

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำหรับนักการตลาดแล้วมักจะมีคำถามที่สำคัญอยู่ในใจว่า “ผู้บริโภคกำลังทำหรือคิดอะไรอยู่” ซึ่งการหาคำตอบนั้นเป็นที่มาของศาสตร์ที่จะนำมาใช้ในการวัดและแยกแยะกลุ่มผู้บริโภคที่เรียกว่า รูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ที่ประกอบด้วย กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น ของผู้บริโภค ที่มาจาก ต่างสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของผู้บริโภคนับเป็นข้อมูลพื้นฐานทางการตลาด ในการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตภาคเหนือของประเทศไทย จึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมาเยือนตลอดปี จึงทำให้เกิดธุรกิจต่างๆขึ้นเพื่อบริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น ร้านกาแฟเป็นธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่เกิดขึ้น และมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อดึงดูดลูกค้าด้วยเทคนิคที่หลากหลายในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา เช่น ร้านกาแฟริมถนนที่มีรูปแบบการให้บริการที่เรียบง่ายตามแบบดั้งเดิม ร้านกาแฟขนาดใหญ่ที่มีอาณาบริเวณ และบรรยากาศเฉพาะตัว ซึ่งจำหน่ายกาแฟสด หรือบางร้านก็จำหน่ายกาแฟสำเร็จรูป ในปัจจุบันกระแสความนิยมบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคมีปริมาณที่มากขึ้น ลูกค้าเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นผู้บริโภคที่ดื่มกาแฟเป็นหลัก และกลุ่มที่สองมักมาพบปะสังสรรค์ในร้านกาแฟเป็นเหตุผลหลัก สาเหตุที่ผู้บริโภคนิยมใช้บริการร้านกาแฟมากขึ้นเนื่องจาก ผู้บริโภคเบื่อหน่ายกับการพบปะกันรูปแบบเดิมที่นัดพบกันในช่วงเวลากลางคืน ตามร้านอาหาร หรือสถาบันเท็กซามราตรี และการเดินทางสรรพสินค้าในเวลากลางวัน ร้านกาแฟจึงได้มีบทบาทเข้ามาเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง (ชันญา, 2006)

ถนนนิมมานเหมินท์เป็นย่านที่มีการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็ว ในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมาอันเห็นได้จากการมีร้านค้าเกิดขึ้นมากมาย จนสามารถกล่าวได้ว่าเป็นย่านที่น่าสมัยของเชียงใหม่ในปัจจุบัน และการเติบโตของย่านการค้าใหม่นั้นก็รวมถึงธุรกิจร้านกาแฟที่เกิดขึ้นพร้อมกับธุรกิจอื่นๆ ซึ่งบนถนนแห่งนี้มีร้านกาแฟให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการอย่างหลากหลาย ซึ่งร้านกาแฟบนถนนนิมมานเหมินท์นิยมตกแต่ง และให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นกลุ่ม

ลูกค้าที่เข้าใช้บริการในแต่ละร้านจึงมีลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นผลให้บางร้านที่เป็นร้านขนาดเล็กต้องปิดกิจการลงเนื่องจากประสบปัญหาขาดทุน ปัญหาของผู้ประกอบการที่ไม่ประสบผลสำเร็จในธุรกิจนี้อาจเนื่องมาจากหลายปัจจัยที่ไม่ได้รับการวิเคราะห์และแก้ไข ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง ที่นักการตลาดได้ให้ความสนใจมากขึ้นในปัจจุบันนั่นก็คือ รูปแบบการใช้ชีวิต(Lifestyles) ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ทั้งที่อาจเนื่องมาจากร้านกาแฟสามารถนั่งได้นาน บรรยากาศดี มีดนตรี และเครื่องดื่ม รวมทั้งของว่างไว้บริการ หากมองภาพรวมของกระแสความนิยมที่เปลี่ยนแปลงแล้ว ภาพของผู้ใช้บริการที่มานั่งดื่มกาแฟ ภาพของนักศึกษาจับกลุ่มทำรายงาน การนั่งทำงานของพนักงานออฟฟิศ การประชุมงานของผู้ประกอบการ นักธุรกิจ และผู้คนอีกมากมายที่ใช้ร้านกาแฟในการทำกิจกรรมของตนในบรรยากาศที่ต่างกันของร้านกาแฟแต่ละแห่ง (HIP magazine, April 2006,35-37) หากทราบเหตุผลที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจในการเลือกร้านกาแฟในการทำกิจกรรมนั้นๆแล้ว ข้อมูลดังกล่าวก็จะทำให้เจ้าของกิจการมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการร้านกาแฟของตน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึง รูปแบบการใช้ชีวิต ของผู้บริโภคกับการให้บริการของร้านกาแฟบนถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยต้องการทราบถึงความต้องการในการใช้บริการ หรือการทำกิจกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ว่าบุคคลเหล่านี้ใช้บริการร้านกาแฟในการทำกิจกรรมในรูปแบบใดมากที่สุด และกิจกรรมในการดำเนินชีวิตอะไรบ้างที่มีผลต่อการที่เข้าไปใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งผลการศึกษาก็จะทำให้ทราบถึง รูปแบบการใช้ชีวิตของคนเหล่านั้นที่เป็นเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุง วางแผนการตลาด และกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการเดิมหรือผู้ประกอบการใหม่ที่มีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ชีวิตกับการบริการผู้บริโภคในร้านกาแฟ บนถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟ ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ และปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟ บนถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการร้านกาแฟเดิม หรือ ผู้ประกอบการใหม่ ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกัน

1.4 นิยามศัพท์

รูปแบบการใช้ชีวิต คือ กิจกรรมที่มักกระทำในชีวิตประจำวัน ซึ่งรวมถึงความ สนใจ ความคิดเห็น และสถานะของบุคคลนั้นด้วย

ผู้บริโภค คือ กลุ่มคนที่มาใช้บริการร้านกาแฟบนถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัด เชียงใหม่

กลุ่มนักเรียน นักศึกษา คือกลุ่มที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท และรายได้มาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง เป็นหลัก

กลุ่มทำงานรายได้ดี คือ กลุ่มที่ทำงานแล้ว มีรายได้มากกว่า 8,000 บาท และรายได้ มาจากงานประจำที่ทำ เป็นหลัก

ร้านกาแฟ คือ ร้านกาแฟที่อยู่บนถนนนิมมานเหมินท์ ได้แก่ ร้านกาแฟวาวิ ร้านกาแฟ ดอยช้าง ร้านกาแฟ Happy Hut ร้านกาแฟ Starbucks และร้านกาแฟ Nero เป็นต้น