

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการในการตัดสินใจสำหรับผู้ที่ต้องการจะลงทุนในธุรกิจกาแฟสดที่ตั้งอยู่ในสถานบริการน้ำมัน หรือเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงร้านกาแฟให้มีการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และยังรวมถึงผู้ที่เป็นเจ้าของพื้นที่ในสถานบริการน้ำมันที่จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในสถานบริการน้ำมันได้มากขึ้น

สมมติฐานของงานวิจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยด้านราคาน้ำมันมีผลเชิงลบต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
2. ปัจจัยด้านรายได้ของผู้บริโภคมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
3. ปัจจัยด้านรูปแบบร้านกาแฟมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
4. ปัจจัยด้านตราสินค้ามีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
5. ปัจจัยด้านโปรโมชั่นมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
6. ปัจจัยด้านพนักงานขายมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
7. ปัจจัยด้านกาแฟและเครื่องดื่มอื่น ๆ มีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน
8. ปัจจัยด้านราคากาแฟมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน

9.ปัจจัยด้านอาหารว่างมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานีน้ำมัน

10.ปัจจัยด้านความสะดวกมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานีน้ำมัน

11.ปัจจัยด้านระยะทางในการเดินทางมีผลเชิงบวกต่อการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานีน้ำมัน

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ข้อมูลที่รวบรวมได้มาแล้วนั้นได้นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ Regression Analysis โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ช่วยในการประมวลผลข้อมูล

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานีน้ำมันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี มีรายได้ส่วนตัว 20,000-29,999 บาทต่อเดือน

จากการสำรวจพบว่า ร้านกาแฟที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มากที่สุด คือ ร้านกาแฟเมซอน ซึ่งเป็นร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในสถานีน้ำมันปตท. และมีอยู่ทั่วไปทั้งในกรุงเทพฯ และในต่างจังหวัด ผู้บริโภคสามารถหาได้ง่าย และสาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกเข้าไปใช้ร้านนั้น เนื่องจากเป็นสถานีน้ำมันที่ให้บริการเป็นประจำ เช่น เข้าห้องน้ำ และมีร้านกาแฟตั้งอยู่ด้วย ลูกค้าก็สามารถซื้อกาแฟเพื่อดื่มแก้วุ่นขณะขับรถได้ สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าเพราะมีบริการให้ลูกค้าได้ครบ เมื่อจอดแวะครั้งหนึ่งก็สามารถใช้บริการได้หลายอย่างทำให้ไม่เสียเวลา และลูกค้ามาใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานีน้ำมันเฉลี่ยประมาณ 1-4 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่านั้น รายการส่งเสริมการขายในร้านกาแฟที่ลูกค้าต้องการในร้านกาแฟมากที่สุด คือการลดราคาสินค้าสำหรับสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อ最多ในร้านกาแฟสด ก็คือกาแฟสดทั้งร้อนและเย็น รองลงมาเป็นเครื่องดื่มอื่นๆ ในการเดินทางแต่ละครั้งผู้บริโภคมักจะมีผู้ร่วมเดินทางมาด้วยประมาณ 2-3 คน และมีค่าใช้จ่ายในร้านกาแฟต่อครั้งประมาณ 51-100 บาท และเหตุผลในการเลือกเข้าร้านกาแฟที่ใช้บริการเป็นประจำส่วนใหญ่คือตั้งใจเข้ามาซื้อกาแฟที่ร้านกาแฟนั้นโดยเฉพาะ โดยที่ไม่ได้เติมน้ำมันด้วย แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะเข้าร้านกาแฟที่ตนเองซื้อเป็นประจำ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าร้านกาแฟสดของผู้บริโภค ดังนี้ ปัจจัยด้านราคาน้ำมัน ปัจจัยด้านรายได้ผู้บริโภค ปัจจัยด้านรูปแบบร้านกาแฟ

ปัจจัยด้านโปรโมชั่น ปัจจัยด้านพนักงานขาย ปัจจัยด้านกาแฟและเครื่องดื่ม ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านอาหารว่าง ปัจจัยด้านความสะดวก และปัจจัยด้านระยะทางในการเดินทาง

ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการเลือกเข้าร้านกาแฟของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยด้านตราสินค้า

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่ามีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาน้ำมัน ปัจจัยด้านระยะทางในการเดินทาง ปัจจัยด้านรายได้ของผู้บริโภค ปัจจัยด้านรูปแบบร้านกาแฟ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านพนักงานบริการ ปัจจัยด้านราคาและเครื่องดื่ม โปรโมชั่นการสะสมแต้มและเครื่องดื่มฟรี ประเภทอาหารว่างที่ควรมีในร้านกาแฟสด และปัจจัยด้านความสะดวก สำหรับปัจจัยด้านราคาน้ำมันมีผลเชิงลบกับร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีผลเชิงบวกทั้งหมด เนื่องจากในภาวะที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ราคาสินค้าต่างๆก็ปรับตัวสูงขึ้นตาม รวมถึงราคากาแฟด้วย แต่รายได้ของผู้บริโภคยังคงเท่าเดิม จึงมีผลทำให้ผู้บริโภคทั่วไปต้องระมัดระวังในการใช้จ่ายกันมากขึ้น สำหรับปัจจัยด้านราคา ผู้บริโภคให้ความเห็นว่า ถ้ากาแฟมีราคาที่เหมาะสมไม่แพงเกินไปหรือราคาเหมาะสมกับคุณภาพของกาแฟ ผู้บริโภคก็ยินดีที่จะจ่ายโดยที่ไม่ได้เลือกกว่าจะเข้าร้านกาแฟที่มีราคาถูกกว่าร้านอื่น เพราะเห็นว่า ราคากาแฟส่วนใหญ่มีความใกล้เคียงกันไม่แตกต่างกันมาก ปัจจัยด้านระยะทางในการเดินทางของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการซื้อกาแฟสด เพราะผู้ที่ต้องขับรถเป็นเวลานานๆอาจเกิดอาการง่วงนอน จึงต้องหาสิ่งที่ทำให้ไม่ง่วง ซึ่งการดื่มกาแฟสดสามารถช่วยให้หายจากอาการง่วงนอนได้ ปัจจัยด้านรายได้ของผู้บริโภคมีผลทางบวกกับการซื้อกาแฟสด ถึงแม้จะไม่ได้หมายความว่า ถ้ามีรายได้เพิ่มมากขึ้นจะซื้อกาแฟมากขึ้น เพราะความต้องการดื่มกาแฟจะยังคงมีเท่าเดิม แต่หมายถึงความสามารถในการซื้อกาแฟมาดื่ม คือ เมื่อมีรายได้สูงขึ้นก็อาจซื้อกาแฟที่มีราคาแพงขึ้นได้ สำหรับปัจจัยด้านพนักงานมีส่วนสำคัญมาก พนักงานที่บริการดีหรือไม่ดี ย่อมส่งผลต่อการซื้อกาแฟของผู้บริโภค เพราะถ้าพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าเกิดความพอใจ ในครั้งต่อไปลูกค้าก็จะกลับมาซื้ออีก ปัจจัยด้านรูปแบบร้านก็มีผลเช่นกัน เพราะรูปแบบร้าน การตกแต่งร้านกาแฟ มักจะเป็นสิ่งแรกที่ผู้บริโภคมองเห็นแล้วเกิดความรู้สึกอยากจะเข้ามาหรือไม่ และเมื่อผู้บริโภคได้เข้ามาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจ ก็มักจะกลับมาใช้บริการอีก ปัจจัยด้านความสะดวกก็มีผลเชิงบวกต่อร้านกาแฟค่อนข้างมาก เพราะถ้าร้านกาแฟตั้งอยู่ในสถานบริการน้ำมันที่ไม่มีพื้นที่ให้สำหรับลูกค้าจอดรถ เมื่อเกิดความลำบากในการซื้อ ลูกค้าไม่สามารถ

ซื้อกาแฟได้ ก็อาจจะไปซื้อในร้านอื่นที่สามารถซื้อได้สะดวกกว่า สำหรับปัจจัยด้านอาหารว่าง ขนมปัง เบเกอรี่ให้บริการ รวมถึงการมีโปรโมชั่นส่งเสริมแต้มแลกเครื่องดื่มฟรี น่าจะเป็นปัจจัยรองที่ช่วยดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการที่ร้านกาแฟได้

สำหรับปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน ได้แก่ ปัจจัยด้านตราสินค้า/ชื่อร้านกาแฟ อาจเป็นเพราะร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในสถานบริการน้ำมัน คนส่วนใหญ่จะมองเห็นตัวสถานบริการน้ำมันก่อน เมื่อเข้ามาแล้วจึงจะเห็นว่าร้านกาแฟอยู่ด้วย ซึ่งกรณีนี้การที่ผู้บริโภคจะเลือกเข้าร้านกาแฟ น่าจะมีการตัดสินใจที่จะเลือกเข้าสถานบริการน้ำมันก่อน โดยพิจารณาจากยี่ห้อของน้ำมัน สภาพบริเวณโดยรวมของสถานบริการน้ำมัน ความสะอาด มีห้องน้ำบริการหรือไม่ และหลังจากนั้น ผู้บริโภคจึงเลือกใช้บริการที่มีอยู่ในสถานบริการน้ำมันนั้นว่ามีอะไรบ้าง เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ จึงทำให้ตรายี่ห้อร้านกาแฟอาจจะไม่ส่งผลต่อผู้บริโภคมากนัก

ปัจจัยอื่นๆที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และน่าจะส่งผลต่อการเลือกเข้าร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน น่าจะเป็นปัจจัยด้านสถานบริการน้ำมัน ยี่ห้อของปั้มน้ำมัน และการมีบริการต่างๆภายในปั้มน้ำมัน เพราะร้านกาแฟสดที่อยู่ในสถานบริการน้ำมัน ลูกค้าส่วนใหญ่จะมาจากลูกค้าที่มาเติมน้ำมันหรือมาใช้บริการที่อยู่ภายในปั้มน้ำมัน ถ้าสถานบริการน้ำมันนั้นเป็นปั้มที่มีคนมาเติมน้ำมันเยอะ บริเวณกว้างขวาง มีที่จอดรถให้ลูกค้าจอดได้สะดวกสบาย มีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ก็ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร้านกาแฟสดที่อยู่ในสถานบริการน้ำมันนั้นด้วย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษายังพบถึงความไม่สมบูรณ์ของการศึกษาในบางหัวข้อ จึงต้องการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มีเวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างจำกัด คือ ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม -30 กันยายน 2551 ซึ่งเป็นช่วงที่ราคาน้ำมันยังคงสูงอยู่ การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจึงอาจจะสะท้อนถึงพฤติกรรมที่มีต่อสถานะในขณะนั้น หรืออาจจะเกิดเป็นความเคยชินต่อราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาอีกแบบหนึ่ง ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นผู้ที่ต้องการจะศึกษาในครั้งต่อไป ควรใช้เวลาเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีเพื่อให้ครอบคลุมทั้งในช่วงที่ราคาน้ำมันอยู่ในภาวะปกติจนถึง

ในช่วงที่ราคาน้ำมันมีการเปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะสูงขึ้นหรือปรับตัวลดลง เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นเป็นเช่นไร และผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มาใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันประมาณ 6 ร้าน 3 แบรินด์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันเป็นส่วนน้อย ข้อมูลที่ได้จึงอาจจะไม่หลากหลายเพราะลูกค้าร้านกาแฟที่เข้าไปเก็บข้อมูลอาจมีความใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้ที่ต้องการจะทำการศึกษาเรื่องนี้ในครั้งต่อไป ควรสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันหลายๆ แบรินด์ และในหลายๆ พื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากกว่านี้ และสามารถนำไปศึกษาได้มากขึ้นถึงพฤติกรรมลูกค้าของร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันแบรินด์ต่าง ๆ นั้น มีพฤติกรรมการบริโภคเป็นเช่นไร แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการนำข้อมูลไปใช้ได้ตรงกับกลุ่มลูกค้าของร้านกาแฟในรูปแบบต่างๆ กัน

3. สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยที่ไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ปัจจัยทางด้านสถานบริการน้ำมัน ชื่อ/ยี่ห้อของน้ำมัน บริการต่างๆ ที่มีภายในสถานบริการน้ำมัน หรือปัจจัยทางด้านห้องน้ำสะอาด นำมาทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อศึกษาว่ายังมีปัจจัยอื่นใดอีกที่มีผลต่อการเลือกเข้าร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันของผู้บริโภค

4. สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดที่อยู่ในสถานบริการน้ำมันเลย เพื่อศึกษาถึงสาเหตุว่าทำไมถึงไม่ใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมัน และศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะสามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ให้เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟสดที่อยู่ในสถานบริการน้ำมันได้