

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีว่าความนิยมในการบริโภคกาแฟและเครื่องดื่มต่างๆ นั้นเกิดเป็นกระแสของผู้บริโภคในการที่จะหาร้านกาแฟที่จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีรสชาติถูกปากและมีบรรยากาศของร้านที่สบายน่านั่ง จึงทำให้เกิดร้านกาแฟมากมายที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของตน และมีเครื่องดื่มหลากหลายรสชาติที่ให้บริการ รวมถึงเมนูที่เป็นเมนูเฉพาะของร้านเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีร้านกาแฟหลากหลายแบรนด์แล้วนั้น ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีการให้บริการเครื่องดื่มที่มีราคาไม่แพง รสชาติถูกปากและมีสาขาให้บริการจำนวนมากครอบคลุมในหลายพื้นที่อย่างเช่น ร้านกาแฟเฟอเมซอน ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเป็นอย่างมากในปัจจุบันที่มีกลุ่มผู้บริโภคใช้บริการจำนวนมากในแต่ละสาขาในแต่ละวัน จึงทำให้ไม่อาจมองข้ามได้ว่าเหตุใดผู้บริโภคจึงนิยมใช้บริการร้านกาแฟแห่งนี้กันจำนวนมาก นอกเหนือจากรสชาติที่ถูกปากคนไทย และราคาเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับรายได้ของคนไทย จึงน่าจะมีปัจจัยทางการตลาดอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคอีกด้วย

อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้งในเรื่องของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แล้วนั้นการให้บริการเครื่องดื่มแก่ลูกค้ายังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นอีก คือ ด้านบุคลากร กระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอีกด้วย ซึ่งการให้บริการที่ดีต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และรูปแบบของร้านที่น่าดึงดูดใจให้ใช้บริการ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดต้องผสมผสานกันลงตัวและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงจะทำให้การดำเนินธุรกิจในการให้บริการประสบผลสำเร็จได้ และเนื่องจากแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมใช้บริการร้านกาแฟในการพักผ่อน การพบปะ การติดต่อธุรกิจ หรือการนั่งทำงานที่ร้านกาแฟ จึงทำให้ผู้ประกอบการยังต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เพื่อที่จะสามารถกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างดีที่สุด

ดังนั้น การศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเฟอเมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค” นั้นจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นั้นนำไปปรับใช้สำหรับ

การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง และตอบสนองต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

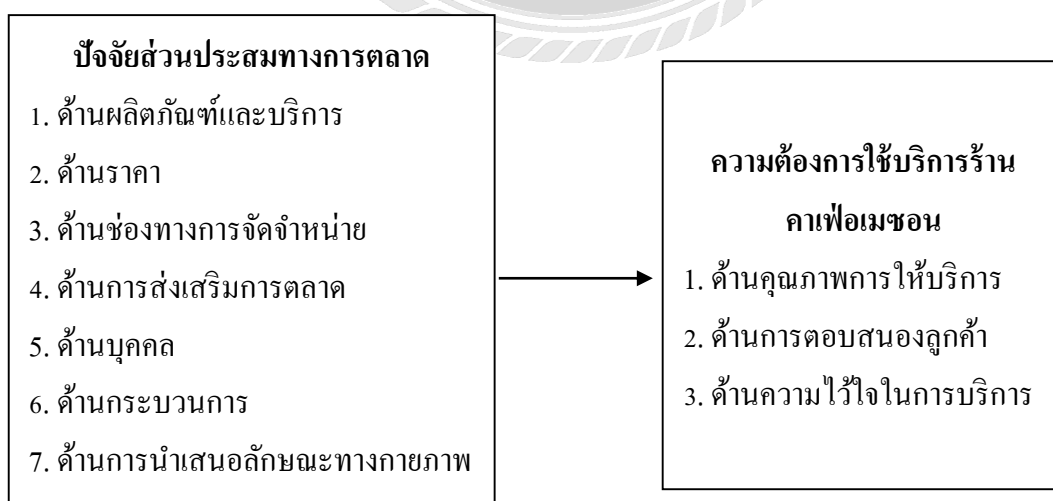
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค” มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรร่วม และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภคร

1.6 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าร้านกาแฟเมซอน สาขาคลองสาน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษามุ่งเน้นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริโภค

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และสรุปผลการศึกษาระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

1.7 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1.2 ด้านราคา

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.5 ด้านบุคคล

1.6 ด้านกระบวนการ

1.7 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเมซอนสาขาคลองสาน ของผู้บริโภคร

1.8 นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัย ได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

ผู้บริโภคร หมายถึง ผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

เพศ หมายถึง เพศของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

อายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพทางการสมรสของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่างๆ เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการร้านกาแฟอเมซอน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง สินค้าและบริการของร้านกาแฟอเมซอน

ด้านราคา หมายถึง ราคาของสินค้านร้านกาแฟอเมซอน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าของร้านกาแฟอเมซอน

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การลด แลก แจก แถม และการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ของร้านกาแฟอเมซอน

ด้านบุคคล หมายถึง บุคลากรของร้านกาแฟอเมซอน

ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการของร้านกาแฟอเมซอน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางการยภาพของร้านกาแฟอเมซอน

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน

3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความต้องการแก่ผู้บริโภคในการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนและพัฒนาการแข่งขันให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

