รถบีเอ็มดับบลิว มาตั้งแต่สมัยที่ยนตรกิจเริ่มนำรถบีเอ็มดับบลิวรุ่นแรก คือ BMW 700 เข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย และได้นำรถบีเอ็มดับบลิวรุ่นอื่นๆ อีกหลายรุ่นถัดมาได้แก่ BMW 1600 BMW 2002 BMW 316 BMW 320 และปัจจุบันนายชีพชาญ ได้รถ BMW 520i รุ่นเก่า ซึ่งเป็นรุ่นสุดท้ายก่อนที่จะมีการนำรถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ เข้ามาจำหน่าย และเป็นผู้หนึ่งที่มีแนวโน้มว่าจะใช้รถยนต์ บีเอ็มดับบลิว ซีรีส์ 5 ใหม่ ในอนาคตอันใกล้

นายกิตติพร อินทรดิเรก เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน วิทย-
เบญจเพศ บริษัทการบินไทยจำกัด เป็นผู้ที่ใฝ่ฝันอยากได้รถบีเอ็มดับบลิว ไว้
ครอบครอง แม้ปัจจุบันจะใช้รถยนต์ยี่ห้ออื่นก็ตาม แต่รถยนต์บีเอ็มดับบลิว เป็นรถ
ในฝันของเขามาตั้งแต่สมัยเมื่อยังเป็นวัยรุ่น

2. แหล่งข้อมูลจากเอกสาร

2.1 สื่อมวลชนประเภทสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์
บีเอ็มดับบลิว ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเป็นสำคัญ เสริมด้วยข่าวสารที่เผยแพร่ใน
ช่วงเวลาที่มึนัยสำคัญต่อเรื่องที่ทำการศึกษาค้นคว้า

2.2 เอกสารประชาสัมพันธ์และเอกสารส่งเสริมการจำหน่ายรถยนต์
ที่เผยแพร่โดยยন্ত্রกิจ

2.3 ภาพถ่ายจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ยন্ত্রกิจเก็บรวบรวมไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท
ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงแตกต่างกันไปด้วย

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแหล่งบุคคล

ผู้วิจัยได้เตรียมการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยจัดเตรียมเอก-
สารฉบับย่อเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และแนวคำถามเพื่อแจกจ่ายแก่ผู้ให้
สัมภาษณ์ทุกคนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้เขามีเวลาเตรียมตัว และไม่
เป็นกังวลต่อการให้สัมภาษณ์ อย่างไรก็ตาม ก่อนการส่งเอกสารผู้วิจัยจะโทรศัพท์เพื่อ
แจ้งให้ทราบล่วงหน้า พร้อมทั้งถือโอกาสนัดหมายเวลาสัมภาษณ์ไปด้วย

ช่วงเวลาการสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือด้วยดีจาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากผู้วิจัยได้พยายามสร้างความคุ้นเคยกันเป็นการล่วงหน้า
เพื่อให้บรรยากาศในวันสัมภาษณ์เป็นกันเองมากขึ้น แต่บางคนก็มีความคุ้นเคยกับ
ผู้วิจัยเป็นอย่างดีอยู่แล้วในฐานะเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่ทำงาน
ร่วมกันมานานหลายปี ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลในทุกแง่มุมจนพอใจ โดยเฉพาะในกลุ่ม
ที่ 1

ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนในการบันทึกเทปการสัมภาษณ์ โดยตอนเริ่มต้นผู้วิจัยจะบันทึกเสียงของตนเองในเทป เพื่อบอกวันเวลาและชื่อบุคคลที่จะสัมภาษณ์และจดบันทึกรายละเอียดบนม้วนเทปทุกม้วน เพื่อเป็นหลักฐาน การสัมภาษณ์แต่ละคนจะใช้เทปม้วนใหม่แยกจากกัน เพื่อสะดวกในการจัดเก็บ ช่วงเวลาการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จดบันทึกข้อความที่สำคัญ ซึ่งมีส่วนช่วยแก้ปัญหาการถอดเทปสัมภาษณ์ ในบางช่วงที่การบันทึกเสียงไม่ชัดเจนเนื่องจากเสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่คาดไม่ถึง เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ เช่น เสียงรถวิ่งผ่าน หรือโทรศัพท์ดังสามารถปะติดปะต่อ จนได้ความสมบูรณ์ขึ้นในระดับที่มั่นใจได้

ปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือ ผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ ซึ่งเดิมเสนอไว้ 2 คน แต่เมื่อถึงเวลาเก็บข้อมูลกลับได้สัมภาษณ์เพียง 1 คน เพราะอีกคนหนึ่งซึ่งผู้วิจัยเคยเสนอชื่อไว้คือ อดีตรัฐมนตรีประจำสำนักนายก นายกร ทัพพะรังษี นั้น เนื่องจากเหตุผลทางการเมืองในช่วงการยึดอำนาจรัฐบาลโดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) ซึ่งนายกรเป็นหนึ่งในคณะรัฐมนตรีที่ถูกปฏิบัติไม่ต้องการให้ใครเข้าพบ ผู้วิจัยจึงต้องหาบุคคลอื่นที่สามารถให้ข้อมูลในลักษณะเดียวกับคนเก่าเป็นการทดแทน ซึ่งผู้วิจัยได้ นายศักดิ์ เอื้อชูเกียรติ ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารเอเซีย จำกัด

หนึ่ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์บางกลุ่มซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลที่ครอบคลุมเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยได้พิจารณาตัดผู้ให้สัมภาษณ์ที่ยังเหลืออยู่ในกลุ่มออก และได้เพิ่มเติมผู้ให้สัมภาษณ์ที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งคิดว่าจะได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์มากขึ้น

2. ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้เริ่มต้นเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นเอกสารซึ่งคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 2 เมื่อเริ่มมั่นใจว่าจะทำการศึกษาในเรื่องนี้ โดยจัดเก็บแยกประเภทของสื่อมวลชนและเอกสารที่เผยแพร่จาก ынตรกิจและจดบันทึก เป็นหมวดหมู่ และมีเอกสารบางส่วนที่ไม่สามารถจัดเก็บได้

เนื่องจากอยู่ในห้องสมุดของยন্ত্রกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้พยายามจดจำตำแหน่งที่เก็บอย่างคร่าว ๆ เอาไว้ แต่เมื่อถึงเวลาลงมือรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่าเอกสารบางส่วนที่ต้องการใช้ได้สูญหายไปบ้าง เนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงานและห้องสมุดอื่นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารของยন্ত্রกิจ ที่ต้องการให้รถยนต์แต่ละยี่ห้อในเครือ ซึ่งเดิมเคยรวมกันภายใต้การบริหารร่วมกัน แยกออกจากกันโดยจัดตั้งบริษัทในเครือขึ้นมารองรับสินค้าแต่ละตัว เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น

ผู้วิจัยได้แก้ปัญหาเรื่องเอกสารหายไปบางส่วน ที่เป็นหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร ซึ่งเคยจัดบันทึกวันเวลาในการเผยแพร่ ด้วยการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่รู้จักที่ทำงานอยู่ในสื่อมวลชนฉบับนั้น ๆ เพื่อจัดหามาให้ใหม่หรือถ่ายเอกสารจากต้นฉบับที่ทุกสำนักพิมพ์เก็บรวบรวมเอาไว้ เนื่องจากข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการเพียงผ่านไปเพียง 3-4 ปี ซึ่งง่ายต่อการหามาทดแทน จึงสามารถแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง

ในส่วนของเอกสารที่เผยแพร่โดยยন্ত্রกิจที่สูญหายไปนั้น ผู้วิจัยสามารถหามาทดแทนได้ไม่ยากนัก ด้วยการขอเอกสารดังกล่าวที่เก็บเป็นตัวอย่างไว้ฉบับละหลายเล่ม จากโรงพิมพ์ที่รับพิมพ์เอกสารทั้งหมดที่เผยแพร่จากยন্ত্রกิจ โดยที่ผู้วิจัยเองเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบกระบวนการผลิตทั้งหมดอยู่แล้ว และบางเล่มก็ยืมจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจัดเก็บไว้เป็นตัวอย่างในแต่ละแผนกที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกัน

ปัญหาที่เกิดจากการรวบรวมข้อมูล ย่อมบังเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากปัญหาบางอย่างเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน การเตรียมตัวที่ดี โดยการเริ่มเรียนรู้จากคณาจารย์และวิทยานิพนธ์ของผู้อื่น มีส่วนช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้แก่ผู้วิจัยได้มาก จนทำให้ได้ข้อมูลที่ได้รับมีคุณค่าสำหรับการศึกษาอย่างพอเพียง

การวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการสร้างภาพพจน์ของรถยนต์ในกรณีศึกษา ได้แบ่งการวิเคราะห์ ออกตามลักษณะของกิจกรรมที่ยন্ত্রกิจได้จัดทำไป เพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับผู้รับสาร 3 กลุ่ม คือ



1. สื่อมวลชน
2. สาธารณชน
3. กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด

ในแต่ละบท จะวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์ของยุทธกิจที่ใช้ในการสร้างภาพพจน์ของรถยนต์ เพื่อให้เกิดการยอมรับของผู้รับสารในแต่ละกลุ่ม

การนำเสนอข้อมูล

การศึกษาในเรื่องนี้ จะนำเสนอโดยการเขียนบรรยายกระบวนการสร้างภาพพจน์ในแต่ละขั้นตอนอย่างต่อเนื่องสัมพันธ์กัน โดยจะแสดงถึงเหตุของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ยุทธกิจได้ใช้ในการสร้างภาพพจน์ของรถยนต์ จนปรากฏเป็นภาพพจน์รวมดังเช่นในปัจจุบันนี้ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อของกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดของรถยนต์รุ่นนี้ และจะสรุปผลของการศึกษาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากสิ่งที่พบเห็นหรืออุปสรรคขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผู้บริโภค ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในเรื่องนี้ต่อไป

สำหรับการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จากแหล่งข้อมูลทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจะได้นำมาจัดแบ่งกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะนำเสนอในบทต่อไป