

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) เพื่อศึกษาการท่องเที่ยวของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ที่มีการกระจุกตัวของรายได้ ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในปัจจุบัน และศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ที่ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่หลากหลายที่ต้องอธิบายและวิเคราะห์ เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และหารูปแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน ให้ชุมชนได้เลือกใช้

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 กลุ่ม

- 3.1.1 ตัวแทนผู้นำ ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 5 คน
- 3.1.2 นักท่องเที่ยว ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 5 คน
- 3.1.3 สมาชิกในชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 5 คน
- 3.1.4 ตัวแทนจากผู้ประกอบการ ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จำนวน 5 คน
- 3.1.5 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน

3.2 การรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แหล่งข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ คือข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ คือข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้ง 5 กลุ่มเกี่ยวกับชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

3.2.2.1 รวบรวมข้อมูลจากชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

1) ผู้ศึกษาติดต่อกับสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอขุนหาญ แจ้งถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และให้สำนักงานพัฒนาชุมชนขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมายงานวิจัย ช่วยประสานออกหนังสือในการขอสัมภาษณ์และเอกสารเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2) ทำการสัมภาษณ์ หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

3.2.2.2 รวบรวมข้อมูลตัวแทนผู้นำชุมชน สมาชิกในชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ

- 1) ผู้ศึกษาทำการติดต่อ นัดหมายวันเวลาสถานที่กับตัวแทนผู้นำชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ทั้ง 5 หมู่บ้าน และชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ ในการจัดทำวิจัย
- 2) ผู้ศึกษาสัมภาษณ์ตัวแทนผู้นำชุมชน โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากพฤติกรรมภายนอกของบุคคล สังเกตสภาพแวดล้อมโดยรอบ

3.2.2.3 รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว

- 1) ผู้ศึกษา ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้นำ ช่วยประสานในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวชมชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี
- 2) ผู้ศึกษาทำการขออนุญาตสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยว ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 แบบสัมภาษณ์ ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 5 กลุ่ม ซึ่งประมวลคำถามจากแนวคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและอนุมัติให้ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ทำการศึกษา

3.3.1.1 แบบสัมภาษณ์ ด้านการบริหารจัดการ มีชุดคำถามทั้งหมด 5 ชุด ใช้สัมภาษณ์ตัวแทนผู้นำ นักท่องเที่ยว สมาชิกในชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ โดยนำทฤษฎีของ McKinsey 7-S Framework มาเป็นตัวกำหนดแบบสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้สัมภาษณ์จะเกี่ยวกับด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบการทำงาน ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะความสามารถ ด้านค่านิยมร่วม

3.3.1.2 แบบสัมภาษณ์ ด้านการตลาด มีชุดคำถามทั้งหมด 5 ชุด ใช้สัมภาษณ์ ตัวแทนผู้นำ นักท่องเที่ยว สมาชิกในชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ โดยนำส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) แบบ 7Ps มาเป็นตัวกำหนดแบบสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ ราคา โปรโมชัน ช่องทางการจำหน่าย ลูกค้า กระบวนการ ภาพลักษณ์

3.3.1.3 แบบสัมภาษณ์ ด้านการบริการ มีชุดคำถามทั้งหมด 5 ชุด ใช้สัมภาษณ์ ตัวแทนผู้นำ นักท่องเที่ยว สมาชิกในชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ โดยนำปัจจัยในการบริการ 10 ประการ มาเป็นตัวกำหนดแบบสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

3.3.1.4 แบบสัมภาษณ์ ด้านการเข้าถึงแหล่งเงิน ชุดคำถามทั้งหมด 3 ชุด ใช้สัมภาษณ์ตัวแทนผู้นำ สมาชิกในชุมชน ตัวแทนจากผู้ประกอบการ โดยนำประเภทของผู้ให้บริการทางการเงิน มาเป็นตัวกำหนดแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ การเข้าถึงแหล่งเงินกู้เพื่อทำการลงทุนประกอบการ ว่ามาจากแหล่งเงินใด ผู้ให้บริการในระบบ ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ ผู้ให้บริการนอกระบบ

จากแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 แบบ จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่อแหล่งท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ ต่อไป โดยจะนำเสนอผลการสัมภาษณ์ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เชื่อมโยงข้อมูลกันของชุมชน แยกออกมาเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ด้านบริหารจัดการ
- 2) ด้านการตลาด
- 3) ด้านการบริการ
- และ 4) ด้านการเข้าถึงแหล่งเงิน

3.3.2 เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ การกำหนดกลยุทธ์สร้างรูปแบบกลยุทธ์การบริหารจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ใช้เทคนิคต่อไปนี้

3.3.2.1 SWOT Analysis

3.3.2.2 การบริหารจัดการท่องเที่ยว McKinsey 7-S Framework

3.3.2.3 ด้านการตลาด Marketing Mix 7Ps

3.3.2.4 ปัจจัยในการบริการของ Parasuraman et al. (1990)

3.3.2.5 ประเภทของผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

3.3.2.6 PEST (PEST Analysis)

3.3.2.7 TOWS Matrix

3.3.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้ ใช้วิธีการเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากหัวข้อสัมภาษณ์

3.4.2 นำข้อมูลของชุมชนเกี่ยวกับประวัติ วัฒนธรรม และทรัพยากรทางธรรมชาติ ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายแต่ละหมู่บ้าน มาสรุปรวบรวมแต่ละด้าน แยกเป็นหัวข้อ เพื่อหาความเชื่อมโยงของแต่ละชุมชน

3.4.3 ตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ได้มา โดยทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยหลักการคือการไม่ปักใจเชื่อแหล่งข้อมูลใดแหล่งหนึ่ง ที่ได้มาจากแต่แรก ว่าเป็นแหล่งที่เชื่อถือ ได้จึงต้องหาแหล่งข้อมูลที่หลากหลายและนำข้อมูลเหล่านั้นมาเปรียบเทียบซึ่งกันและกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2551: 32-34) ผู้ศึกษาใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่าง กันด้านบุคคล (Data triangulation) คือใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี 5 กลุ่ม ในประเด็นที่สอดคล้องกับบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 5 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะใช้แบบสัมภาษณ์ที่ต่างกัน เนื่องจากมีบทบาทที่ต่างกันต่อชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี แต่จะนำผลสัมภาษณ์ทั้ง 5 กลุ่มมาจัดและแยกประเด็นเพื่อให้เห็นความคิดของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 กลุ่มในประเด็นเดียวกัน

3.4.4 สรุปข้อมูลแบบอุปนัย (Induction) ได้จากการเปรียบเทียบ หรือวิเคราะห์ส่วนประกอบของข้อมูล โดยอิงตามวัตถุประสงค์การศึกษาคือหลัก

3.4.5 นำข้อมูลที่ได้จากการสรุป มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอก ของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ใช้ตัวแบบของ McKinsey 7-S Framework, Marketing Mix 7Ps ปัจจัยในการบริการ 10 ประการ ประเภทของผู้ให้บริการทางการเงิน มาวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในจุดแข็ง จุดอ่อน และใช้ PEST Analysis วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก โอกาส และอุปสรรค จากนั้นทำการกำหนดกลยุทธ์โดย TOWS Matrix จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เพื่อให้ได้กลยุทธ์ 4 ประเภท ได้แก่กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงแก้ไข กลยุทธ์เชิงป้องกัน และกลยุทธ์เชิงรับ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี