

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระดับการให้ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจ
แฟรนไชส์ร้านกาแฟเบเกอรี่ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม
ขั้นตอนดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. วิธีการสร้างข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาการวิจัยเพื่อบุกเบิก (Exploratory Research) ที่มุ่งศึกษาระดับการให้
ความสำคัญกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟเบเกอรี่ในเขต
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว
สามารถที่จะสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ต่าง ๆ
ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และกระบวนการเก็บข้อมูลที่เชื่อถือได้

2. การศึกษานำร่อง โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (Depth Interview) ผู้ทำการวิจัยจะทำการ
สัมภาษณ์ผู้จัดการร้านเป็นรายบุคคล และกำหนดคำถามที่รอบครอบลึกซึ้งเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็น
จริง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการร้านธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้จัดการร้านธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้งหมดจำนวน 4 ร้าน ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2555

1. แฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลพัทยาบีช จำนวน 1 ร้าน
2. แฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลเซ็นเตอร์พัทยา จำนวน 1 ร้าน
3. แฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน สาขาสาขานักซึเอ็กร้าพัทยา 3 จำนวน 1 ร้าน
4. แฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน สาขามินิสยาม จำนวน 1 ร้าน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ จากแหล่งข้อมูลต่างๆที่มีผู้เก็บหรือรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากับการเก็บข้อมูลใหม่จะสามารถศึกษาย้อนหลังได้เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้แก่

1.1 หนังสือและตำราเกี่ยวกับการตลาด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ระเบียบวิธีการวิจัย รวมถึงวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ

1.2 วารสารหรือบทความเกี่ยวกับการตลาด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับการพฤติกรรมผู้บริโภค

1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการตลาด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ระเบียบวิธีการวิจัย รวมถึงวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ เช่น www.thailis.or.th เป็นต้น

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้จัดการร้านแบล็คแคนยอน (Depth Interview) โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบถึงนโยบายกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านแบล็คแคนยอนที่ใช้ในปัจจุบัน รวมทั้งแผนในอนาคต

การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้จัดการนั้น เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์ทางการตลาดในการบริหารร้านแบล็คแคนยอน ผู้วิจัยจะทำการเข้าพบผู้จัดการร้านเพื่อขอสัมภาษณ์ โดยการโทรนัดก่อนเข้าสัมภาษณ์และการเข้าไปติดต่อ โดยตรงที่ร้านแบล็คแคนยอนเพื่อขอนัดเข้าสัมภาษณ์ในลักษณะการสนทนากับผู้จัดการร้านแบล็คแคนยอน ซึ่งได้กำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับทฤษฎีที่นำมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการและตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากที่สุด

หลักสำคัญในการตีความคือ ต้องตีความหมายคำพูดที่ได้ยิน และสิ่งที่ได้พบว่ามีคามหมายถึงอะไร สิ่งสำคัญคือ ให้มีการสังเกตการดำเนินงานและบริหารงานของธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟ อันประกอบด้วย เทคนิค วิธีการ และหลักการ ที่เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด หลังจากนั้นนำข้อมูลทุกอย่างที่ได้ทั้งหมด มาคัด จำแนกและจัดกลุ่มข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสัมภาษณ์ผู้จัดการร้าน แบล็คแคนยอน โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดของร้าน แบล็คแคนยอน
2. การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview)
3. เริ่มจากการมีใจที่จะทำ และใจเปิดกว้างที่จะเรียนรู้ และเข้าใจปัญหา
4. การพัฒนาบุคลิกภาพที่เป็น Insider view ใกล้เคียงกับ Key Performance ไม่มีการตัดสินใจถูกผิด เข้าใจโลกของ Key Performance อย่างที่เขาคิด เขาเป็นมากที่สุด
5. ฟังและจำ จดได้บ้าง โดยจดเท่าที่จำเป็น หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องอัดเทป ที่สำคัญคือไม่ควรแอบอัดเทปโดยเขาไม่อนุญาต
6. ผู้วิจัยได้นำแบบการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปทำการศึกษากับผู้จัดการธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการพูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้จัดการ โดยเน้นให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล เป็นระยะเวลา 12 วัน เริ่มตั้งแต่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึง 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 โดยการโทรนัดขอเข้าพบและการเข้าไปติดต่อที่ร้าน โดยตรงเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้จัดการร้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อนำเสนอผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณานาความ (Descriptive Method) จากแหล่งข้อมูลจากเอกสารของธุรกิจแฟรนไชส์ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำผลที่ได้รับจากการสังเกต และสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เชิงพรรณานาต่อไป

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูล que ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย จะเน้นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่าง คนกันว่าได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อ ค้นพบที่ได้มามีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูล que ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่ หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใด มาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูล que ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง