

ระดับการให้ความสำคัญกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์
กรณีศึกษา: ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

นิจวรรณ เอี่ยมสอาด

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

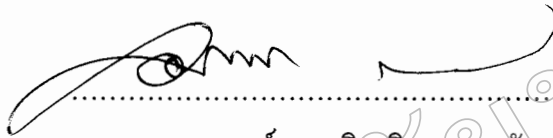
คณะการจัดการและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นิจวรรณ เอี่ยมสอาด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานกลางและขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

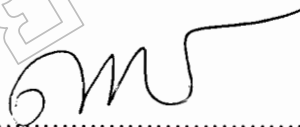
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชัย สุนทรสมย์)

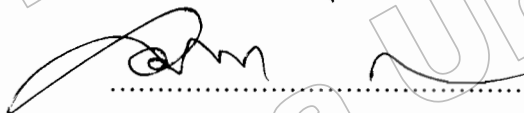
อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร. อุทิศ ศิริวรรณ)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชัย สุนทรสมย์)

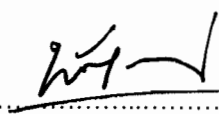
กรรมการ



(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

กรรมการ

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหารงานกลางและขนาด
ย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่านที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรกที่ขอระลึกถึงคือ รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมัย อาจารย์ที่ปรึกษาคนคว่ำอิสระฉบับนี้ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนวทางที่ถูกต้อง จนกระทั่งสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมัย, ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร และ ดร.อุทิศ สิริวรรณ เป็นอย่างสูงที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบงานนิพนธ์ และให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้สอบงานนิพนธ์ได้สำเร็จลุล่วง ตลอดจนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาควิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆแก่ข้าพเจ้าเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ดี

ขอบพระคุณผู้จัดการร้านและพนักงานในร้านแบล็คแคนยอนทั้งสี่สาขาที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในด้านการสัมภาษณ์และการให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณกำลังใจและคำปรึกษาจากเพื่อนๆร่วมชั้นเรียนทุกท่าน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ดี หากปราศจากกำลังใจและความช่วยเหลือจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอบอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน และหวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและผู้ที่สนใจต่อไป

นิจิวรรณ เกี่ยมสอาด

53921193: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: กลยุทธ์ทางการตลาด / แฟรนไชส์ / ร้านกาแฟแฟลต / ผู้บริโภค / จังหวัดชลบุรี

นิจวรรณ เอี่ยมสอาด : ระดับการให้ความสำคัญกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ กรณีศึกษา: ร้านกาแฟแฟลตแคนยอน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (LEVEL OF MARKETING STRATEGIES IN FRANCHISING BUSINESS :A CASE STUDY OF BLACK CANYON COFFEE SHOP IN PATTAYA, CHONBURI.) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: รศ.ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, DBA, หน้า, ปี พ.ศ. 2555. การวิจัยเรื่อง ระดับการให้ความสำคัญกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) วิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อันได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการบริหารงาน ของผู้จัดการสาขาธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อการตัดสินใจในการจัดการด้านกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจแฟรนไชส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยในด้านประสบการณ์ในการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยน หรือ การสร้างกลยุทธ์ใหม่ ซึ่งจะเห็นได้จากประเด็นในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือทิศทางทางการตลาดในอนาคตเพื่อเตรียมรับสถานการณ์การแข่งขัน หากแต่ไม่มีประสบการณ์ในการบริหารงาน จะไม่สามารถวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหา หรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแฟลตแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน สาเหตุที่เป็น

เช่นนี้ เนื่องจากขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นเมืองท่องเที่ยว ดังนั้น ข้อจำกัด
ในด้านพื้นที่ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้กลยุทธ์ในการ
ดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟเบเกอรี่แคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ครอบคลุมกลยุทธ์
ในเชิงลักษณะเดียวกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

53921193: MAJOR OF: SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE; MM
(SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE MANAGEMENT)

Keywords: Marketing strategies / franchise/fresh coffee shop / consumer/Chonburi Province

NIJJAWAN IAMSAARD: Level of Marketing strategies in franchise business; a case study of Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi, Master of thesis controlling: Vice Prof. Dr. Vuttichart Soontronsmai, DBA, page, year of 2012, research of Level of Marketing strategies in franchise business; a case study of Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi. Objectives: for studying personal factor of franchise business manager (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi) and for studying marketing strategies in franchise business (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi). The researcher has analyzed qualitative research by observation and indepth interview, document analysis, and descriptive analysis.

Studying result founded that personal factor entrepreneur of franchise business (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi) such as sex, education level and experience of management of branch manager of franchise business (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi), relatively and caused to be decision in management of franchise coffee shop business, specially factor of management experience to be main factor for adjustable or new strategy, it can be seen from point of adjustment Marketing strategies or future line of marketing which preparing for the competition. But there is no management experience; it cannot plan for problem situation. Anyhow, so this researching founded that to have similar character of marketing strategies in franchise business (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi), because of limitary of area which the Pattaya, Chonburi is a scenery town, then limitary of area and objectives in similar business to be same business strategies of franchise business (Black Canyon Coffee Shop in Pattaya, Chonburi)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ก
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
สถานการณ์การประกอบธุรกิจแฟรนไชส์	9
สถานการณ์การประกอบธุรกิจกาแฟ	21
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
รูปแบบการศึกษา	50
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	51
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	54
4 ผลการวิจัย	55
ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟ	
แบล็กแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือทิศทางทางการตลาดในอนาคตเพื่อเตรียมรับสถานการณ์การแข่งขัน	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การให้ระดับความสำคัญของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟเบเกอรี่แคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	65
สรุป	66
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	67
การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือทิศทางทางการตลาดในอนาคตเพื่อเตรียมรับสถานการณ์การแข่งขัน	69
การให้ระดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟเบเกอรี่แคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	70
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้	73
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	78
ภาคผนวก ข ชื่อร้านเบเกอรี่แคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	83
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย	87