

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันกระแสความนิยมดื่มกาแฟยังคงเพิ่มขึ้นไม่หยุด เมื่อตลาดผลิตภัณฑ์กาแฟมีการปรับโฉมออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างลงตัว ทำให้ตลาดผลิตภัณฑ์กาแฟเป็นตลาดที่ใครต่อใครอยากเข้ามาลงทุนทั้งนักลงทุนประเทศไทยและต่างประเทศ เนื่องจากเล็งเห็นโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่งดงามจากธุรกิจผลิตภัณฑ์กาแฟ แม้ว่าการดื่มกาแฟจะเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น แต่อัตราการบริโภคกาแฟในประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ คนไทยบริโภคกาแฟน้อยกว่าครึ่งกิโลกรัมต่อคนต่อปี คิดเป็น เพียง 130-150 ถ้วยต่อคนต่อปี โดยคาดว่าคนไทยที่บริโภคกาแฟเพียงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมดเท่านั้น ในขณะที่ประเทศนอร์เวย์ ซึ่งมีอัตราการบริโภคกาแฟเฉลี่ยต่อคนสูงที่สุดในโลกมีอัตราเฉลี่ย อยู่ที่ 10.7 กิโลกรัมต่อคนต่อปี ประเทศฟินแลนด์ 10.1 กิโลกรัมต่อคนต่อปี เยอรมนี 5.7 กิโลกรัมต่อคนต่อปี อิตาลี 3.2 กิโลกรัมต่อคนต่อปี สหรัฐอเมริกา 3.0 กิโลกรัมต่อคนต่อปี และญี่ปุ่น 1.4 กิโลกรัมต่อคนต่อปี มีการคาดคะเนอัตราการเติบโตของการบริโภคเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของกาแฟสูงถึงร้อยละ 20 - 30 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

จังหวัดเชียงใหม่ ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีร้านกาแฟมากที่สุดจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย และมีอัตราการขยายตัวของธุรกิจร้านกาแฟอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเป็นแหล่งปลูกกาแฟอาราบิก้าพันธุ์ที่เป็นกาแฟชั้นดีตัวหนึ่งของเอเชีย (สมาคมอาราบิก้าไทยภาคเหนือ, 2556) แต่เนื่องจากผู้ประกอบการในตลาดมีอยู่หลายกลุ่ม ทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ และในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจร้านกาแฟยังไม่ชัดเจนนัก รวมถึงการดำเนินธุรกิจก็มีรูปแบบที่หลากหลาย แตกต่างกันไป ตามคุณภาพและราคาสินค้า อย่างไรก็ตาม ธุรกิจร้านกาแฟในเชียงใหม่ อาจพอแบ่งคร่าว ๆ ได้ดังนี้ (Global Training School ธุรกิจกาแฟ, 2556: ออนไลน์) ร้านกาแฟที่เป็นแฟรนไชส์จากต่างประเทศ ส่วนใหญ่จับกลุ่มลูกค้าระดับบนที่เป็นกลุ่มคนทำงาน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นักศึกษา มีรูปแบบการตกแต่งร้านที่มีความทันสมัย เมล็ดกาแฟที่ใช้ในร้านมีทั้งที่เป็นกาแฟของไทยและกาแฟนำเข้าจากต่างประเทศ ราคาสินค้าโดยเฉลี่ย 65 บาทขึ้นไป ร้านกาแฟสตาร์บัคส์อาจถือได้ว่าเป็นผู้นำในตลาดนี้ ร้านกาแฟของนักลงทุนต่างประเทศที่เข้ามาสร้างแบรนด์ในไทย เช่น คอฟฟี่ เวิลด์ คอฟฟี่บีนส์ รูปแบบการตกแต่งร้านมีความทันสมัย กาแฟที่ใช้ในร้านมีทั้งที่เป็นกาแฟไทยและกาแฟนำเข้าจากต่างประเทศ ราคากาแฟขายอยู่ที่ 45 – 65 บาทต่อแก้ว ร้านกาแฟของคนไทยทั้งที่ลงทุนเองและเปิด

สาขาในรูปแบบแฟรนไชส์ ร้านกาแฟในกลุ่มนี้มีหลายขนาด ตั้งแต่ขนาดเล็ก ไปจนถึงขนาดใหญ่ ได้แก่ ร้านกาแฟ อเมซอน ร้านเบสส์แคนยอน ร้านไนน์ตีโฟร์ คอฟฟี่ ร้าน Happy Hut Coffee ร้านกาแฟลาวี ร้านคอยตุง และร้านคอยซ้าง ซึ่งร้านเหล่านี้จำหน่ายกาแฟที่มีคุณภาพใกล้เคียงกับกาแฟจากร้านใหญ่ ๆ แต่ราคาถูกกว่า สิ่งนี้ถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคมีทางเลือกสำหรับการดื่มกาแฟเพิ่มขึ้น นอกจากการแบ่งเป็นกลุ่มดังกล่าวแล้ว ในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีธุรกิจร้านกาแฟรายย่อยอีกเป็นจำนวนมาก ในรูปแบบมุมกาแฟ (Corner/Kiosk) หรือรถเข็น (Cart) โดยผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ส่งออกและนำเข้าผลิตภัณฑ์กาแฟ จะเป็นผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์และวัตถุดิบต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย ดังนั้น ผู้ประกอบการรายใหญ่ ๆ เหล่านี้ จึงมีบริการให้คำปรึกษา สอนการทำกาแฟให้กับร้านกาแฟรายย่อย ๆ เพื่อเป็นช่องทางจัดจำหน่ายอุปกรณ์กาแฟและเมล็ดกาแฟ

ร้านกาแฟรายใหญ่เหล่านี้ได้แก่ Bon Café เป็นต้น จากการที่มี ผู้ประกอบการมีอยู่หลากหลาย ทำให้ธุรกิจร้านกาแฟในเชียงใหม่มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง มีการแย่งชิงพื้นที่ทำธุรกิจกันมากขึ้น โดยเฉพาะตามแหล่งที่เป็นย่านธุรกิจ บริเวณใกล้เคียงสถาบันการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงศูนย์การค้า เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการแต่ละรายจึงจำเป็นต้องนำเสนอกลยุทธ์ที่สามารถดึงดูดและครองใจผู้บริโภค เพื่อให้สามารถแข่งขันกับร้านกาแฟอื่น ๆ ได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่สูงกว่าคู่แข่งจนเกิดความพึงพอใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ทั้งนี้เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจของตนเอง

ร้านกาแฟ อเมซอน เป็นธุรกิจร้านกาแฟสด ในรูปแบบแฟรนไชส์ จาก บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการน้ำมัน หรือผู้เดินทางที่ต้องการหยุดแวะพัก เพื่อเพิ่มความสดชื่นให้กับร่างกาย ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการขับขี่รถยนต์ด้วยเครื่องคัมม่านาชนิด โดยเฉพาะ เครื่องดื่มประเภทกาแฟสดที่มีกลิ่นหอมเย้ายวนใจ และมีรสชาติเข้มข้น ที่สามารถเรียกความสดชื่น ความกระฉับกระเฉง ให้กับร่างกายได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการคำนึงถึงไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคยุคใหม่ ที่มักใช้ร้านกาแฟเป็น สถานที่พบปะหรือสังสรรค์ หรือบางครั้งก็ใช้เป็นสถานที่ทำงาน ดังนั้น แแบรนด์ Cafe Amazon จึงถูกสร้างสรรค์ขึ้นภายใต้แนวคิด “Cafe Amazon เข้มข้น เพื่อนคนเดินทาง” (นิตยสารบิส โฟกัส, 2558: ออนไลน์)

บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส ตั้งอยู่ที่ 33/1 หมู่ 5 ถนนเชียงใหม่ - พัว้ว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และ ร้านกาแฟ อเมซอน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยร้านกาแฟ อเมซอนสาขานี้ ถือเป็นสาขาที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 1 ของถนนเชียงใหม่-พัว้ว ลูกค้าส่วนใหญ่ของทางร้านเป็นลูกค้าประจำเป็นหลัก หรือ ประมาณร้อยละ 90 ของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด โดยช่วงเริ่มต้นกิจการ กิจการดำเนินการไปได้ด้วยดีมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ยอดขายกลับมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจน (ภัทรวดี วิจารณ์, 2558: สัมภาษณ์) โดยยอดขายลดลงคิดเป็นร้อยละ เทียบกับปี 2555 ได้ดังนี้ ปี 2556 ลดลงร้อยละ 12.8 และปี

2557 ลดลงถึงร้อยละ 16.7 (บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด, 2557) จากแนวโน้มของยอดขายที่ลดลงอย่างต่อเนื่องนี้อาจสืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ อาทิเช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ผู้บริโภคมีการระมัดระวังในการใช้จ่ายและมีความคาดหวังสูงขึ้นในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ธุรกิจร้านกาแฟสดยังมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลทำให้ธุรกิจร้านกาแฟมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดกันมากขึ้น ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าว บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จึงได้มีการปรับปรุงกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจร้านกาแฟ อเมซอน โดยกลยุทธ์ที่สำคัญที่นำมาใช้ ได้แก่ กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด โดยทางร้านได้ทำการปรับปรุงบริการทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ เช่น รสชาติ ความหอม และความสดของกาแฟ ชนิดเครื่องดื่ม มีหลากหลายชนิดให้เลือก ด้านราคา เช่น มีการคิดป้ายบอกราคาชัดเจน ด้านสถานที่ เช่น การตกแต่งภายในร้านมีบรรยากาศดี และสวยงาม ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โทรทัศน์ วิทยุ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต ด้านบุคลากร เช่น พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น การแนะนำเกี่ยวกับเครื่องดื่ม และเบเกอรี่ภายในร้าน และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เช่น การตกแต่งหน้าร้านสวยงาม ทันสมัย มีน้ำตก สวนหย่อม และมีที่นั่งที่เป็นส่วนตัว สะดวกสบาย โดยเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่ทางร้านได้นำเอา กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ ทางร้านยังไม่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงบริการของทางร้านหรือไม่ อย่างไร หรือลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับใด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของร้านกาแฟ อเมซอน ให้สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และยังเป็นแนวทางการดำเนินกิจการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจกาแฟสดอื่น ๆ อีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด

1.3.2 ข้อมูลที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการจากร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับเครื่องดื่มตรงตามความต้องการของตนทั้งในแง่คุณภาพของสินค้าและบริการจากทางร้าน โดยระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันได้ตามปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันของแต่ละบุคคล

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่ได้รับบริการจากร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด

**ส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

**ร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด** หมายถึง ธุรกิจร้านกาแฟสด ในรูปแบบแฟรนไชส์ จาก บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ 33/1 หมู่ 5 ถนนเชียงใหม่-พร้าว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290