

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Café de L'amour
ผู้จัดทำ	: นายณัฐชาติ เรียบร้อย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: กุมภาพันธ์ 2551
จำนวนหน้า	: 79 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Café de L'amour เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของร้านกาแฟ Café de L'amour จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น หญิง อายุระหว่าง 20 – 29 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

พฤติกรรมของลูกค้าต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Café de L'amour พบว่าส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ นิยมดื่มกาแฟในช่วงเวลาที่ไม่นอน และมาใช้บริการร้านกาแฟ 2-3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจะมาใช้บริการครั้งละ 2-3 คน โดยจะมาใช้บริการกับเพื่อน มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 100 บาทต่อการใช้บริการ 1 ครั้ง นิยมดื่มกาแฟ ชา และน้ำผลไม้ แบบเย็น โดยส่วนใหญ่ นิยมดื่มกาแฟชนิดคาปูชิโน และไม่นิยมนานเครื่องเคียงคู่กับเครื่องดื่ม ส่วนประเภทของเครื่องเคียงที่เป็นที่นิยม คือ เค้ก ลักษณะการดื่มกาแฟสด ลูกค้าส่วนใหญ่ นิยมนั่งดื่มที่ร้าน และมีการใช้บริการอื่นนอกเหนือจากกาแฟสด คือ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต กิจกรรมส่วนใหญ่ที่ลูกค้านิยมทำในร้านกาแฟสดนอกเหนือจากการดื่มกาแฟสด คือ การพบปะพูดคุยกับเพื่อน สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุด คือ สื่อประเภทนิตยสาร รูปแบบการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุด คือ การใช้บัตรสะสมแต้ม และชื่อเสียงของร้านกาแฟสด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ โดยร้านกาแฟสดที่ลูกค้านิยมไปใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ร้านกาแฟ Café de L'amour และสาเหตุที่ลูกค้านิยมไปใช้บริการคือ รสชาติกาแฟ (รวมไปถึงเครื่องดื่มอื่นๆ) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการอีก ลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านกาแฟสด ไม่เคยดื่มเครื่องดื่มสมุนไพร ส่วนเครื่องดื่มสมุนไพรที่ลูกค้าเคยดื่ม คือ น้ำตะไคร้ และส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะให้มีการนำเครื่องดื่มสมุนไพรมาจำหน่ายในร้านกาแฟสด

สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Café de L'amour พบว่า สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญระดับมาก

สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของชนิดของกาแฟสด ชา และน้ำผลไม้ รสชาติของเครื่องดื่มที่เป็นมาตรฐานเมื่อมาใช้บริการทุกครั้ง เครื่องดื่มมีให้เลือกหลายแบบ มีการตกแต่ง/เล่นลวดลาย บนหน้ากาแฟสดที่สวยงาม มีการให้บริการ Internet ภายในร้าน

สิ่งกระตุ้นด้านราคาที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม มีการระบุราคาสินค้าชัดเจน มีรายการให้บริการ Internet ที่เหมาะสม และมีราคาของกาแฟสดไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านกาแฟสดอื่นๆ

สิ่งกระตุ้นด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของร้านอยู่ในย่าน โรงแรม อยู่ติดกับไนท์บาซ่า สามารถเดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า และ ป้ายชื่อของร้านสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาดที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการให้ส่วนลดพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ จัดให้มีบัตรสะสมแต้มเพื่อแลกเครื่องดื่มฟรี มีการจัด Set menu ราคาพิเศษและมีการลงโฆษณาในนิตยสาร Compass และ นิตยสาร Map

สิ่งกระตุ้นด้านกระบวนการที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีการทักทาย เมื่อมีลูกค้าเข้ามาในร้าน มีการแนะนำเมนูให้แก่ลูกค้าก่อนรับออเดอร์ สามารถให้บริการลูกค้าตามออเดอร์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ร้านมีเครื่องชงกาแฟสดที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน และพนักงานคิดเงินค่าเครื่องดื่มและบริการได้อย่างถูกต้อง

สิ่งกระตุ้นด้านบุคลากรที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานในร้านมีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และเครื่องชงกาแฟ มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้

สิ่งกระตุ้นด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในร้านมีการจัดโซนที่นั่งเป็น open air และ with air มีโซนสำหรับสูบบุหรี่ มีห้องน้ำภายในร้าน มีโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอยู่ในสภาพดีและนั่งสบาย มีการเปิดเพลงสร้างบรรยากาศ มีการตกแต่งร้านที่สวยงาม มีการปรับอุณหภูมิอย่างเหมาะสม มีความสะอาด และภายนอกร้านมีการจัดสวนขนาดเล็กและสระน้ำเพื่อความสวยงาม