



## รายงานปฏิบัติสหกิจศึกษา

ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชิโน  
Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา116-495 สหกิจศึกษา  
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่  
Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino  
รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวอาธิติญา คล้ายทองดี 6004400115  
ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปัญจมา เปมะโยธิน

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 2/2563

คณะกรรมการการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ปัญจมา เปมะโยธิน)



.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวเกศิณี แซ่ว่อง)



.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ยุวริน ศรีปาน)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักงานสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

## จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2564

เรื่อง ขอส่งรายงานปฏิบัติสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ตามที่ได้จัดทำ นางสาวอาธิญา คล้ายทองดี นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 11 มกราคม ถึงวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ในแผนกบาร์ิสต้า (Barista) ณ สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ (Starbucks Coffee Metro West Town) และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง ซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino)

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้วผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมจำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวอาธิญา คล้ายทองดี

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในสหกิจศึกษา ณ สตาร์บัคส์คอฟฟี่ สาขาเมโทรเวสทาว์น ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม ถึง 21 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะในการแก้ปัญหาต่างๆ และรายงานสหกิจฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนได้รับการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดี และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณเกศินี แซ่ว่อง ผู้จัดการประจำสาขา
  2. อาจารย์ปัญจมา เปมโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษา
- และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ผู้จัดทำไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแล และให้ความรู้ ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้จัดทำ  
นางสาวอาธิติญา คล้ายทองดี  
31 พฤษภาคม 2564

|                        |                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------|
| ชื่อโครงการ            | : ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ |
| หน่วยกิต               | : 5                                                |
| ผู้จัดทำ               | : นางสาวอาธิติญา คล้ายทองดี                        |
| อาจารย์ที่ปรึกษา       | : อาจารย์ปัญญา มาเปมะโยธิน                         |
| ระดับการศึกษา          | : ปริญญาตรี                                        |
| สาขาวิชา               | : การโรงแรม                                        |
| คณะ                    | : ศิลปศาสตร์                                       |
| ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา | : 2/2563                                           |

### บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการเรื่องซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาสูตรเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่ผสมรสชาติระหว่างกาแฟเอสเพรสโซ่เข้มข้น คาราเมลเค็ม และมะพร้าวฉ่ำหอม โดยมุ่งเน้นให้ได้เครื่องดื่มที่มีความแปลกใหม่ กลมกล่อม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในยุคปัจจุบันที่นิยมรสชาติหลากหลายและให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัตถุดิบ

จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเครื่องดื่ม ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านรสชาติรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52

**คำสำคัญ:** มะพร้าว กาแฟ คาราเมล เครื่องดื่มปั่น

**Project Titel** : Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino  
**Credits** : 5  
**By** : Miss. Athitiya Klaythongdee  
**Advisor** : Miss. Panjama Pemayodhin  
**Degree** : Bachelor of Arts  
**Major** : Hotel  
**Faculty** : Liberal Arts  
**Semester / Academic Year** : 2/2020

### Abstract

This project aims to investigate and develop a new beverage formulation that integrates the robust flavor of espresso with salted caramel and aromatic coconut. The objective is to create an innovative and well-balanced drink that delivers a unique taste profile while responding to the preferences of contemporary consumers, who increasingly value diverse flavor combinations and the use of high-quality ingredients.

This study aimed to assess consumer satisfaction with the Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino. The overall level of satisfaction was reported at the highest level, with a mean score of 4.62. An analysis of each evaluative dimension indicated that respondents expressed satisfaction at the highest level across all aspects. The highest mean score was observed for the overall flavor of the beverage ( $\bar{x} = 4.72$ ), followed by texture ( $\bar{x} = 4.66$ ), aroma ( $\bar{x} = 4.65$ ), and specific flavor attributes ( $\bar{x} = 4.55$ ). The presentation of the beverage received the lowest mean score ( $\bar{x} = 4.52$ ).

**Keywords:** Coconut, Coffee, Caramel, Blended drink

## สารบัญ

|                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| จดหมายนำส่งรายงาน                                          | ก    |
| กิตติกรรมประกาศ                                            | ข    |
| บทคัดย่อ                                                   | ค    |
| Abstract                                                   | ง    |
| <br>                                                       |      |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                        |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                         | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ                                 | 2    |
| 1.3 ขอบเขตของโครงการ                                       | 2    |
| 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ                                      | 2    |
| <br>                                                       |      |
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>              |      |
| 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค               | 3    |
| 2.2 แนวโน้มตลาดเครื่องดื่มกาแฟกับพฤติกรรมผู้บริโภค         | 3    |
| 2.3 ความเป็นมาของกาแฟ                                      | 4    |
| 2.4 ส่วนประกอบ Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino | 11   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                  | 12   |
| <br>                                                       |      |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินงาน</b>                     |      |
| 3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ                            | 14   |
| 3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร  | 15   |

## สารบัญ(ต่อ)

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| 3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงาน                 | 21   |
| 3.4 ชื่อและตำแหน่งงานของผู้จัดทำ                       | 21   |
| 3.5 ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย                         | 22   |
| 3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา                     | 22   |
| 3.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน                              | 23   |
| 3.8 แผนการปฏิบัติและดำเนินงาน                          | 23   |
| 3.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา                      | 24   |
| <b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน</b>                         |      |
| 4.1. ขั้นตอนการพัฒนาสูตร                               | 25   |
| 4.2. การทดลองและปรับปรุงผลิตภัณฑ์                      | 33   |
| 4.3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภค               | 33   |
| 4.4. การวิเคราะห์ต้นทุนต่อแก้ว                         | 39   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>                     |      |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                     | 41   |
| 5.2 ปัญหาที่พบระหว่างการดำเนินโครงการและแนวทางการแก้ไข | 42   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการในครั้งต่อไป            | 42   |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                      | 43   |
| <b>ภาคผนวก</b>                                         |      |
| ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน                             |      |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า                |      |

## สารบัญ(ต่อ)

ภาคผนวก ค บทความวิชาการ

ภาคผนวก ง โปสเตอร์

ภาคผนวก จ ประวัติผู้จัดทำ



## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินโครงการ                                                                                                         | 23   |
| ตารางที่ 4.1 แสดงวัตถุดิบหลักต่อหนึ่งหน่วยบริโภค                                                                                                    | 26   |
| ตารางที่ 4.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ                                                                                                    | 33   |
| ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ                                                                                             | 34   |
| ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ                                                                                            | 34   |
| ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ                                                                                           | 35   |
| ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้                                                                                          | 35   |
| ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ                                                                                           | 36   |
| ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่ม<br>ซอล์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ โดยรวม         | 37   |
| ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่ม<br>ซอล์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ แบ่งตามรายด้าน | 37   |
| ตารางที่ 4.10 แสดงการคำนวณต้นทุนวัตถุดิบต่อแก้ว                                                                                                     | 39   |
| ตารางที่ 4.11 แสดงการคำนวณต้นทุนรวมต่อแก้ว                                                                                                          | 40   |
| ตารางที่ 4.12 แสดงเปรียบเทียบข้อเสนอราคา                                                                                                            | 40   |

## สารบัญภาพ

|                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| รูปภาพที่ 3.1 ร้านสตาร์บัคส์ คอฟฟี่ สาขาเมโทรเวสทาวน์ | 14   |
| รูปภาพที่ 3.2 สัญลักษณ์สตาร์บัคส์ คอฟฟี่              | 14   |
| รูปภาพที่ 3.3 เครื่องดื่มกาแฟ                         | 16   |
| รูปภาพที่ 3.4 เครื่องดื่มชา                           | 17   |
| รูปภาพที่ 3.5 ขนมและเบเกอรี่                          | 19   |
| รูปภาพที่ 3.6 สินค้าอื่นๆ                             | 20   |
| รูปภาพที่ 3.7 ผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา                 | 21   |
| รูปภาพที่ 3.8 พนักงานที่ปรึกษา                        | 23   |
| รูปภาพที่ 4.1 เขียนตัวย่อเครื่องดื่ม                  | 26   |
| รูปภาพที่ 4.2 เติมน้ำมะพร้าว                          | 27   |
| รูปภาพที่ 4.3 เติมนม                                  | 27   |
| รูปภาพที่ 4.4 เทวัตถุดิบใส่โถปั่น                     | 28   |
| รูปภาพที่ 4.5 เติมน้ำเชื่อมซอสต์เคคาราเมล             | 28   |
| รูปภาพที่ 4.6 ตักน้ำแข็ง                              | 29   |
| รูปภาพที่ 4.7 เติม Frappuccino Cream Base             | 29   |
| รูปภาพที่ 4.8 ปั่นเครื่องดื่ม                         | 30   |
| รูปภาพที่ 4.9 เทเครื่องดื่มลงในแก้ว                   | 30   |
| รูปภาพที่ 4.10 ราดซอสคาราเมล                          | 31   |

## สารบัญภาพ (ต่อ)

|                                  | หน้า |
|----------------------------------|------|
| รูปภาพที่ 4.11 ราคี้อตเอสเพรสโซ่ | 31   |
| รูปภาพที่ 4.12 ตกแต่งเครื่องดื่ม | 32   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สตาร์บัคส์ หรือ Starbucks เป็นบริษัทกาแฟสัญชาติอเมริกัน อยู่ในเมืองซีแอตเทิล รัฐวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งสาขาแรกตั้งอยู่ที่ตลาด Pike Place ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1971 โดย กอร์ดอน โบเบอร์, เจอร์รี่ บัลด์วิน และชิฟ ซีเกล โดยจำหน่ายเมล็ดกาแฟคั่วและเครื่องเทศเป็นสินค้าหลัก สัญลักษณ์ของสตาร์บัคส์ใช้รูปนางเงือกไซเรน 2 หางจากเทพนิยายปรัมปรา เพื่อให้หนีถึงการผจญภัยในท้องทะเล และในปีต่อมา ค.ศ.1982 สตาร์บัคส์มี 5 สาขา และได้นายโฮเวิร์ด ชูลทส์ เข้าร่วมงานด้วยโดยดูแลด้านการตลาดและการค้าปลีกหลังจากนั้นเกิดปัญหาขาดการควบคุมคุณภาพของสินค้า นายโฮเวิร์ด ชูลทส์จึงได้ซื้อกิจการค้าปลีกไว้ทั้งหมดพร้อมเปลี่ยนชื่อเป็น สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ คอปเปอร์เรชั่น และได้จ้างนักบริหารมืออาชีพเข้ามาดูแล

ในปี ค.ศ.1992 สตาร์บัคส์ ได้ปรับเปลี่ยนธุรกิจเป็นบาร์กาแฟ และมีการเปิดสาขาทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยเองด้วย ที่มีสาขาในไทยมากกว่า 370 สาขา และเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม ค.ศ.2019 ได้ระบุว่า Starbucks Coffee ได้ประกาศลงนามในสัญญากับ บริษัท คอฟฟี่ คอนเซ็ป ประเทศไทย ให้เป็นผู้ได้รับสิทธิในการบริหารธุรกิจค้าปลีกของสตาร์บัคส์ในประเทศไทย โดยสิ่งที่ทำยอดขายได้มากที่สุดคือประเภทเครื่องดื่ม

ผู้จัดทำได้เข้าปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษาที่ร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ แผนกบาร์ิสต้าซึ่งเป็นแผนกที่ทำเครื่องดื่มและสร้างประสบการณ์แสนพิเศษให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน ลูกค้ามักจะขอคำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องดื่มรสชาติใหม่ๆ สำหรับลูกค้าที่เพิ่งเริ่มทานกาแฟ และผู้จัดทำต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับมะพร้าว น้ำหอม ที่เป็นพืชเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทยที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ ด้วยกลิ่นหอมเฉพาะตัวและรสชาติหวานสดชื่น จึงได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในกลุ่มผู้บริโภค ทั้งในรูปแบบการเติมน้ำมะพร้าวสดและการนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ราคามะพร้าว น้ำหอม มีความผันผวนตามฤดูกาล และในบางช่วงมีผลผลิตล้นตลาด ส่งผลให้เกษตรกรขายได้ในราคาต่ำ การพัฒนาเครื่องดื่มกาแฟผสมมะพร้าว น้ำหอม จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับมะพร้าว น้ำหอม ได้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากกาแฟเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมสูงและมีฐานลูกค้ากว้าง การผสมผสานรสชาติของกาแฟเข้ากับกลิ่นหอมหวานของมะพร้าว น้ำหอม ไม่เพียงแต่ช่วยสร้างเอกลักษณ์ใหม่ให้กับเครื่องดื่ม แต่ยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มองหาประสบการณ์รสชาติแปลกใหม่ ดังนั้น การเลือกใช้ “มะพร้าว น้ำหอม” เป็นวัตถุดิบหลักจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ

สามารถสร้างจุดขายที่แตกต่างให้กับกาแฟ และช่วยผลักดันการบริโภคมะพร้าว น้ำหอมในรูปแบบใหม่ เพิ่มช่องทางจำหน่ายและสร้างรายได้เสริมให้กับเกษตรกรได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ทำการนำวัตถุดิบมาต่อยอด เพิ่มมูลค่าให้กับเครื่องดื่มและเพิ่มทางเลือกใหม่แก่ลูกค้า โดยเครื่องดื่มจะเป็นประเภทปั่น มีความหอม กลมกล่อมของน้ำมะพร้าว ด้านบนราดด้วยช็อคโกแลตเฟอเอสเพรสโซ่เข้มข้น ตกแต่งด้วยเนื้อมะพร้าวอ่อน และคาราเมลชอสเพิ่มความสวยงามและเนื้อสัมผัสเวลาดื่ม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการทำเครื่องดื่มปั่นในรูปแบบใหม่สำหรับร้านกาแฟสตาร์บัคส์
- 1.2.2 เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าและขยายสู่ตลาดใหม่
- 1.2.3 เพื่อเผยแพร่มะพร้าว น้ำหอมให้เป็นที่รู้จัก

## 1.3 ขอบเขตโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเวลา  
ระหว่างวันที่ 11 มกราคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2564
- 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา  
การศึกษาและพัฒนาสูตรเครื่องดื่มช็อคโกแลต คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แพรบูปูชีโน่
- 1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร  
ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ สาขา เมโทรเวสทาวน์ จำนวน 20 คน
- 1.3.4 ขอบเขตด้านสถานที่  
ร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ สาขา เมโทรเวสทาวน์

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 บริษัทได้ยอดขายมากขึ้นจากการจำหน่ายเครื่องดื่ม
- 1.4.2 ลูกค้าได้มีทางเลือกที่หลากหลายและกลับมาใช้บริการซ้ำที่สาขา
- 1.4.3 มะพร้าว น้ำหอมเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้ามุ่งเน้นพัฒนาเครื่องดื่ม ซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยผสมผสานวัตถุดิบที่ได้รับความนิยม ได้แก่ คาราเมลเค็ม มะพร้าว และเอสเพรสโซ่ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์และตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการทบทวนองค์ความรู้ทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงเป็นพื้นฐานสำคัญ โดยสามารถจำแนกเนื้อหาได้ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.2 แนวโน้มตลาดเครื่องดื่มกาแฟกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 ความเป็นมาของกาแฟ
- 2.4 ส่วนประกอบ Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรม และบุคลิกภาพ โดย Kotler & Keller (2012) ระบุว่า การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งมีปัจจัยร่วม ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์เดิม และการรับรู้คุณค่า นอกจากนี้ การรับรู้รสชาติ (Perceived Taste) มีบทบาทสำคัญในกระบวนการเลือกเครื่องดื่ม โดยเฉพาะในผลิตภัณฑ์ที่มีรสผสมผสานระหว่างหวาน เค็ม ขม และมัน เช่น กาแฟที่ผสม Salted Caramel และมะพร้าว

#### 2.2 แนวโน้มตลาดเครื่องดื่มกาแฟในประเทศไทย

จากรายงานของ Euromonitor International (2023) ระบุว่า ในตลาดกาแฟของประเทศไทยมีมูลค่ากว่า 60,000 ล้านบาทต่อปี โดยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เฉพาะกลุ่มเครื่องดื่มกาแฟแบบเย็นหรือ “Blended Beverage” เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 8 ต่อปี โดยผู้บริโภคให้ความสนใจผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมแปลกใหม่ หรือวัตถุดิบเพื่อสุขภาพ ร้านกาแฟอย่าง Starbucks และแบรนด์ท้องถิ่นเริ่มพัฒนาเมนูที่ใช้วัตถุดิบธรรมชาติ เช่น นมพืช น้ำเชื่อมปรุงรส และผลไม้ เพื่อดึงดูดกลุ่มคนรุ่นใหม่และผู้บริโภคสายรักสุขภาพ (health-conscious consumers)

## 2.3 ความเป็นมาของกาแฟ (Coffee)

กาแฟ (Coffee) เป็นเครื่องดื่มที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน และมีบทบาทสำคัญในหลายแง่มุม ทั้งด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคม การเดินทางของกาแฟจากต้นกำเนิดจนกลายเป็นสินค้าที่บริโภคกันทั่วโลกในปัจจุบันมีพัฒนาการที่ต่อเนื่องและน่าสนใจ โดยต้นกำเนิดในทวีปแอฟริกา มีหลักฐานทางตำนานและการบอกเล่าสืบต่อกันชื่อว่า กาแฟมีต้นกำเนิดในภูมิภาค คัฟฟา (Kaffa) ทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศเอธิโอเปีย ตำนานที่รู้จักกันแพร่หลายกล่าวว่า ราวคริสต์ศตวรรษที่ 9 เด็กเลี้ยงแพะชื่อ คาลดี (Kaldi) สังเกตว่าแพะของเขามีพลังและกระฉับกระเฉงผิดปกติหลังจากกินผลไม้สีแดงจากต้นไม้ชนิดหนึ่ง คาลดีได้นำผลไม้ดังกล่าวไปให้พระในวัด แต่พระเห็นว่าไม่มีประโยชน์ จึงโยนลงกองไฟ กลิ่นหอมจากเมล็ดที่ถูกควั่นกระตุ้นความสนใจ และนำไปทดลองชงกับน้ำร้อน กลายเป็นเครื่องดื่มที่ช่วยกระตุ้นร่างกายและจิตใจ ต่อมามีการแพร่กระจายในคาบสมุทรอาหรับ ในคริสต์ศตวรรษที่ 15 กาแฟเริ่มถูกเพาะปลูกอย่างจริงจังในประเทศเยเมน โดยเฉพาะในเมืองท่าที่ชื่อ โมคา (Mocha) ซึ่งกลายเป็นศูนย์กลางการค้ากาแฟระดับนานาชาติ โดยชาวมุสลิมในเมกกะและคาอ์โร รับเอากาแฟมาใช้เป็นเครื่องดื่มเพื่อช่วยให้ตื่นตัวในระหว่างการสวดภาวนาในเวลากลางคืน มีการก่อตั้ง คอฟฟี่เฮาส์ (Qahveh Khaneh) ในเมืองใหญ่ ซึ่งเป็นสถานที่พบปะสนทนา ฟังดนตรี เล่นหมากรุก และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้กาแฟเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมเมือง ต่อมากาแฟเข้าสู่ยุโรปในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 17 ผ่านเส้นทางการค้าทางทะเลของพ่อค้าชาวเวนิส และการติดต่อกับจักรวรรดิออตโตมัน ในระยะแรก กาแฟถูกต่อต้านโดยบางกลุ่มที่เรียกว่าเป็น น้ำดำปีศาจ (The Devil's Drink) แต่เมื่อสมเด็จพระสันตะปาปาเคลเมนต์ที่ 8 ทรงลืมนรสและทรงประกาศยกย่องกาแฟก็ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางประเทศสำคัญในยุโรป เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส และออสเตรีย เปิดร้านกาแฟเป็นจำนวนมาก ร้านเหล่านี้กลายเป็นศูนย์รวมของนักเขียน นักการเมือง นักปรัชญา และพ่อค้า จนได้รับฉายาว่า โรงเรียนแห่งปัญญาชน (Penny Universities) ในอังกฤษ และแพร่กระจายสู่เอเชียและอเมริกา ในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ชาวดัตช์ นำกาแฟไปปลูกในเกาะชวา (อินโดนีเซีย) และขยายการเพาะปลูกไปยังศรีลังกาและอินเดีย ชาวฝรั่งเศสนำกาแฟไปปลูกที่เวียดนาม หมู่เกาะแคริบเบียน และอเมริกาใต้ พื้นที่เพาะปลูกที่สำคัญ เช่น บราซิล โคลอมเบีย และคอสตาริกา กลายเป็นแหล่งผลิตกาแฟรายใหญ่ของโลก ซึ่งบางประเทศใช้กาแฟเป็นสินค้าส่งออกหลัก และกาแฟในยุคอุตสาหกรรมและปัจจุบัน ในคริสต์ศตวรรษที่ 19–20 การปฏิวัติอุตสาหกรรมส่งผลให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการคั่ว บด และชงกาแฟ รวมถึงการคิดค้นเครื่องชงเอสเปรสโซ (Espresso Machine) และกาแฟสำเร็จรูป (Instant Coffee) ปัจจุบันกาแฟ เป็นสินค้าที่มีมูลค่าการซื้อขายสูงเป็นอันดับสองของโลก รองจากน้ำมันดิบ ตลาดกาแฟมีการแบ่งออกเป็นหลายระดับ ตั้งแต่กาแฟเชิงพาณิชย์ (Commercial Coffee) ไปจนถึงกาแฟพิเศษ (Specialty Coffee) ที่เน้นคุณภาพและรสชาติ

วัฒนธรรมการดื่มกาแฟได้ขยายไปสู่การสร้างสรรคเมนูใหม่ เช่น Latte, Cappuccino, Mocha, Cold Brew รวมถึงเมนูตามฤดูกาลและตามความชอบของผู้บริโภคในแต่ละภูมิภาค

### 2.3.1 ลักษณะทางพฤกษศาสตร์ของกาแฟ

1) ลำต้นกาแฟ เป็นไม้พุ่มหรือไม้ยืนต้นขนาดเล็ก มีความสูงโดยทั่วไปประมาณ 2-6 เมตร ลำต้นมีลักษณะตั้งตรง แข็งแรง และแตกกิ่งก้านได้มาก เปลือกลำต้นมีสีน้ำตาลอมเทา ผิวเรียบในระยะอ่อน และเริ่มแตกเป็นร่องเมื่อมีอายุมากขึ้น การแตกกิ่งของต้นกาแฟเป็นแบบ ตรงข้าม (Opposite branching) โดยกิ่งและใบจะออกตรงข้ามกัน ลักษณะทรงพุ่มโดยรวมของต้นกาแฟมีความกลมแน่น หากได้รับแสงแดดอย่างเพียงพอจะมีการแตกกิ่งมากและให้ผลผลิตสูง แต่หากปลูกในที่ร่มเกินไป ลำต้นจะสูงชะลูดและให้ผลผลิตลดลง

2) ดอกกาแฟ มีลักษณะคล้ายดอกมะลิป่า มีกลิ่นหอม มีรูปคล้ายดาว มีก้านสั้น ดอกกาแฟส่วนมากจะออกตามข้อของกิ่งกาแฟ ดอกกาแฟเป็นดอกสมบูรณ์เพศมีทั้ง เกสรตัวผู้และเกสรตัวเมียรวมอยู่ในดอกเดียวกัน เกสรตัวเมียจะมีอยู่ในดอกเดียวกัน เกสรตัวเมียจะมีอยู่สองส่วน เกสรตัวเมียจะมีอยู่สองส่วน เกสรตัวผู้มีอยู่จำนวนเท่ากับกลีบดอกคือประมาณ 2-4 อัน

3) ผลกาแฟ เกิดมาจากดอกของกาแฟ โดยมากจะมีปริมาณ 15-25 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่จะติดเป็นผลกาแฟ ลักษณะของผลกาแฟจะคล้ายลูกหว่า เนื้อกาแฟเมื่อสุกเต็มที่จะมีรสหวานเล็กน้อยมีลักษณะเป็นยางเหนียวๆ เปลือกนอกเมื่อสุกจะมีสีส้มแดง แดงเข้ม หรือเหลืองแล้วแต่พันธุ์ ในผลหนึ่งๆ จะมีเมล็ดจำนวน 2 เมล็ด ยกเว้นบางผลอาจมีเมล็ดเดียว หรือใหญ่ 1 เมล็ดเล็ก 1 เมล็ด เนื่องจากการล้มเหลวในการผสมเกสรหรือแห้ง

4) เมล็ดกาแฟ มีลักษณะโค้งด้านหนึ่ง ส่วนอีกด้านหนึ่งจะเรียบและมีร่องตรงกลาง โดยเมล็ดกาแฟ 1 ผลจะมีเมล็ดกาแฟ 2 เมล็ด ซึ่งอยู่ในลักษณะเอ้าด้านเรียบประกบกันเป็นรูปลักษณะเรียวยาวรูปไข่ยาวประมาณ 8 -12 มิลลิเมตร เมล็ดมีเยื่อบางๆ สีเงินหุ้มอยู่ และอยู่ภายในเปลือกหุ้มที่เรียกว่ากะลา (Parchment) เมล็ดที่มีเปลือกหุ้มอยู่นี้เรียกว่า กาแฟกะลา (Parchment Coffee) เมื่อกะเทาะกะลานี้ออกจะเหลือเมล็ดเรียกว่า สารกาแฟ (Green coffee) ซึ่งเมื่อสดมีสีขาวเมื่อแห้งจะมีสีเขียวอ่อน จึงเรียกว่า กรีนคอฟฟี่ เมื่อเก็บไว้นานๆ จะค่อยๆ เปลี่ยนเป็นสีดำ

5) เมล็ดกาแฟกลายพันธุ์ ในจำนวนผลกาแฟทั้งหมดมีปริมาณ 5 เปอร์เซ็นต์ที่เป็นกาแฟเมล็ดเดียวซึ่งเกิดจากการกลายพันธุ์ทางธรรมชาติเรียกว่า peaberry บางคนเชื่อว่า peaberries มีความหวาน และมีรสชาติที่ดีกว่าเมล็ดกาแฟปกติ ดังนั้นบางครั้งพวกมันก็จะถูกคัดแยกออกเพื่อขายพิเศษ

### 2.3.2 ระดับการคั่วกาแฟ

การคั่วกาแฟมี 3 ระดับ ดังนี้

- 1) บลอนด์ (Blonde) ใช้เวลาคั่วเมล็ดกาแฟเร็วมีบอดี้ (Body) เบาบาง รสชาติกลมกล่อม ไม่สูญเสียเอกลักษณ์รสชาติและกลิ่นของสายพันธุ์กาแฟนั้น ๆ นิยมใช้กับเมล็ดกาแฟสายพันธุ์ดี ๆ
- 2) คั่วระดับกลาง (Medium) คือกาแฟคั่วระดับกลาง มีความสมดุลของรสชาติทั้งกลมกล่อมและเข้มข้นกำลังเหมาะ เอกลักษณ์เฉพาะตัวยังไม่จางหาย
- 3) คั่วระดับเข้ม (Dark) หรือกาแฟคั่วเข้มซึ่งมีบอดี้ที่หนัก รสชาติกาแฟเข้มข้นเหมาะกับคนชอบกาแฟเข้ม ๆ กาแฟคั่วระดับนี้ทั้ง Acidity Aroma เฉพาะจะสูญหายไป

การคั่วเมล็ดกาแฟต่างกันจึงต้องมีการชงต่างกันและอาจต้องเบรนด์(Blend)กาแฟคั่วอ่อนควรดื่มเป็นกาแฟร้อน ไม่ควรชงแบบเติมนมหรือน้ำแข็งควรใช้วิธีชงด้วยการหยดผ่านกระดาษกรอง(Filter) หรือใช้เครื่อง French Press เพื่อให้กาแฟค่อยๆ คายเอกลักษณ์ของตนออกมา กาแฟคั่วระดับกลางมีบอดี้ (Body) ที่ดี เอกลักษณ์ของกาแฟยังอยู่และพัฒนาขึ้นจากการคั่ว สามารถใช้เครื่องชงเอสเปรสโซชงได้ ดื่มเป็นกาแฟร้อนได้แต่ถ้าชงแบบเติมนมก็จะได้แต่ความหอมแต่บอดี้ไม่ดี ร้านกาแฟจึงนิยมผสมกาแฟคั่วเข้มลงไป เพราะกาแฟคั่วเข้มจะมีบอดี้ที่หนักขึ้น เมื่อผสมกับกาแฟคั่วกลางจะได้ทั้งบอดี้และอโรมา (Aroma) ที่ลงตัว เหมาะจะใช้ชงกาแฟเติมนม

### 2.3.3 หลักการและวิธีการชงกาแฟ

การชงกาแฟเป็นกระบวนการสกัดสารละลายที่ละลายน้ำได้จากเมล็ดกาแฟคั่วบด โดยอาศัยน้ำร้อนเป็นตัวทำละลาย เพื่อดึงเอากลิ่น รส และสารสำคัญต่าง ๆ ออกมาให้ได้เครื่องดื่มที่มีรสชาติสมดุล ทั้งความเข้มข้น ความเปรี้ยว ความขม และกลิ่นหอมเฉพาะของกาแฟ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของกาแฟที่ชงได้ ได้แก่

- 1) ขนาดการบดของกาแฟ มีผลต่ออัตราการสกัด หากบดละเอียดเกินไปจะทำให้กาแฟมีรสขมจัด แต่หากบดหยาบเกินไปจะได้รสอ่อน
- 2) อุณหภูมิ น้ำ โดยทั่วไปอยู่ระหว่าง 90-96 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการละลายสารสำคัญ
- 3) อัตราส่วนระหว่างผงกาแฟต่อน้ำ ต้องมีความเหมาะสมสำหรับแต่ละเครื่องชงเพื่อให้ได้รสชาติที่สมดุล

- 4) เวลาในการสกัด คือช่วงเวลาที่น้ำสัมผัสกับผงกาแฟเพื่อดึงรส กลิ่น หากสกัดนานเกินไปจะทำให้กาแฟมีรสขม แต่หากสั้นเกินไปจะได้รสอ่อนและขาดกลิ่นหอม

#### วิธีการชงกาแฟดังต่อไปนี้

- 1) Drip เป็นวิธีการชงกาแฟผ่านกระดาษกรอง โดยให้น้ำร้อนหรือหยดน้ำร้อนค่อยๆ ไหลผ่านกระดาษกรอง(หรือ Filter สำหรับที่ใช้ชงกาแฟแบบ Drip) ลงไปยังภาชนะรองรับและอาศัยอุณหภูมิที่พอเหมาะ รวมถึงความเร็วในการเทน้ำที่พอดี เพื่อจะได้กาแฟที่ดีที่สุดออกมา
- 2) French Press เป็นการชงกาแฟแบบกด โดยที่ใช้แค่น้ำกับกาแฟโดยตรง เพื่อให้ได้รสชาติกาแฟที่บริสุทธิ์ที่สุดโดยมีขั้นตอนการชงที่เรียบง่าย แต่วิธีนี้จะต้องใช้เมล็ดกาแฟที่มีขนาดหยาบเพื่อให้เมล็ดกาแฟไม่หลุดผ่านตัวกรองลงมา โดยวิธีการชงก็คือให้ใส่เมล็ดกาแฟบดลงไป แล้วตามด้วยน้ำร้อน จากนั้นก็ปิดฝารอเวลาประมาณ 4 นาที แล้วจึงกดเพื่อให้กากกาแฟลงไปด้านล่าง
- 3) Espresso machine การชงกาแฟแบบ Espresso คือการชงโดยใช้แรงอัดไอน้ำหรือน้ำร้อนผ่านเมล็ดกาแฟคั่วที่บดละเอียด ซึ่งเป็นกาแฟที่นิยมมากที่สุดในแถบประเทศยุโรปตอนใต้โดยมีวิธีการชงแบบใช้แรงอัด ทำให้ได้รสชาติกาแฟที่เข้มข้นและหนักแน่น และเพราะรสชาติเข้มข้นและหนักแน่นอันเป็นเอกลักษณ์นี้เอง มักจะเสิร์ฟเป็นช็อต (แก้วแบบจอก) เพื่อให้ปริมาณไม่มากจนเกินไป
- 4) Aeropress เป็นวิธีชงกาแฟที่ง่ายมาก ๆ เพราะมีวิธีการแค่เติมน้ำร้อนที่ได้อุณหภูมิตามที่ต้องการให้เหมาะสมกับกาแฟแต่ละชนิด โดยการชงกาแฟแบบ Aeropress จะเป็นการใช้แรงดันอากาศ ดันน้ำร้อนให้ผ่านผงกาแฟ และกรองด้วย Filter ที่มีรูพรุนขนาดเล็ก
- 5) Moka Pot คือหม้อต้มกาแฟสดสไตล์อิตาลี โดยวิธีการชงแบบนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสำหรับคอกาแฟที่ต้องการกาแฟเข้มข้น โดย Moka pot จะมีส่วนประกอบอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ หม้อใส่น้ำ กรวยใส่กาแฟ และตัวกาต้มน้ำ โดยวิธีชงก็สามารถทำได้โดยการใส่น้ำลงไปในหม้อให้ถึงขีดที่มีแนะนำเอาไว้ ใส่กรวยกาแฟลงไป จากนั้นจึงใส่กาแฟตาม หลังจากนั้นก็ปิดฝา และนำไปต้มบนเตาแก๊ส เมื่อถึงจุดที่น้ำในหม้อน้ำร้อนได้ที่ ไอน้ำจะดันให้น้ำพุ่งขึ้นผ่านกาแฟ (คล้ายกับหลักการของ Syphon) จากนั้นเมื่อปิดไฟ น้ำกาแฟที่เหลือจะดันตัวขึ้นมาอยู่ในกาต้มน้ำบน ถือเป็นการเสร็จขั้นตอนการชงโดยใช้หม้อ Moka Pot
- 6) Syphon การชงกาแฟแบบสุญญากาศ ถูกคิดค้นขึ้นในสมัยปี ค.ศ.1840 ซึ่งหลังจากนั้นมาอีกร้อยกว่าปี อะกิรา โคโนะ (คนญี่ปุ่น) ได้คิดค้นการดัดแปลงกรรมวิธีเดิมนี้ให้เป็นรูปแบบสมัยใหม่ เพื่อให้ได้รสชาติกาแฟสดที่กลมกล่อม เป็นการชงกาแฟด้วยหลักการสุญญากาศ โดยใช้ความร้อนดันน้ำจากโถล่างขึ้นไปผสมกับผงกาแฟในโถบน จากนั้นเมื่อดับไฟ น้ำกาแฟ

จะไหลกลับลงมาที่โถล่าง ทำให้ได้กาแฟที่มีรสชาติกลมกล่อมและดึงกลิ่นรสออกมาได้อย่างสมบูรณ์แบบ

- 7) Chemex กรวยชงกาแฟชนิดหนึ่ง โดยวิธีการชงแบบนี้จะมีลักษณะคล้ายๆกับการ Drip ที่ใช้น้ำร้อนเทใส่ผงกาแฟและผ่านกระดาษกรองลงไป แต่จะแตกต่างกันที่วิธีการนี้ทุกขั้นตอนจะต้องทำด้วยมือตั้งแต่การบดไปจนถึงการเทน้ำร้อนใส่ลงบนผงกาแฟ

#### 2.3.4 คำศัพท์เกี่ยวกับกาแฟ

- 1) Aroma หมายถึง ความหอมของกาแฟ ซึ่งช่วยบอกรสชาติของกาแฟ ตามหลักแล้วรสชาติกาแฟที่สัมผัสมาจากกลิ่นหอมของกาแฟเป็นหลัก
- 2) Acidity หมายถึง ความสดชื่นมีชีวิตชีวาที่สัมผัสได้เมื่อดื่มกาแฟ เป็นความเปรี้ยวตามธรรมชาติของเมล็ดกาแฟ เกิดจากกรดอินทรีย์ตามธรรมชาติ เช่น กรดซิตริก (citric), กรดมาลิก (malic), กรดแลกติก (lactic) และ กรดฟอสฟอริก (phosphoric) คล้ายเวลาที่ดื่มโซดาซึ่งจะสัมผัสได้ที่ข้างของลิ้นแถวกระพุ้งแก้ม
- 3) Body หมายถึง ความรู้สึกของน้ำหนัก เนื้อสัมผัสของกาแฟที่มีหลงเหลืออยู่บนลิ้นหลังจากการดื่ม บอดี ของกาแฟมีตั้งแต่เบาจนถึงหนัก เวลาที่จะอธิบายบอดีหนักของกาแฟจะใช้คำว่า “Syrupy”(ข้น) กับบอดีกาแฟชนิดนั้น
- 4) Flavor หมายถึง ลักษณะของ รส (taste) และ กลิ่น (aroma) ที่รับรู้ได้ในขณะดื่มกาแฟ ซึ่งเกิดจากการรวมกันของสารประกอบเคมีตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการคั่วและสกัด โดย Flavor เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของกาแฟ ทั้งในด้านเอกลักษณ์ของแหล่งผลิต (origin) และกระบวนการผลิต (processing method) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการชิมกาแฟ และมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

#### 2.3.5 รสชาติของกาแฟจากแหล่งปลูกหลัก

- 1) กาแฟจากละตินอเมริกา ให้รสชาติกลมกล่อมของกาแฟแท้ ให้รสชาติของโกโก้ถั่ว จิบแล้วรู้สึกสดชื่น กระปรี้กระเปร่า
- 2) กาแฟจากแอฟริกา / อาระเบีย ให้รสชาติหลากหลาย ทั้งรสของผลเชอร์รี่ เครื่องเทศหายาก กลิ่นหอมมะนาว เกรปฟรุต โดดเด่นเฉพาะตัว
- 3) กาแฟจากเอเชียแปซิฟิก โดดเด่นด้วยบอดีกาแฟที่หนัก มีกลิ่นไอแห่งธรรมชาติหากปลูกในแถบหมู่เกาะอินโดนีเซียจะเจือกลิ่นเครื่องเทศสมุนไพร

### 2.3.6 ขั้นตอนชิมการกาแฟ

การชิมกาแฟ (Coffee Cupping) เป็นกระบวนการประเมินคุณภาพและลักษณะทางประสาทสัมผัสของกาแฟ ทั้งในด้านกลิ่น รสชาติ ความเป็นกรด เนื้อสัมผัส และความสมดุลของรส โดยเป็นขั้นตอนสำคัญที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ การคัดเลือกเมล็ดกาแฟ และสมดุลของรส โดยเป็นขั้นตอนสำคัญที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ การคัดเลือกเมล็ดกาแฟ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในอุตสาหกรรมกาแฟ

ขั้นตอนหลักในการชิมกาแฟไว้ทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) Smell (การดมกลิ่น) การดมกลิ่น ช่วยให้ผู้ชิมระบุเอกลักษณ์ของกาแฟได้ตั้งแต่ก่อนสัมผัสรสชาติก่อนเริ่มชิม ให้ผู้ชิมสูดดมกลิ่นของกาแฟทันทีหลังจากชง เพื่อให้รับรู้กลิ่นหอมที่ระเหยออกมา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างประสบการณ์การชิม กลิ่นของกาแฟสามารถสะท้อนถึงแหล่งปลูกและกระบวนการคั่ว เช่น กลิ่นผลไม้ ดอกไม้ ซ็อกโกแลต ถั่ว หรือคาราเมล
- 2) Slurp (การดูดซึม) ใช้ช้อนตักกาแฟขึ้นมาปริมาณเล็กน้อย แล้วดูดเข้าปากอย่างแรง (slurp) เพื่อให้หน้ากาแฟกระจายทั่วช่องปากและสัมผัสกับต่อมรับรสทุกส่วน พร้อมทั้งให้อากาศเข้าป็นเล็กน้อยเพื่อกระจายกลิ่นหอม ประมวลผลความรู้สึก พอต้มเสร็จจินตนาการเสร็จ ให้คุณบรรยายความ ขั้นตอนนี้ช่วยให้ผู้ชิมรับรู้รสชาติหลักของกาแฟได้ครบถ้วน ทั้งความเปรี้ยว (Acidity) ความหวาน (Sweetness) และความขม (Bitterness)
- 3) Locate (การระบุจุดสัมผัสของรสชาติในปาก) หลังจากดูดกาแฟ ให้สังเกตว่ารสชาติหรือความรู้สึกเกิดขึ้นบริเวณใดในช่องปาก เช่น ความเปรี้ยวรับรู้ได้มากบริเวณข้างลิ้นหรือปลายลิ้น ความขมมักรับรู้ได้บริเวณโคนลิ้น ความหวานและความกลมกล่อมมักรับรู้ได้ทั่วบริเวณกลางลิ้น การระบุตำแหน่งรสช่วยให้เข้าใจลักษณะของกาแฟได้ลึกซึ้งและแม่นยำมากขึ้น
- 4) Describe (การอธิบายรสชาติ) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ชิมจะถ่ายทอดสิ่งที่รับรู้ได้ออกมาเป็นคำบรรยาย โดยอ้างอิงจากองค์ประกอบหลักของกาแฟ

### 2.3.7 ประโยชน์ของกาแฟ

กาแฟ (Coffee) เป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมทั่วโลก เนื่องจากมีกลิ่นหอมเฉพาะตัวและรสชาติที่หลากหลาย ทั้งยังเป็นแหล่งของสารประกอบทางชีวภาพหลายชนิดที่มีผลดีต่อสุขภาพ เมื่อบริโภคในปริมาณที่เหมาะสม การดื่มกาแฟสามารถช่วยส่งเสริมการทำงานของร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) ช่วยกระตุ้นระบบประสาทส่วนกลาง (Stimulation of the Central Nervous System) กาแฟมีสารสำคัญคือ คาเฟอีน (Caffeine) ซึ่งมีฤทธิ์กระตุ้นระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้ร่างกายรู้สึกตื่นตัว เพิ่มความสามารถในการจดจำและการรับรู้ ช่วยลดความง่วง

และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการเรียนรู้ นอกจากนี้ คาเฟอีนยังมีผลในการเพิ่มการหลั่งของสารโดปามีน (Dopamine) ซึ่งช่วยให้เกิดความรู้สึกสดชื่นและอารมณ์ดี

2) ช่วยเพิ่มการเผาผลาญพลังงานและการสลายไขมัน (Enhancement of Metabolism and Fat Oxidation) คาเฟอีนในกาแฟสามารถกระตุ้นการทำงานของระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic Nervous System) ส่งผลให้ร่างกายเพิ่มอัตราการเผาผลาญพลังงาน (Metabolic Rate) และส่งเสริมการสลายไขมัน (Lipolysis) จึงมักถูกนำมาใช้ในผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ช่วยในการควบคุมน้ำหนัก

3) มีสารต้านอนุมูลอิสระ (Antioxidant Properties) กาแฟเป็นแหล่งสำคัญของสารต้านอนุมูลอิสระ เช่น โพลีฟีนอล (Polyphenols), กรดคลอโรจีนิก (Chlorogenic Acid) และ กรดคาเฟอิก (Caffeic Acid) ซึ่งมีบทบาทในการป้องกันการเกิดความเสียหายของเซลล์จากอนุมูลอิสระ ช่วยลดความเสี่ยงของโรคเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ เบาหวานชนิดที่ 2 และมะเร็งบางชนิด

4) ลดความเสี่ยงต่อโรคบางชนิด (Reduction of Disease Risks) งานวิจัยทางระบาดวิทยาหลายฉบับพบว่า การดื่มกาแฟในปริมาณปานกลาง (วันละ 2-4 แก้ว)

อาจช่วยลดความเสี่ยงของโรคบางชนิด ได้แก่

- โรคเบาหวานชนิดที่ 2 (Type 2 Diabetes Mellitus) สารคลอโรจีนิกช่วยควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดและเพิ่มความไวของอินซูลิน
- โรคพาร์กินสัน (Parkinson's Disease): คาเฟอีนมีผลช่วยกระตุ้นการทำงานของสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหว
- โรคอัลไซเมอร์ (Alzheimer's Disease): การบริโภคกาแฟอย่างสม่ำเสมออาจลดการเสื่อมของเซลล์สมอง
- โรคตับ (Liver Diseases): กาแฟมีส่วนช่วยลดความเสี่ยงของโรคตับแข็งและมะเร็งตับ

5) เสริมสมรรถภาพทางกาย (Improvement of Physical Performance) คาเฟอีนช่วยกระตุ้นการหลั่งอะดรีนาลีน (Adrenaline) ซึ่งช่วยเพิ่มพลังงานและความทนทานของกล้ามเนื้อ ส่งผลให้ร่างกายสามารถออกกำลังกายได้ยาวนานขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่นักกีฬามักใช้คาเฟอีนก่อนการฝึกหรือแข่งขัน

6) มีผลดีต่อสุขภาพจิตและอารมณ์ (Positive Effects on Mood and Mental Health) การดื่มกาแฟในระดับเหมาะสมสัมพันธ์กับความเสี่ยงที่ลดลงของภาวะซึมเศร้า (Depression) และอัตราการฆ่าตัวตาย เนื่องจากคาเฟอีนช่วยกระตุ้นระบบประสาท (Depression)

และอัตราการฆ่าตัวตาย เนื่องจากคาเฟอีนช่วยกระตุ้นระบบประสาทและสารสื่อประสาทในสมองที่เกี่ยวข้องกับความสุข เช่น เซโรโทนิน (Serotonin) และโดปามีน (Dopamine)

7) ช่วยในการขับถ่ายและการทำงานของระบบทางเดินอาหาร (Digestive and Diuretic Effects) คาเฟอีนมีฤทธิ์กระตุ้นการทำงานของลำไส้และไต จึงช่วยให้ระบบขับถ่ายและการขับปัสสาวะทำงานดีขึ้น แต่ควรบริโภคอย่างพอเหมาะเพื่อป้องกันภาวะขาดน้ำ

### 2.3.8 ปริมาณคาเฟอีนในกาแฟ

โดยทั่วไปปริมาณคาเฟอีนที่ได้รับจากการดื่มกาแฟ 1 แก้ว (จากเมล็ดกาแฟ Arabica 1 shot) จะอยู่ที่ประมาณ 40 mg สำหรับ Espresso และ 120 mg สำหรับกาแฟร้อนจากเครื่อง Drip โดยปกติ เมล็ดกาแฟอาราบิก้า (Arabica) จะมีปริมาณคาเฟอีนน้อยกว่า เมล็ดกาแฟโรบัสต้า (Robusta) กาแฟคั่วเข้ม จะมีปริมาณคาเฟอีนน้อยกว่ากาแฟคั่วอ่อนกว่า เนื่องจากกระบวนการผลิตกาแฟ และการคั่วกาแฟ จะทำให้สารคาเฟอีนในเมล็ดกาแฟลดลง ปริมาณของคาเฟอีนที่ส่งผลต่อร่างกายและอารมณ์คาเฟอีนขนาดต่ำ (50- 200 มิลลิกรัม) ช่วยกระตุ้นให้ร่างกายตื่นตัว ไม่ง่วงนอน กระปรี้กระเปร่า คาเฟอีนขนาดปานกลาง (200-500 มิลลิกรัม) อาจทำให้ปวดศีรษะ มือสั่น เบื่ออาหาร คาเฟอีนขนาดสูง (1000 มิลลิกรัม) ส่งผลให้กระสับกระส่าย หัวใจเต้นแรง ทำให้คลื่นไส้

## 2.4 ส่วนประกอบของ Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino

### 2.4.1 คาราเมลเค็ม (Salted Caramel)

คาราเมลเกิดจากกระบวนการให้ความร้อนกับน้ำตาล (Caramelization) จนได้กลิ่นหอมและรสหวานเข้ม การเติมเกลือ (เช่น เกลือทะเล) ในสัดส่วนเล็กน้อยทำให้เกิดการตัดรส เพิ่มมิติของรสชาติ โดย Moskowitz et al. (2009) พบว่า รสเค็มในระดับต่ำสามารถกระตุ้นความพึงพอใจของผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์ของหวานและเครื่องดื่มได้อย่างมีนัยสำคัญ

### 2.4.2 มะพร้าวน้ำหอม (Coconut)

มะพร้าวมีชื่อวิทยาศาสตร์ว่า *Cocos nucifera* L. อยู่ในตระกูล Arecaceae เป็นไม้ยืนต้น มีลำต้นเดี่ยวตั้งตรง ทรงต้นเป็นเรือนยอด ลำต้นมีลักษณะกลมๆ แข็งและเหนียว ส่วนใบมีสีเขียวแก่ ดอกจะเป็นช่อมีสีเหลืองนวล ผลมีลักษณะทรงกลมหรือทรงรี เปลือกมีสีเขียว ข้างในจะมีกะลาแข็ง เนื้อนุ่มสีขาว รสชาติหวานมัน รสชาติหวานหอม มีกลิ่นหอม น้ำมะพร้าวเป็นเครื่องดื่มจากธรรมชาติที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง ประกอบด้วยวิตามินและแร่ธาตุที่จำเป็นต่อร่างกาย เช่น วิตามินซี วิตามินบี กรดอะมิโน แคลเซียม แมกนีเซียม ฟอสฟอรัส โพแทสเซียม และธาตุเหล็ก รวมทั้งไขมันที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย ซึ่งสามารถดูดซึมได้อย่างรวดเร็วภายใน 5 นาที น้ำมะพร้าวมี

ฮอร์โมนเอสโตรเจนที่มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นการสร้างคอลลาเจนและอีลาสติน ช่วยให้ผิวพรรณมีความยืดหยุ่น กระชับ และชะลอการเกิดริ้วรอยก่อนวัย นอกจากนี้ น้ำมะพร้าวมีคุณสมบัติเป็นด่าง ช่วยปรับสมดุลกรด-ด่างในร่างกาย ส่งผลให้ระบบการทำงานต่าง ๆ เป็นปกติ และช่วยส่งเสริมสุขภาพโดยรวม อีกทั้งยังมีฤทธิ์เย็น จึงช่วยดับร้อน ขับของเสียออกจากร่างกาย (ดีท็อกซ์) และทำให้รู้สึกสดชื่น ทั้งนี้ ผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคไตควรหลีกเลี่ยงการบริโภคเนื่องจากอาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพได้

#### 2.4.3 กาแฟเอสเปรสโซ่ (Espresso)

เอสเปรสโซ่ คือ กาแฟเข้มข้นที่สกัดด้วยแรงดันสูงในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งมีสารคาเฟอีนและสารต้านอนุมูลอิสระสูง การนำเอสเปรสโซ่มารวมในเมนูเย็นเช่น Frappuccino ช่วยเพิ่มกลิ่นหอม รสขมกลมกล่อม และความรู้สึกสดชื่นหลังดื่ม

### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับเอสเปรสโซ่และคุณภาพรสชาติ

Illy และ Viani (2005) ศึกษาองค์ประกอบและกระบวนการสกัดเอสเปรสโซ่ พบว่าปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพรสชาติได้แก่ ระดับการคั่ว ความละเอียดของผงกาแฟ อุณหภูมิ และแรงดันน้ำ ซึ่งมีผลต่อการสกัดสารประกอบระเหยที่เป็นตัวกำหนดกลิ่นและรส

ความเชื่อมโยงกับโครงการ: การเลือกใช้เอสเปรสโซ่ที่มีการสกัดอย่างเหมาะสมจะช่วยคงรสชาติและความเข้มข้นเมื่อนำไปผสมกับคาราเมลและมะพร้าว

#### 2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับคาราเมลและรสเค็ม

Keast และ Breslin (2002) พบว่าการเติมโซเดียมในปริมาณเล็กน้อยสามารถลดความขมและเพิ่มการรับรู้รสหวานในเครื่องดื่มได้ เนื่องจากโซเดียมช่วยยับยั้งตัวรับรสขมบนลิ้น ทำให้รสชาติกลมกล่อมขึ้น

ความเชื่อมโยงกับโครงการ: สูตร Salted Caramel ใช้หลักการนี้เพื่อสร้างรสหวาน-เค็มที่สมดุลและดึงกลิ่นหอมของคาราเมลให้เด่นขึ้น

#### 2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับมะพร้าวในเครื่องดื่ม

Keleştemur และคณะ (2021) ทดลองเติมน้ำมันมะพร้าวในกาแฟตุรกี พบว่าช่วยเพิ่มความมันนุ่ม (creaminess) กลิ่นหอม และความชอบของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ กลิ่นของมะพร้าวเกิดจากสารประกอบแลคโตนซึ่งเข้ากันได้ดีกับโน้ตกาแฟและคาราเมล

ความเชื่อมโยงกับโครงการ: การเติมมะพร้าวลงในแฟรปปูชีโนช่วยเพิ่มมิติของรสชาติและตอบโจทย์กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการเครื่องดื่มทางเลือก (dairy-free)

#### 2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพทางประสาทสัมผัส

Stone และ Sidel (2004) อธิบายการประเมินคุณภาพทางประสาทสัมผัส (Sensory Evaluation) ว่าการทดสอบทั้งแบบ Trained Panel และ Consumer Test สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความเข้มข้นของรสชาติ กลิ่น เนื้อสัมผัส และความชอบของผู้บริโภค

ความเชื่อมโยงกับโครงการ: ใช้เพื่อออกแบบการทดสอบรสชาติของเครื่องดื่มต้นแบบและปรับสูตรให้ตรงกับความต้องการตลาด



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการดำเนินงาน

##### 3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

|                   |                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อสถานประกอบการ | : สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ สาขา เมโทรเวสทาว์น                                                          |
| สถานที่ตั้ง       | : ศูนย์การค้า Metro West town ถนนกัลปพฤกษ์<br>แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160      |
| เบอร์โทรศัพท์     | : 062-601-5138                                                                                  |
| อีเมลล์           | : 14268@coffee-concepts.co.th                                                                   |
| เว็บไซต์          | : <a href="https://www.facebook.com/Starbucks.MWT/">https://www.facebook.com/Starbucks.MWT/</a> |



รูปที่ 3.1 ร้านสตาร์บัคส์ คอฟฟี่ สาขาเมโทรเวสทาว์น  
ที่มา : ผู้จัดทำ



รูปที่ 3.2 สัญลักษณ์สตาร์บัคส์ คอฟฟี่  
ที่มา : <http://www.pinterest.com>

### 3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลិតภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

#### 3.2.1 ลักษณะการประกอบการ

สตาร์บัคส์ เป็นบริษัทข้ามชาติจากประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียม มีทั้งร้านที่บริษัทดำเนินการเอง และร้านที่ให้สิทธิ์แฟรนไชส์ ดำเนินกิจการมากกว่า 35,000 สาขาทั่วโลกในกว่า 80 ประเทศ มุ่งเน้นประสบการณ์ลูกค้า บรรยากาศร้าน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

สตาร์บัคส์ ได้เข้ามาดำเนินการกิจการในประเทศไทย และเปิดร้านสาขาแรกเมื่อเดือนกรกฎาคม 2541 ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 409 สาขา ทั่วประเทศไทย สตาร์บัคส์ มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์สตาร์บัคส์ ให้กับผู้บริโภคในประเทศไทย ควบคู่ไปกับการให้ความช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของครอบครัวชาวไร่กาแฟ สตาร์บัคส์ พิถีพิถันในการรังสรรค์เครื่องดื่มแต่ละแก้ว เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า พาร์ทเนอร์สตาร์บัคส์ พร้อมทั้งแบ่งปันความรู้ ความชำนาญในด้านกาแฟของสตาร์บัคส์กับผู้บริโภคทุกคน และรังสรรค์เครื่องดื่มแบบพิเศษเฉพาะบุคคล ให้ลูกค้าได้เพิ่มหรือปรับส่วนผสมต่างๆตามใจชอบ

#### 3.2.2 ผลิตภัณฑ์หลักของ Starbucks

##### 3.2.2.1 เครื่องดื่มกาแฟ

สตาร์บัคส์มีเครื่องดื่มกาแฟหลากหลายประเภท เพื่อรองรับความชอบของลูกค้าทั้งร้อน เย็น และปั่น โดยสามารถปรับแต่งได้ตามต้องการ สามารถปรับระดับความหวาน ชนิดนม หรือเลือกท็อปปิ้งได้ตามต้องการ ซึ่งเมนูเครื่องดื่มกาแฟ มีดังนี้

- 1) Espresso (เอสเพรสโซ่) เป็นกาแฟเข้มข้นที่สกัดจากเมล็ดกาแฟ ที่บดด้วยแรงดันสูง เสิร์ฟในปริมาณน้อย แต่มีรสชาติเข้มข้นและกลิ่นหอม เป็นฐานของกาแฟหลายเมนู เช่น อเมริกาโน่ ลาเต้ มอคค่า และคาปูชิโน่ เป็นต้น
- 2) Americano (อเมริกาโน่) เป็นกาแฟเอสเพรสโซ่ผสมกับน้ำร้อน รสชาติเข้มข้นแต่เจือจางกว่าเอสเพรสโซ่ ไม่มีนมหรือน้ำตาล เหมาะสำหรับผู้ที่ชอบกาแฟแบบดั้งเดิม
- 3) Latte (ลาเต้) เป็นกาแฟเอสเพรสโซ่ผสมกับนมสด และฟองนมนุ่มๆ ด้านบน มีรสชาตินุ่มนวล หอมมัน เหมาะสำหรับผู้ที่เริ่มดื่มกาแฟ
- 4) Cappuccino (คาปูชิโน่) เป็นกาแฟที่มีส่วนผสมของเอสเพรสโซ่ นมร้อน และฟองนมในปริมาณเท่าๆ กัน มีรสชาติเข้มข้นกว่าลาเต้เพราะมีนมน้อยกว่า มีฟองนมหนาแน่นและเบาให้สัมผัสคล้ายโฟม

5) Macchiato (มัคคิอาโต้)

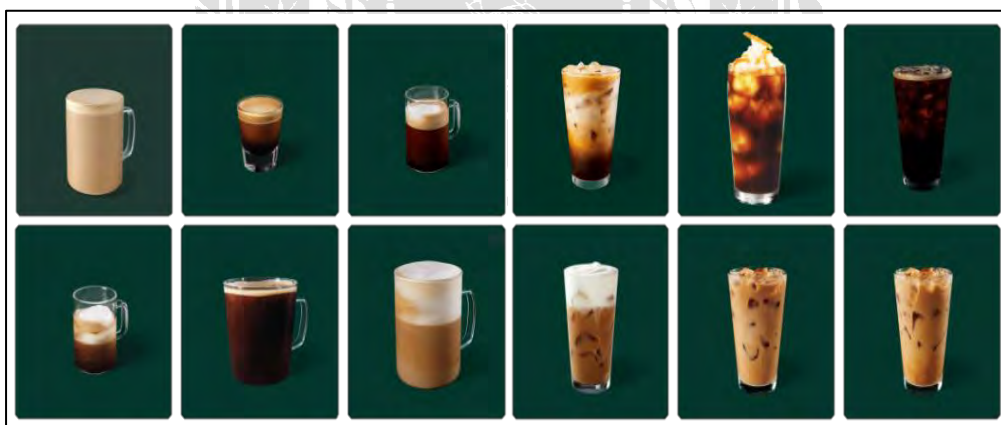
- เอสเพรสโซ่ มัคคิอาโต้ เป็นเอสเพรสโซ่กับฟองนม
- คาราเมล มัคคิอาโต้ มีส่วนผสมของนมสด วานิลลา เอสเพรสโซ่ และราดซอสคาราเมล เป็นเมนูยอดนิยมของสตาร์บัคส์ รสหวานละมุนหอมคาราเมล

6) Mocha (มอคค่า) เป็นกาแฟที่มีเอสเพรสโซ่ผสมกับช็อกโกแลต และนมร้อนรสชาติหวานมัน ผสมผสานความเข้มข้นของกาแฟกับความหวานของโกโก้ มักจะเสิร์ฟมาพร้อมกับวิปครีมด้านบน

7) Flat White (แฟลตไวท์) เป็นกาแฟจากเอสเพรสโซ่แบบ ristretto มีความเข้มข้นกว่าปกติ ผสมนมร้อนเนียนละเอียด มีฟองนมบาง ๆ บนหน้า นิยมในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

8) Cold Brew & Nitro Cold Brew

- Cold Brew เป็นกาแฟที่สกัดเย็นนานกว่า 12 ชั่วโมง รสชาตินุ่ม ไม่ขม
- Nitro Cold Brew จะเป็นกาแฟที่ใส่ไนโตรเจน เพื่อเพิ่มความนุ่มละมุนและฟองครีมธรรมชาติ



รูปที่ 3.3 เครื่องดื่มกาแฟ

ที่มา : [www.starbucks.co.th](http://www.starbucks.co.th)

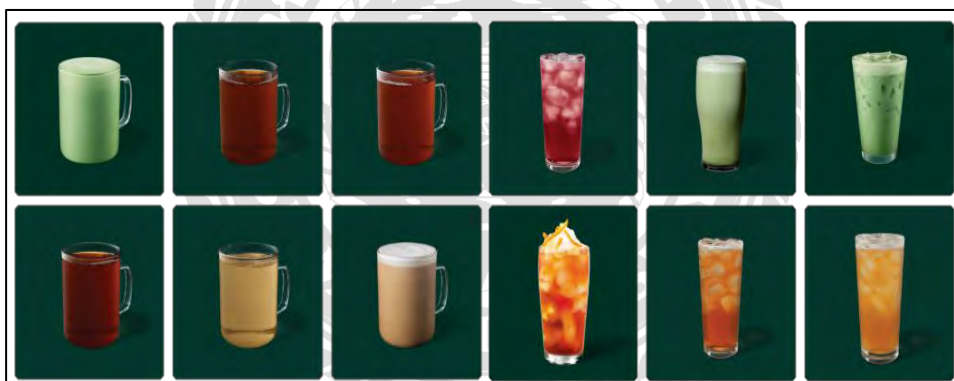
### 3.2.2.2 เครื่องดื่มชา

เครื่องดื่มชาของสตาร์บัคส์จะใช้ชาของ Teavana™ ซึ่งเป็นแบรนด์ชาคุณภาพสูงที่สตาร์บัคส์เป็นเจ้าของ สามารถปรับระดับความหวานและชนิดนมได้ เหมาะสำหรับผู้ไม่ดื่มกาแฟ หรืออยากเปลี่ยนรสชาติ มีดังนี้

1) ชาใบร้อน (Hot Teas) ใช้ใบชาคุณภาพในถุงชงแบบพรีเมียม เช่น English Breakfast Tea เป็นชาดำเข้มข้น มีกลิ่นหอมคลาสสิก เหมาะสำหรับดื่มตอนเช้า และ Mint Blend / Chamomile เป็นชาสมุนไพรไม่มีคาเฟอีน สามารถดื่มเพื่อช่วยให้ความผ่อนคลาย

2) ชาเย็น (Iced Teas / Tea Lattes) เช่น Iced Shaken Black Tea / Green Tea / Passion Tea ชาดำ/ชาเขียว/ชาดอกไม้ จะมีรสชาติสดชื่น ผสมกับน้ำแข็ง และไซรัปเล็กน้อย สามารถเลือกแบบไม่หวาน หรือเติมเลมอนหรือพีชได้

3) Tea Lattes (ชาใส่นมร้อน) เช่น Matcha Green Tea Latte เป็นมัทฉะบดละเอียด ผสมกับนมร้อนรสชาติหวานมันละมุน และ Chai Tea Latte เป็นชาผสมเครื่องเทศกับนมร้อน มีกลิ่นหอมโดดเด่น



รูปที่ 3.4 เครื่องดื่มชา

ที่มา : [www.starbucks.co.th](http://www.starbucks.co.th)

### 3.2.2.3 ขนมและเบเกอรี่

สตาร์บัคส์ จะเปลี่ยนเมนูตามฤดูกาล เช่น ขนมธีมคริสต์มาสหรือวาเลนไทน์ ซึ่งขนมบางรายการเป็นสูตรเฉพาะในแต่ละประเทศ มีการวางจำหน่ายแค่บางช่วงหรือบางสาขาเท่านั้น เหมาะสำหรับทานคู่กับกาแฟหรือชาร้อน อาทิ

## 1) เค้ก (Cakes)

- New York Cheesecake ชีสเค้กเนื้อเนียน รสชาติเข้มข้น ละมุน ตามแบบสไตล์อเมริกัน
- Carrot Cake เค้กแครอทเนื้อแน่น มีถั่ววอลนัท และครีมชีสพราวด์
- Chocolate Cake เค้กช็อกโกแลตเข้มข้น นุ่ม รวดด้วยฟรุตช็อกโกแลต

## 2) มัฟฟิน (Muffins)

- Blueberry Muffin มัฟฟินบลูเบอร์รี่เนื้อนุ่ม มีบลูเบอร์รี่แทรกทั่วชิ้น
- Chocolate Chip Muffin ช็อกโกแลตชิพเต็มคำ รสชาติหวานมัน

## 3) ครั้วซองต์ &amp; ขนมปังอบ (Pastries)

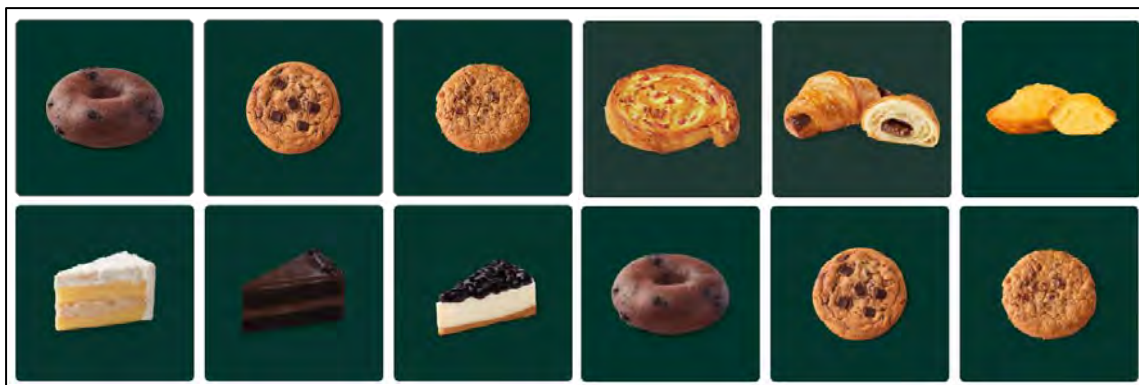
- Butter Croissant ครั้วซองต์เนยสด มีกลิ่นหอมของเนยสด เนื้อสัมผัสมีความกรอบนอกนุ่มใน
- Almond Croissant ครั้วซองต์ใส่ไส้อัลมอนด์ครีม โรยอัลมอนด์สไลซ์
- Cheese Danish ขนมปังเดนนิชเนื้อนุ่ม สอดไส้ชีสครีม รสเปรี้ยวหวาน
- Apple Pie พายแอปเปิ้ล มีความหอมของอบเชย รสชาติหวานกำลังดี

## 4) แซนด์วิช &amp; ของว่าง (Sandwiches &amp; Savory Items)

- Ham & Cheese Croissant ครั้วซองต์อบกรอบ มีกลิ่นหอมของเนย สอดไส้แฮมและชีส เหมาะสำหรับมือเช้า
- Spinach Cheese Wrap / Quiche เป็นเมนูของว่างที่มีไส้ผักโขม ชีส หรือไส้ไข่และแฮม
- Panini Sandwiches ขนมปังปิ้งสไตล์อิตาลี มีทั้งไก่ เบคอน ทูน่า

## 5) คุกกี้ &amp; บิสกิต

- Chocolate Chip Cookie คุกกี้ช็อกโกแลตชิพเนื้อนุ่ม รสชาติเข้มข้น
- Oatmeal Raisin Cookie คุกกี้ข้าวโอ๊ตผสมลูกเกด มีรสชาติดก ล่อมและดีต่อสุขภาพ



รูปที่ 3.5 ขนมและเบเกอรี่  
ที่มา : [www.starbucks.co.th](http://www.starbucks.co.th)

#### 3.2.2.4 สินค้าอื่นๆ

นอกจากเครื่องดื่มกาแฟ ชา และเบเกอรี่ สตาร์บัคส์ ยังจำหน่ายสินค้าหลากหลายประเภท ที่มีการออกแบบมาเพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ของแบรนด์ และไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เพื่อเสริมประสบการณ์การดื่มกาแฟ มีจำนวนจำกัดและมีแค่บางเทศกาลเท่านั้น จะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างลูกค้าและแบรนด์ เช่น

1) แก้วม็อค และแก้วเก็บความร้อน (Mugs & Tumblers) มีให้เลือกหลายขนาดดีไซน์หลากหลาย ทั้งแบบเรียบหรูและลวดลายเฉพาะเทศกาล วัสดุมีทั้งเซรามิก แก้วพลาสติก และสเตนเลส สินค้าคอลเลกชันพิเศษ เช่น Cherry Blossom, Christmas Edition เป็นที่นิยมสะสม

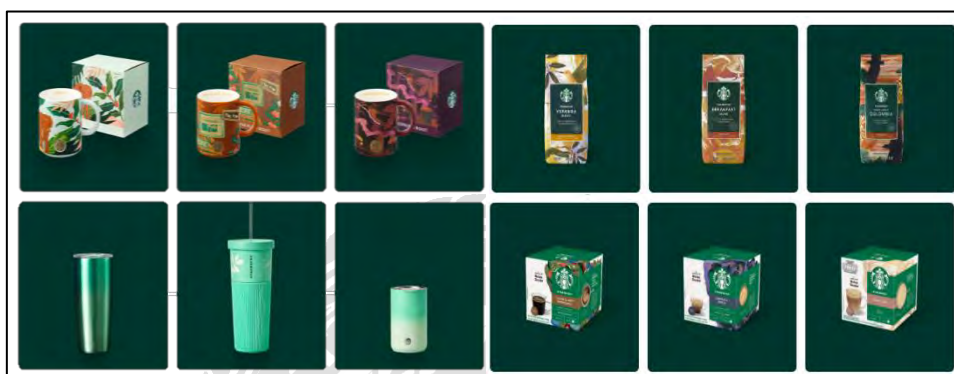
2) ขวดน้ำและกระติกน้ำ (Water Bottles & Flasks) ใช้วัสดุคุณภาพสูง เช่น แก้วทนร้อน สเตนเลสสุญญากาศ ออกแบบมาให้เหมาะกับการพกพาและรักษาอุณหภูมิ ซึ่งมิโลโก้ Starbucks และสีสันทันเข้ากับฤดูกาล

3) เมล็ดกาแฟบรรจุถุง (Packaged Coffee Beans) มีทั้งเมล็ดกาแฟบด และแบบ Whole Bean แหล่งปลูกหลากหลาย เช่น Pike Place Roast, Colombia, Ethiopia เหมาะสำหรับผู้ที่ชงกาแฟเองที่บ้านด้วยเครื่องชงกาแฟ

4) แคปซูลกาแฟ (Coffee Capsules) ใช้สำหรับเครื่องชงกาแฟ Nespresso® Compatible รสชาติเหมือนกาแฟที่ร้าน เช่น Blonde Espresso, House Blend เป็นต้น ให้ความสะดวกสำหรับการชงดื่มที่บ้านหรือที่ทำงาน

5) ของใช้และของที่ระลึกอื่น ๆ (Merchandise & Collectibles) เช่น สมุด กระเป๋าคanvas พวงกุญแจ เสื้อยืด เป็นต้น ส่วนใหญ่มีขายเฉพาะช่วงพิเศษหรือในบางประเทศ และสินค้ารุ่นลิมิเต็ดกลายเป็นของสะสมที่นักสะสมตามหา

6) บัตรของขวัญ (Starbucks Card / e-Gift) ใช้เป็นบัตรเติมเงินสำหรับซื้อสินค้าภายในร้าน มีการออกแบบหลากหลาย และสามารถเข้าร่วมกับระบบ Starbucks Rewards มักนิยมใช้เป็นของขวัญวันเกิด เทศกาล หรือโอกาสพิเศษ



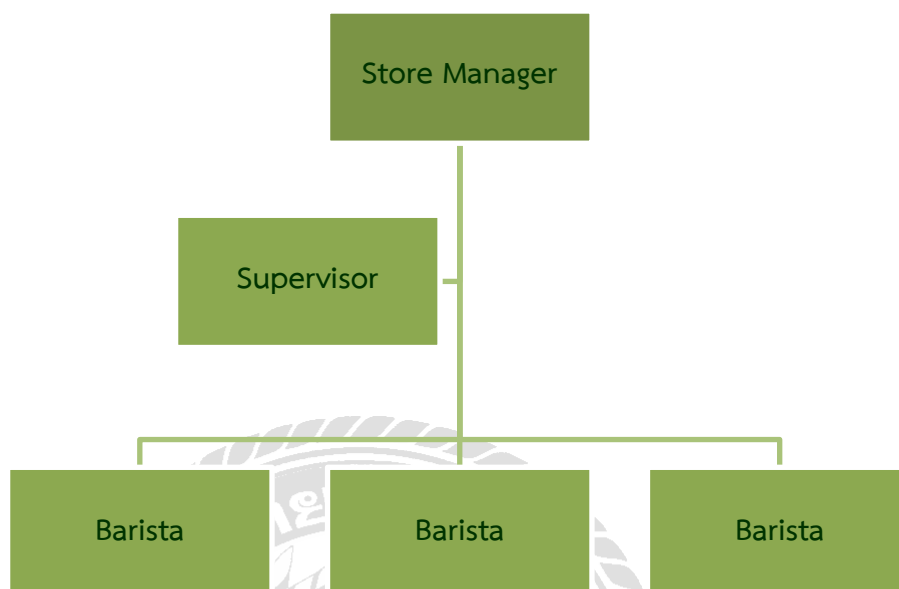
รูปที่ 3.6 สินค้าอื่นๆ  
ที่มา : [www.starbucks.co.th](http://www.starbucks.co.th)

### 3.2.3 การให้บริการหลักขององค์กร

การให้บริการหลักของสตาร์บัคส์ มีจุดมุ่งหมายในการมอบประสบการณ์ ที่ไม่ใช่แค่การขายกาแฟ แต่รวมถึงบรรยากาศ การบริการ คุณภาพระดับพรีเมียม และสดใหม่ การบริการภายในร้านที่มีการจัดสรรพื้นที่ให้นั่งทำงาน พบปะ หรือพักผ่อน มี Wi-Fi ฟรี และพื้นที่ปลั๊กไฟรองรับบริการแบบ Takeaway และ Delivery ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ มีบริการสมาชิก Starbucks® Rewards ที่เป็นระบบสะสมดาวเพื่อแลกของรางวัลหรือเครื่องดื่มฟรี โปรโมชั่นพิเศษเฉพาะสมาชิกสามารถใช้งานร่วมกับ Mobile App สำหรับสั่งล่วงหน้าและชำระเงิน

### 3.3 รูปแบบการจัดการองค์และการบริหารงานองค์กร

#### 3.3.1 รูปแบบตำแหน่งระดับสาขา



#### 3.4 ชื่อและตำแหน่งงานของผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล นางสาวอาธิญา คล้ายทองดี  
ตำแหน่ง พนักงานรายชั่วโมง  
แผนก ปฏิบัติการ



รูปที่ 3.7 ผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
ที่มา : ผู้จัดทำ

### 3.5 ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งเป็น 3 ตำแหน่งโดยมีการผลัดเปลี่ยนไปตามตารางงานของผู้จัดการสาขา ดังนี้

#### ตำแหน่ง Barista หรือ Bar

เป็นตำแหน่งหลักในร้านที่รับผิดชอบในการชงเครื่องดื่มทุกประเภท เช่น กาแฟ ชา เครื่องดื่มเย็น เครื่องดื่มตามฤดูกาล ฯลฯ คอยให้บริการลูกค้าหน้าร้าน จัดเตรียมเบเกอรี่ ดูแลความสะอาด และเติมสต็อกสินค้าภายในบริเวณหน้าบาร์

#### ตำแหน่ง Customer Support Cycle

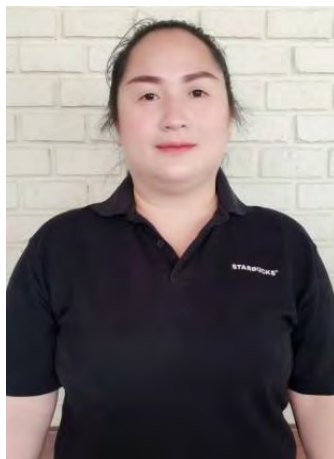
ไม่ได้เป็นชื่อตำแหน่งทางการโดยตรง แต่เป็นหน้าที่หนึ่ง ที่พนักงานโดยเฉพาะ Barista จะต้องหมุนเวียนกันรับผิดชอบในช่วงเวลาต่างๆของการทำงาน มีหน้าที่สนับสนุน และดูแลประสบการณ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าร้านตั้งแต่ต้นจนจบ ให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ รวมถึงการรักษาความสะอาด เช็ดโต๊ะ เก้าอี้ จัดการเปลี่ยนถุงขยะ ดูแลบรรยากาศภายในร้านให้สะอาด การเติมสต็อกของในบาร์ เช่น เติมน้ำแข็ง นม ซอส หรือ วัตถุดิบให้บาร์ และดูแลลูกค้าโดยมีการเสิร์ฟน้ำ เติมน้ำเปล่า ช่วยลูกค้าหากมีคำถามหรือปัญหา

#### ตำแหน่ง Point of Sale หรือ POS

ตำแหน่งที่รับผิดชอบด้านการขายหน้าร้าน ต้องประจำอยู่หน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญในการต้อนรับลูกค้า รับออเดอร์ และรับชำระเงิน โดยต้องใช้ความแม่นยำ ความเร็ว และการสื่อสารอย่างมืออาชีพเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า คอยแนะนำสินค้า จัดการใบเสร็จและคิว ตลอดจนการเขียนชื่อลูกค้าลงบนแก้วก่อนส่งไปให้ตำแหน่ง Bar

### 3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

|              |               |         |
|--------------|---------------|---------|
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวเกศินี  | แซ่ว่อง |
| ตำแหน่ง      | ผู้จัดการสาขา |         |
| แผนก         | ปฏิบัติการ    |         |



รูปที่ 3.8 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ

### 3.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ร้านสตาร์บัคส์ คอฟฟี่ สาขาเมโทรเวสทาว์น เริ่มตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 รวมทั้งสิ้น 18 สัปดาห์ ทำงาน 4-6 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนวันต่อสัปดาห์ขึ้นอยู่กับการจัดตารางงานของผู้จัดการประจำสาขา

### 3.8 แผนการปฏิบัติและดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

| ขั้นตอนการดำเนินงาน                     | 2564   |            |        |        |         |
|-----------------------------------------|--------|------------|--------|--------|---------|
|                                         | มกราคม | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | เมษายน | พฤษภาคม |
| 1.กำหนดหัวข้อโครงการ                    | ←→     |            |        |        |         |
| 2. ศึกษาเอกสารและระบบการจัดเรียง เอกสาร |        | ←→         |        |        |         |
| 3.การวางแผนดำเนินการ                    |        | ←→         | ←→     | ←→     |         |
| 4.การดำเนินงานตามแผน                    |        |            |        | ←→     | ←→      |
| 5. สรุปผลโครงการและจัดทำรูปเล่ม โครงการ |        |            |        |        | ←→      |

### 3.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

#### 3.9.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 1) ได้รับประสบการณ์ทำงานจริงในองค์กรระดับสากล
- 2) พัฒนาทักษะการบริการลูกค้า (Customer Service Skills) ได้ฝึกพูดคุยกสื่อสาร รับมือกับลูกค้าจริง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 3) เรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ต้องประสานงานกับเพื่อนร่วมทีม บาริสต้า และหัวหน้าในแต่ละกะ
- 4) ฝึกความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา ระบบกะเวลาทำงานของ Starbucks ส่งเสริมวินัย และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) เรียนรู้ทักษะเฉพาะทาง มีโอกาสได้ฝึกงานในตำแหน่งต่างๆ

#### 3.9.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 1) บางช่วงมีความเร่งรีบและความกดดันสูง โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน (morning/afternoon rush) อาจทำให้เกิดความเครียด
- 2) ต้องยืนทำงานเป็นเวลานาน ทำให้เมื่อยล้าและอาจเกิดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ
- 3) ต้องหมุนเวียนตำแหน่งและตารางกะอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องปรับตัวกับหน้าที่และเวลาใหม่ๆ ตลอดเวลา
- 4) ไม่มีเวลาฝึกงานที่แน่นอนตายตัวในแต่ละวัน เวลาทำงานอาจเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของร้าน ทำให้ยากต่อการจัดตารางชีวิต

#### 3.9.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) สำหรับนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในช่วงเริ่มต้นการฝึกงาน
- 2) มีการอบรมพื้นฐานเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการและเมนูต่างๆ ช่วยให้นักศึกษามั่นใจและทำงานได้เร็วขึ้นในช่วงแรก
- 3) ควรมีตารางฝึกงานที่ยืดหยุ่นแต่สม่ำเสมอ เพื่อให้ นักศึกษาจัดการเวลาในการเรียนและการพักผ่อนได้ดีขึ้น
- 4) มีการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ นักศึกษา รู้จุดที่ต้องปรับปรุงและสามารถพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่อง

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการเรื่องซอลต์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) วัตถุประสงค์โดยการนำส่วนผสมที่มีภายในร้านมารังสรรค์ เพื่อทำเครื่องดื่มปั่นในรูปแบบใหม่สำหรับร้านกาแฟสตาร์บัคส์ เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าและขยายสู่ตลาดใหม่ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่

- 4.1 ขั้นตอนการพัฒนาสูตร
- 4.2 การทดลองและปรับปรุงผลิตภัณฑ์
- 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภค
- 4.4 การวิเคราะห์ต้นทุนต่อแก้ว

#### 4.1 ขั้นตอนการพัฒนาสูตร

การพัฒนาสูตรซอลต์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) เริ่มต้นจากการวางแผนคิดผสมผสานวัตถุดิบ 3 ชนิด ได้แก่ 1) กาแฟเอสเพรสโซ่ (Espresso Coffee) 2) คาราเมลเค็ม (Salted Caramel) และ 3) น้ำมะพร้าว (Coconut Water)

ใช้วัตถุดิบที่มีภายในร้าน ทำการทดลองปรับปริมาณส่วนผสมหลายสูตร เพื่อให้ได้รสชาติที่กลมกล่อม โดยวัตถุดิบหลักต่อหนึ่งหน่วยบริโภค (16 oz) ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงวัตถุดิบหลักต่อหนึ่งหน่วยบริโภค

| วัตถุดิบ               | ปริมาณ (มล./กรัม) |
|------------------------|-------------------|
| กาแฟเอสเปรสโซ่         | 30 มิลลิลิตร      |
| น้ำมะพร้าว             | 80 มิลลิลิตร      |
| คาราเมลเค็ม            | 7.5 มิลลิลิตร     |
| นม                     | 40 มิลลิลิตร      |
| น้ำแข็ง                | 160 กรัม          |
| คาราเมลซอส             | 2 มิลลิลิตร       |
| Frappuccino Cream Base | 23.25 มิลลิลิตร   |
| เนื้อมะพร้าว           | 3 ชิ้น            |

มีขั้นตอนในการทำซอล์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเปรสโซ่ แฟรปปูชีโน ดังนี้

1. เขียนชื่อย่อเครื่องดื่มว่า CO ที่ช่อง Custom และSTACRM ที่ช่อง Drink



รูปที่ 4.1 เขียนตัวย่อเครื่องดื่ม

ที่มา : ผู้จัดทำ

2. เติมน้ำมะพร้าวปริมาณ 80 มิลลิลิตร ลงในแก้วที่เขียนชื่อเตรียมไว้



รูปที่ 4.2 เติมน้ำมะพร้าว

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. เติมนมปริมาณ 40 มิลลิลิตร ลงในแก้ว



รูปที่ 4.3 เติมนม

ที่มา : ผู้จัดทำ

#### 4. เทวัตถุดิบที่เตรียมไว้ก่อนหน้านี้ทั้งหมดใส่ในโถปั่น



รูปที่ 4.4 เทวัตถุดิบใส่โถปั่น

ที่มา : ผู้จัดทำ

#### 5. เติมน้ำเชื่อมซอร์เบตคาราเมล 2 ปัม หรือ 7.5 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.5 เติมน้ำเชื่อมซอร์เบตคาราเมล

ที่มา : ผู้จัดทำ

6 ตักน้ำแข็งขนาดกลาง หรือ 160 กรัม



รูปที่ 4.6 ตักน้ำแข็ง

ที่มา : ผู้จัดทำ

7 เติม Frappuccino Cream Base 1 ปัม หรือ 23.25 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.7 เติม Frappuccino Cream Base

ที่มา : ผู้จัดทำ

8 ปิดฝาโถปั่นให้สนิท และกดปั่นด้วยเบอร์ 1



รูปที่ 4.8 ปั่นเครื่องดื่ม

ที่มา : ผู้จัดทำ

9 เทเครื่องดื่มลงในแก้วที่เตรียมไว้



รูปที่ 4.9 เทเครื่องดื่มลงในแก้ว

ที่มา : ผู้จัดทำ

10 ราดคาราเมลซอสสลับเป็นลายตารางและปิดท้ายด้วยวงกลมรอบขอบแก้ว  
ประมาณ 2 รอบ เพื่อเพิ่มความสวยงามให้เครื่องดื่มมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 4.10 ราดซอสคาราเมล

ที่มา : ผู้จัดทำ

11 ราดช็อตเอสเปรสโซ่ลงบนเครื่องดื่ม 1 ช็อต หรือ 30 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.11 ราดช็อตเอสเปรสโซ่

ที่มา : ผู้จัดทำ

12 สูดท้ายตกแต่งด้วยเนื้อมะพร้าวอ่อนประมาณ 2 ชิ้น เพื่อเพิ่มเนื้อสัมผัสและความสวยงามให้กับเครื่องดื่มมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 4.12 ตกแต่งเครื่องดื่ม

ที่มา : ผู้จัดทำ



#### 4.2 การทดลองและปรับปรุงผลิตภัณฑ์

มีการทดลองทั้งหมด 5 สูตร โดยเปลี่ยนสัดส่วนของคาราเมล น้ำมะพร้าว และนม เพื่อหาสูตรที่เหมาะสมที่สุดในการชงแบบปั่น ให้ได้ทั้งรสชาติหวาน เค็ม และหอมมันกลมกล่อม

จากการทดลองพบว่า สูตรที่ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุดคือ

- กาแฟเอสเปรสโซ่                      30 มิลลิลิตร
- น้ำมะพร้าว                              80 มิลลิลิตร
- คาราเมลเค็ม                            7.5 มิลลิลิตร
- นม                                            40 มิลลิลิตร

สูตรนี้ให้ความรู้สึกสดชื่น หอมกาแฟ และได้รสชาติหวาน เค็ม ในระดับที่ไม่กลบรสชาติของกาแฟ

#### 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภค

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำโครงการครั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนและถูกต้อง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 ตัวอย่าง โดยข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาพิจารณา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และอาชีพ ลักษณะคำถามแบบตรวจรายการ (check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเปรสโซ่ แฟรบปูชิโน ลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ จำนวน 5 ระดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ

| ระดับความคิดเห็น               | คะแนน |
|--------------------------------|-------|
| มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  | 5     |
| มีความพึงพอใจในระดับมาก        | 4     |
| มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    | 3     |
| มีความพึงพอใจในระดับน้อย       | 2     |
| มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | 1     |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n=20)

| เพศ         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| ชาย         | 5          | 25.00  |
| หญิง        | 11         | 55.00  |
| เพศทางเลือก | 4          | 20.00  |
| รวม         | 20         | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเพศทางเลือก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n=20)

| อายุ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| 18-22 ปี    | 1          | 5.00   |
| 23-27 ปี    | 9          | 45.00  |
| 28-32 ปี    | 7          | 35.00  |
| 32 ปีขึ้นไป | 3          | 15.00  |
| รวม         | 20         | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-27 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 28-32 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุมากกว่า 32 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ (n=20)

| สถานภาพ    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| โสด        | 11         | 55.00         |
| สมรส       | 9          | 45.00         |
| หย่าร้าง   | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b> | <b>20</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และ สถานภาพสมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (n=20)

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 0          | 0.00          |
| 15,001-20,000 บาท  | 7          | 35.00         |
| 20,001-30,000 บาท  | 8          | 40.00         |
| มากกว่า 30,000 บาท | 5          | 25.00         |
| <b>รวม</b>         | <b>20</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ น้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n=20)

| อาชีพ                                      | จำนวน(คน) | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------|-----------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา                          | 2         | 10.00         |
| พนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน                 | 10        | 50.00         |
| ธุรกิจส่วนตัว/นักธุรกิจ/นักอสังหาริมทรัพย์ | 7         | 35.00         |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ                      | 1         | 5.00          |
| <b>รวม</b>                                 | <b>20</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/นักธุรกิจ/นักอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเค็ด คาราเมล โคลโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเค็ด คาราเมล โคลโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) ให้การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.01 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน โดยรวม

| ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่ม      | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------|
| ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม  | 4.66        | 0.946                   | มากที่สุด            |
| ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม       | 4.55        | 0.790                   | มากที่สุด            |
| ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม | 4.72        | 0.523                   | มากที่สุด            |
| ด้านการตกแต่ง                  | 4.52        | 0.703                   | มากที่สุด            |
| ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม        | 4.65        | 0.632                   | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.62</b> | <b>0.391</b>            | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่มชอล์กเท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน แบ่งตามรายข้อ

| ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่ม                                | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|----------------------|
| <b>ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม</b>                     |           |                         |                      |
| 1. ส่วนผสมของกาแฟและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี               | 4.65      | 0.587                   | มากที่สุด            |
| 2. ส่วนผสมของชอล์กเท็ดคาราเมลและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี   | 4.50      | 0.688                   | มาก                  |
| 3. เนื้อมะพร้าวอ่อนช่วยเพิ่มสัมผัสในการดื่มได้ดียิ่งขึ้น | 4.85      | 0.366                   | มากที่สุด            |
| 4. มีความเข้มข้นของช็อคเอสเพรสโซ่ดื่มแล้วรู้สึกตื่นตัว   | 4.55      | 0.686                   | มากที่สุด            |

| ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่ม                                      | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------|
| 5. รับรสถึงความหวานของน้ำมะพร้าว                               | 4.55        | 0.510               | มากที่สุด        |
| <b>ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม</b>                          |             |                     |                  |
| 6. รสชาติของเครื่องดื่มหวานกำลังดี มีความกลมกล่อมละมุนลิ้น     | 4.75        | 0.444               | มากที่สุด        |
| 7. สามารถดื่มได้ง่าย แม้คนที่เพิ่งเริ่มดื่มกาแฟก็สามารถดื่มได้ | 4.70        | 0.470               | มากที่สุด        |
| <b>ด้านการตกแต่ง</b>                                           |             |                     |                  |
| 8. สีสนสวยงาม ถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดียได้                        | 4.65        | 0.587               | มากที่สุด        |
| 9. มีความแปลกใหม่ของการตกแต่ง                                  | 4.40        | 0.753               | มาก              |
| <b>ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม</b>                                 |             |                     |                  |
| 10. มีความหอมของมะพร้าวชัดเจน                                  | 4.70        | 0.470               | มากที่สุด        |
| 11. ได้กลิ่นกาแฟชัดเจน                                         | 4.60        | 0.502               | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                     | <b>4.62</b> | <b>0.391</b>        | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องดื่มซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเนื้อมะพร้าวอ่อนช่วยเพิ่มสัมผัสในการดื่มได้ดียิ่งขึ้นของเครื่องดื่ม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ รสชาติของเครื่องดื่มหวานกำลังดี มีความกลมกล่อมละมุนลิ้น มีค่าเฉลี่ย 4.75 สามารถดื่มได้ง่ายแม้คนที่เพิ่งเริ่มดื่มกาแฟก็สามารถดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70 มีความหอมของมะพร้าวชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนผสมของกาแฟและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.65 สีสนสวยงาม ถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดียได้ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ได้กลิ่นกาแฟชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และน้อยที่สุดคือ มีความเข้มข้นของช็อตเอสเพรสโซ่ดื่มแล้วรู้สึกตื่นตัว มีค่าเฉลี่ย 4.55 และรับรสถึงความหวานของน้ำมะพร้าว มีค่าเฉลี่ย 4.55 เช่นเดียวกัน ส่วนเรื่องความแปลกใหม่ของการตกแต่งนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40

#### 4.4 การคำนวณต้นทุนในการผลิต

ตารางที่ 4.10 แสดงการคำนวณต้นทุนวัตถุดิบต่อแก้ว

| วัตถุดิบ                | ราคาต่อหน่วย | ปริมาณใช้       | ต้นทุน |
|-------------------------|--------------|-----------------|--------|
| กาแฟเอสเพรสโซ่ (ผงกาแฟ) | 400 บาท/กก.  | 30 มิลลิลิตร    | 12.00  |
| น้ำมะพร้าว              | 40 บาท/ลิตร  | 80 มิลลิลิตร    | 3.20   |
| คาราเมลเค็ม             | 180 บาท/ลิตร | 7.5 มิลลิลิตร   | 1.35   |
| นม                      | 50 บาท/ลิตร  | 40 มิลลิลิตร    | 2.00   |
| น้ำแข็ง                 | 2 บาท/กก.    | 160 กรัม        | 0.32   |
| คาราเมลซอส              | 250 บาท/ลิตร | 2 มิลลิลิตร     | 0.50   |
| Frappuccino Cream Base  | 300 บาท/ลิตร | 23.25 มิลลิลิตร | 6.98   |
| เนื้อมะพร้าว            | 25 บาท/ลูก   | 2 ชิ้น          | 6.25   |
| รวม                     |              |                 | 32.60  |

จากตารางที่ 4.10 แสดงการคำนวณต้นทุนวัตถุดิบต่อแก้วสำหรับการผลิตเครื่องดื่มซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) จะมีการใช้วัตถุดิบทั้งหมด 8 รายการ โดยแต่ละรายการมีปริมาณที่ใช้และราคาต่อหน่วยแตกต่างกัน ดังนี้ กาแฟเอสเพรสโซ่ (ผงกาแฟ) ใช้ในปริมาณ 30 มิลลิลิตร โดยคำนวณจากราคาผงกาแฟ 400 บาทต่อกิโลกรัม คิดเป็นต้นทุน 12.00 บาท น้ำมะพร้าว ใช้ในปริมาณ 80 มิลลิลิตร โดยมีราคาต่อหน่วย 40 บาทต่อลิตร คิดเป็นต้นทุน 3.20 บาท คาราเมลเค็ม ใช้ในปริมาณ 7.5 มิลลิลิตร ราคาต่อหน่วย 180 บาทต่อลิตร คิดเป็นต้นทุน 1.35 บาท นมสด ใช้ในปริมาณ 40 มิลลิลิตร ราคาต่อหน่วย 50 บาทต่อลิตร คิดเป็นต้นทุน 2.00 บาท น้ำแข็ง ใช้ประมาณ 160 กรัม โดยมีราคาที่ 2 บาทต่อกิโลกรัม คิดเป็นต้นทุน 0.32 บาท คาราเมลซอส ที่ใช้ตกแต่ง ใช้เพียง 2 มิลลิลิตร ราคาต่อหน่วย 250 บาทต่อลิตร คิดเป็นต้นทุน 0.50 บาท Frappuccino Cream Base ใช้ในปริมาณ 23.25 มิลลิลิตร ราคาต่อหน่วย 300 บาทต่อลิตร คิดเป็นต้นทุน 6.98 บาท เนื้อมะพร้าว ใช้ 2 ชิ้น โดยเฉลี่ยจากราคามะพร้าว 1 ลูก 25 บาท หั่นได้ 8 ชิ้น คิดเป็นต้นทุน 6.25 บาท เมื่อนำต้นทุนของวัตถุดิบทั้งหมดมารวมกัน จะได้ ต้นทุนวัตถุดิบต่อแก้วเท่ากับ 32.60 บาท

ตารางที่ 4.11 แสดงการคำนวณต้นทุนรวมต่อแก้ว

| รายการ          | ต้นทุน       |
|-----------------|--------------|
| วัตถุดิบทั้งหมด | 32.60        |
| ค่าแรง          | 5.00         |
| ค่าไฟฟ้า        | 1.00         |
| ค่าบรรจุภัณฑ์   | 4.00         |
| <b>รวม</b>      | <b>42.60</b> |

จากตารางที่ 4.11 แสดงการคำนวณต้นทุนรวมต่อแก้ว จะมีการรวมทั้งต้นทุนวัตถุดิบทั้งหมด ค่าแรงงาน ค่าไฟฟ้า และค่าบรรจุภัณฑ์ โดยคำนวณแต่ละรายการได้ ดังนี้ ต้นทุนวัตถุดิบทั้งหมดตามที่แสดงในตารางที่ 4.8 มีต้นทุนวัตถุดิบต่อแก้วเท่ากับ 32.60 บาท ค่าแรงงาน สมมุติพนักงานชงกาแฟได้รับค่าแรง วันละ 400 บาท ชงกาแฟ ได้ประมาณ 80 แก้วต่อวัน ดังนั้น ค่าแรงงานเฉลี่ยต่อแก้ว คือ  $400 \div 80$  เท่ากับ 5.00 บาท ค่าไฟฟ้า สมมุติค่าไฟฟ้าอุปกรณ์คิดเฉลี่ยวันละ 80 บาท ชงได้ 80 แก้วต่อวัน ดังนั้น ค่าไฟเฉลี่ยต่อแก้ว คือ  $80 \div 80$  เท่ากับ 1.00 บาท ค่าบรรจุภัณฑ์แก้ว + ฝาปิด + หลอด เท่ากับ 4.00 บาทต่อแก้ว มีต้นทุนรวมต่อแก้วเท่ากับ 42.60 บาท

ตารางที่ 4.12 แสดงเปรียบเทียบข้อเสนอราคาขาย

| อัตรากำไร (%) | ราคาขาย (บาท) | กำไรต่อแก้ว (โดยประมาณ) |
|---------------|---------------|-------------------------|
| 70%           | 142.00        | 99.40 บาท               |
| 75%           | 170.40        | 127.80 บาท              |
| 80%           | 213.00        | 170.40 บาท              |
| 85%           | 284.00        | 241.40 บาท              |

จากตารางที่ 4.12 จากการสอบถามพนักงานที่ปรึกษาประจำสาขา พบว่า สินค้าจากร้านสตาร์บัคส์เป็นสินค้านำเข้า รวมถึงพื้นที่ของสตาร์บัคส์นิยมตั้งอยู่บนพื้นที่ที่สามารถเขาถึงได้สะดวก จึงมีราคาเช่าพื้นที่สูง พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จึงมีการคิดกำไรจากเครื่องดื่มร้อยละ 70-85 โดยใช้สูตรคำนวณต้นทุน ต้นทุนอาหาร  $\times 100$ หารด้วยราคาขาย จะได้ร้อยละของราคาต้นทุนและกำไร ดังตารางที่ 4.11

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

จากการที่ผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ (Starbucks Coffee Metro West Town) ในศูนย์การค้า Metro West town ถนนกัลปพฤกษ์ แขวง บางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในแผนกบาร์ิสต้า (Barista) จึงทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานจริง และได้ให้ความสำคัญของรสชาติเครื่องดื่ม ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) ทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำแบบประเมินระดับความพึงพอใจของเครื่องดื่ม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคเครื่องดื่ม ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ ที่สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ โดยทางผู้ประกอบการสามารถนำผลของโครงการมาปรับปรุงและพัฒนาเครื่องดื่มต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเครื่องดื่ม ซอลท์เท็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านรสชาติรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52 และหากพิจารณาตามรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเนื้อมะพร้าวอ่อนช่วยเพิ่มสัมผัสในการดื่มได้ดียิ่งขึ้นของเครื่องดื่ม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ รสชาติของเครื่องดื่มหวานกำลังดี มีความกลมกล่อมละมุนลิ้น มีค่าเฉลี่ย 4.75 สามารถดื่มได้ง่าย แม้คนที่เพิ่งเริ่มดื่มกาแฟก็สามารถดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70 มีความหอมของมะพร้าวชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนผสมของกาแฟและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.65 สีสวยงาม ถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดียได้ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ได้กลิ่นกาแฟชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และน้อยที่สุดคือ มีความเข้มข้นของช็อตเอสเพรสโซ่ดื่มแล้วรู้สึกตื่นตัว มีค่าเฉลี่ย 4.55 และได้รับรสชาติความหวานของน้ำมะพร้าว มีค่าเฉลี่ย 4.55 เช่นเดียวกัน ส่วนเรื่องความแปลกใหม่ของการตกแต่งนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40

## 5.2 ปัญหาที่พบระหว่างการดำเนินโครงการ และแนวทางการแก้ไข

### 5.2.1 ปัญหาที่พบระหว่างการดำเนินโครงการ

- 1) รสชาติของสูตรทดลองบางสูตรไม่สมดุล เช่น กาแฟเข้มข้นไป
- 2) การหาวัตถุดิบบางรายการมีความยาก หรือคุณภาพสูงที่มีราคาสูง
- 3) ต้นทุนรวมต่อแก้วค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับเครื่องดื่มทั่วไป โดยเฉพาะเมื่อใช้วัตถุดิบคุณภาพพรีเมียม
- 4) การทดลองผลิตเครื่องดื่มในปริมาณมากยังไม่เสถียร

### 5.2.2 แนวทางการแก้ไข

- 1) ปรับสัดส่วนวัตถุดิบในสูตรอย่างละเอียดและทดลองซ้ำหลายรอบ เพื่อหาความสมดุลของรสชาติที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับผู้บริโภคหลากหลายกลุ่ม
- 2) มองหาแหล่งวัตถุดิบทางเลือกที่มีคุณภาพในราคาย่อมเยา เช่น การผลิตคาราเมลซอสแบบโฮมเมด หรือเลือกใช้น้ำมะพร้าวบรรจุขวดที่ได้มาตรฐาน
- 3) ลดต้นทุนผ่านการผลิตจำนวนมาก (Economy of scale) หรือปรับสูตรในบางจุดเพื่อควบคุมราคาต้นทุนให้อยู่ในระดับแข่งขันได้
- 4) หากมีแผนวางจำหน่ายจริง ควรใช้อุปกรณ์มาตรฐานร้านกาแฟ เพื่อควบคุมคุณภาพและรสชาติให้คงที่ทุกแก้ว

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการในครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาต้นทุนเพิ่มเติมในกรณีผลิตจำนวนมาก (scale up) เพื่อประเมินต้นทุนจริงในเชิงธุรกิจ
- 2) ควรทดลองใช้วัตถุดิบทดแทนบางรายการ เช่น คาราเมลซอสหรือครีมเบสแบบโฮมเมด เพื่อประหยัดต้นทุน
- 3) การตลาดควรมุ่งเน้นจุดขายที่เป็นความแปลกใหม่ของเมนู และความเป็นธรรมชาติของมะพร้าวไทย
- 4) หากจะต่อยอดโครงการ ควรทดลอง พัฒนาเวอร์ชันที่ไม่มีคาเฟอีน สำหรับกลุ่มลูกค้าที่หลีกเลี่ยงกาแฟ
- 5) ควรเก็บข้อมูล ความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายขึ้น เช่น ผู้บริโภคต่างวัย ต่างเพศ และอาชีพ

## บรรณานุกรม

- AllRecipes. (n.d.). สูตรกาแฟคาราเมลแฟรปปูชิโนสตาร์บัคส์. <https://www.allrecipes.com>
- Arnould, E. J., & Thompson, C. J. (2005). Consumer culture theory (CCT): Twenty years of research. *Journal of Consumer Research*, 31(4), 868–882.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.
- Euromonitor International. (2023). *Coffee in Thailand* (Market research report).  
<https://www.euromonitor.com/coffee-in-thailand/report>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior*. Addison-Wesley.
- Get The Gloss. (n.d.). เหตุใดชอล์กที่ดคาราเมลจึงกระตุ้นความอยากอาหาร.  
<https://www.getthegloss.com>
- Illy, E., & Viani, R. (Eds.). (2005). *Espresso coffee: The science of quality* (2nd ed.). Academic Press.
- Keast, R. S. J., & Breslin, P. A. S. (2002). Bitterness suppression and bitterness enhancement of Na<sup>+</sup>: Role of amiloride-sensitive Na<sup>+</sup> channels. *Chemical Senses*, 27(8), 701–708. <https://doi.org/10.1093/chemse/27.8.701>
- Kelestemur, F., Demir, M. K., & Uslu, M. G. (2021). Effects of coconut oil addition on the physical and sensory properties of Turkish coffee. *Gida (The Journal of Food)*, 46(2), 365–376. <https://doi.org/10.15237/gida.GD21023>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 15; พิชัย ศรีมะณี, ผู้แปล). เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น. (งานต้นฉบับพิมพ์ปี 2012)
- Moskowitz, D. S., Russell, J. J., Sadikaj, G., & Sutton, R. (2009). Measuring people intensively. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 50(3), 131–140.  
<https://doi.org/10.1037/a0016625>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy*. Harvard Business School Press.
- Starbucks Thailand. (n.d.). เมนูเครื่องดื่มและผลิตภัณฑ์ตามฤดูกาล.  
<https://www.starbucks.co.th>
- Stone, H., & Sidel, J. L. (2004). *Sensory evaluation practices* (3rd ed.). Elsevier Academic Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
ภาพการปฏิบัติงาน





รูปภาพที่ 1 บริการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า



รูปภาพที่ 2 กิจกรรมให้ลูกค้าชิมสินค้าฟรี



รูปภาพที่ 3 เช็ดทำความสะอาดโต๊ะ



รูปภาพที่ 4 จัดระเบียบโต๊ะและเก้าอี้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม ชอล์ก เท็ด คาราเมล โคลโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

#### 1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่นๆ

#### 2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 18-25 ปี ☐ 26-35 ปี  
☐ 36-45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี

#### 3. อาชีพ

- ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัท ☐ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ \_\_\_\_\_

#### 4. ความถี่ในการบริโภคเครื่องดื่มประเภทแฟรปปุชิโน

- ☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ☐ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ☐ 1-2 ครั้งต่อเดือน  
☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยเลย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์เครื่องต้ม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

( 1 = น้อยที่สุด , 2 = น้อย , 3 = ปานกลาง , 4 = มาก , 5 = มากที่สุด )

| เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องต้ม</b>                            |                  |   |   |   |   |
| 1. ส่วนผสมของกาแฟและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี                     |                  |   |   |   |   |
| 2. ส่วนผสมของซอส์เห็ดคาราเมลและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี          |                  |   |   |   |   |
| 3. เนื้อมะพร้าวอ่อนช่วยเพิ่มสัมผัสในการดื่มได้ดียิ่งขึ้น       |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านรสชาติของเครื่องต้ม</b>                                 |                  |   |   |   |   |
| 4. มีความเข้มข้นของช็อคโกแลตเอสเปรสโซ่ดื่มแล้วรู้สึกตื่นตัว    |                  |   |   |   |   |
| 5. รับรสถึงความหวานของน้ำมะพร้าว                               |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องต้ม</b>                           |                  |   |   |   |   |
| 6. รสชาติของเครื่องต้มหวานกำลังดี มีความกลมกล่อมละมุนลิ้น      |                  |   |   |   |   |
| 7. สามารถดื่มได้ง่าย แม้คนที่เพิ่งเริ่มดื่มกาแฟก็สามารถดื่มได้ |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการตกแต่ง</b>                                           |                  |   |   |   |   |
| 8. สีสดใสสวยงาม ถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดียได้                      |                  |   |   |   |   |
| 9. มีความแปลกใหม่ของการตกแต่ง                                  |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านกลิ่นของเครื่องต้ม</b>                                  |                  |   |   |   |   |
| 10. มีความหอมของมะพร้าวชัดเจน                                  |                  |   |   |   |   |
| 11. ได้กลิ่นกาแฟชัดเจน                                         |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค  
บทความทางวิชาการ



ซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่  
Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino  
นางสาวอาริตติญา คล้ายทองดี  
ภาควิชาอุตสาหกรรมอาหารท่องเที่ยวและการบริการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปัญญมา เปมะโยธิน  
38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

บทคัดย่อ

Abstract

การจัดทำโครงการงานเรื่องซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาสูตรเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่ผสมรสชาติระหว่างกาแฟเอสเพรสโซ่เข้มข้น คาราเมล เค็ม และมะพร้าวน้ำหอม โดยมุ่งเน้นให้ได้เครื่องดื่มที่มีความแปลกใหม่ กลมกล่อม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในยุคปัจจุบันที่นิยมรสชาติหลากหลายและให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัตถุดิบ จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเครื่องดื่ม ซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านรสชาติรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52

คำสำคัญ: มะพร้าว กาแฟ คาราเมล เครื่องดื่มปั่น

This project aims to investigate and develop a new beverage formulation that integrates the robust flavor of espresso with salted caramel and aromatic coconut. The objective is to create an innovative and well-balanced drink that delivers a unique taste profile while responding to the preferences of contemporary consumers, who increasingly value diverse flavor combinations and the use of high-quality ingredients.

This study aimed to assess consumer satisfaction with the Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino. The overall level of satisfaction was reported at the highest level, with a mean score of 4.62. An analysis of each evaluative dimension indicated that respondents expressed satisfaction at the highest level across all aspects. The highest mean score was observed for the overall flavor of the beverage ( $\bar{x} = 4.72$ ), followed by texture ( $\bar{x} = 4.66$ ), aroma ( $\bar{x} = 4.65$ ), and specific flavor attributes ( $\bar{x} = 4.55$ ). The presentation of the beverage received the

lowest mean score ( $\bar{x} = 4.52$ ), although it remained within the highest satisfaction category. The results demonstrate that the product is highly well-received and suggest strong potential for consumer acceptance and market competitiveness.

**Keywords:** Coconut, Coffee, Caramel, Blended drink

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สตาร์บัคส์ หรือ Starbucks เป็นบริษัทกาแฟสัญชาติอเมริกัน อยู่ในเมืองซีแอตเทิล รัฐวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งสาขาแรกตั้งอยู่ที่ตลาด Pike Place ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1971 โดย กอร์ดอน โบเคอร์, เจอร์รี่ บัลด์วิน และชิฟ ซีเกิ้ลโดยจำหน่ายเมล็ดกาแฟคั่วและเครื่องเทศเป็นสินค้าหลัก สัญลักษณ์ของสตาร์บัคส์ใช้รูปนางเงือกไซเรน 2 ทางจากเทพนิยายปรัมปรา เพื่อให้หนีถึงการฉกฉวยในท้องทะเล และในปีต่อมา ค.ศ.1982 สตาร์บัคส์มี 5 สาขา และได้นายโฮเวิร์ด ซูลท์ส เข้าร่วมงานด้วย โดยดูแลด้านการตลาดและการค้าปลีก หลังจากนั้นเกิดปัญหาขาดการควบคุมคุณภาพของสินค้า นายโฮเวิร์ด ซูลท์สจึงได้ซื้อกิจการค้าปลีกไว้ทั้งหมดพร้อมเปลี่ยนชื่อเป็น สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ คอเปอร์เรชั่น และได้จ้างนักบริหารมืออาชีพเข้ามาดูแล

ในปี ค.ศ.1992 สตาร์บัคส์ ได้ปรับเปลี่ยนธุรกิจเป็นบาร์กาแฟ และมีการเปิดสาขา ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยเองด้วย ที่มีสาขาในไทยมากกว่า 370 สาขา และเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม ค.ศ.2019 ได้ระบุว่า Starbucks Coffee ได้ประกาศลงนามในสัญญากับ บริษัท คอฟฟี่ คอนเซ็ป ประเทศไทย ให้เป็นผู้ได้รับสิทธิในการบริหารธุรกิจค้าปลีกของสตาร์บัคส์ ในประเทศไทย โดยสิ่งที่ทำยอดขายได้มากที่สุดคือประเภทเครื่องดื่ม

ผู้จัดทำที่ได้เข้าปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษาที่ร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ แผนกบาร์ิสต้าซึ่งเป็นแผนกที่ทำเครื่องดื่มและสร้างประสบการณ์แสนพิเศษให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน ลูกค้ามักจะขอคำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องดื่มรสชาติใหม่ๆ สำหรับลูกค้าที่เพิ่งเริ่มทานกาแฟ และผู้จัดทำต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับมะพร้าว น้ำหอม ที่เป็นพืชเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทยที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ ด้วยกลิ่นหอมเฉพาะตัวและรสชาติหวานสดชื่น จึงได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในกลุ่มผู้บริโภค ทั้งในรูปแบบการดื่มน้ำมะพร้าวสดและการนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตามราคามะพร้าว น้ำหอมมีความผันผวนตามฤดูกาล และในช่วงที่มีผลผลิตล้นตลาด ส่งผลให้เกษตรกรขายได้ในราคาต่ำ การพัฒนาเครื่องดื่มกาแฟผสมมะพร้าว น้ำหอม จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับมะพร้าว น้ำหอมได้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากกาแฟเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมสูงและมีฐานลูกค้ากว้าง การผสมผสานรสชาติของกาแฟเข้ากับ ความหอมหวานของมะพร้าว น้ำหอม ไม่เพียงแต่ช่วยสร้างเอกลักษณ์ใหม่ให้กับเครื่องดื่ม แต่ยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มองหาประสบการณ์รสชาติแปลกใหม่ ดังนั้น การเลือกใช้ “มะพร้าว น้ำหอม” เป็นวัตถุดิบหลักจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ สามารถสร้างจุดขายที่แตกต่างให้กับกาแฟ และช่วยผลักดันการบริโภคมะพร้าว น้ำหอมในรูปแบบใหม่ เพิ่มช่องทางจำหน่ายและสร้างรายได้เสริมให้กับเกษตรกรได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้จัดทำโครงการงานจึงเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ทำการนำวัตถุดิบมาต่อยอดเพิ่มมูลค่าให้กับเครื่องดื่มและเพิ่มทางเลือกใหม่แก่ลูกค้า โดยเครื่องดื่มจะเป็นประเภทปั่น มีความหอมกลมกล่อมของน้ำมะพร้าว ด้านบนราดด้วยช็อคโกแลตเอสเพรสโซ่เข้มข้น ตกแต่งด้วยเนื้อมะพร้าวอ่อนและคาราเมลซอสเพิ่มความสวยงามและเนื้อสัมผัสเวลาดื่ม

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาการทำเครื่องดื่มปั่นในรูปแบบใหม่สำหรับร้านกาแฟสตาร์บัคส์
2. เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าและขยายสู่ตลาดใหม่
3. เพื่อเผยแพร่มะพร้าวน้ำหอมให้เป็นที่รู้จัก

### ขอบเขตโครงการ

#### ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างวันที่ 11 มกราคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2564

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาและพัฒนาสูตรเครื่องดื่มชอล์กเต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชิโน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ สาขา เมโทรเวสทาว์น จำนวน 20 คน

#### ขอบเขตด้านสถานที่

ร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ สาขา เมโทรเวสทาว์น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัทได้ยอดขายมากขึ้นจากการจำหน่ายเครื่องดื่ม
2. ลูกค้าได้มีทางเลือกที่หลากหลายและกลับมาใช้บริการซ้ำที่สาขา
3. มะพร้าวน้ำหอมเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวโน้มตลาดเครื่องดื่มกาแฟในประเทศไทย

จากรายงานของ Euromonitor International (2023) ระบุว่า ในตลาดกาแฟของประเทศไทยมีมูลค่ากว่า 60,000 ล้านบาทต่อปี โดยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เฉพาะกลุ่มเครื่องดื่มกาแฟแบบเย็นหรือ “Blended Beverage” เติบโตเฉลี่ยร้อยละ

8 ต่อปี โดยผู้บริโภคให้ความสนใจผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมแปลกใหม่ หรือวัตถุดิบเพื่อสุขภาพ ร้านกาแฟอย่าง Starbucks และแบรนด์ท้องถิ่นเริ่มพัฒนาเมนูที่ใช้วัตถุดิบธรรมชาติ เช่น นมพืช น้ำเชื่อมปรุงรส และผลไม้ เพื่อดึงดูดกลุ่มคนรุ่นใหม่และผู้บริโภคสายรักสุขภาพ (health-conscious consumers)

### ความเป็นมาของกาแฟ (Coffee)

กาแฟ (Coffee) เป็นเครื่องดื่มที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน และมีบทบาทสำคัญในหลายแง่มุม ทั้งด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคม การเดินทางของกาแฟจากต้นกำเนิดจนกลายเป็นสินค้าที่บริโภคกันทั่วโลกในปัจจุบันมีพัฒนาการที่ต่อเนื่องและน่าสนใจ โดยต้นกำเนิดในทวีปแอฟริกา มีหลักฐานทางตำนานและการบอกเล่าสืบต่อกันมา กาแฟมีต้นกำเนิดในภูมิภาค คัฟฟา (Kaffa) ทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศเอธิโอเปีย ตำนานที่รู้จักกันแพร่หลายกล่าวว่า ราวคริสต์ศตวรรษที่ 9 เด็กเลี้ยงแพะชื่อ คาลดี (Kaldi) สังเกตว่าแพะของเขามีพลังและกระฉับกระเฉงผิดปกติหลังจากกินผลไม้สีแดงจากต้นไม้ชนิดหนึ่ง คาลดีได้นำผลไม้ดังกล่าวไปให้พระในวัด แต่พระเห็นว่าไม่มีประโยชน์จึงโยนลงกองไฟ กลิ่นหอมจากเมล็ดที่ถูกควั่นความสนใจ และนำไปทดลองชงกับน้ำร้อน กลายเป็นเครื่องดื่มที่ช่วยกระตุ้นร่างกายและจิตใจ ต่อมามีการแพร่กระจายในคาบสมุทรอาหรับ ในคริสต์ศตวรรษที่ 15 กาแฟเริ่มถูกเพาะปลูกอย่างจริงจังในประเทศเยเมน โดยเฉพาะในเมืองท่าที่ชื่อ โมคา (Mocha) ซึ่งกลายเป็นศูนย์กลางการค้ากาแฟระดับนานาชาติ โดยชาวมุสลิมในเมกะและ คาอิโร รับเอากาแฟมาใช้เป็นเครื่องดื่มเพื่อช่วยให้ตื่นตัวในระหว่างการเดินทางไกลในเวลากลางคืนมีการก่อตั้ง คอฟฟี่เฮ้าส์ (Qahveh Khaneh) ในเมืองใหญ่ ซึ่งเป็นสถานที่พบปะสนทนา ฟังดนตรี เล่นหมากรุก และ

แลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้กาแฟเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมเมือง ต่อมากาแฟเข้าสู่ยุโรป ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 17 ผ่านเส้นทางการค้าทางทะเลของพ่อค้าชาวเวนิส และการติดต่อกับจักรวรรดิออตโตมัน ในระยะแรก กาแฟถูกต่อต้านโดยบางกลุ่มที่เรียกว่าเป็น น้ำดำปีศาจ (The Devil's Drink) แต่เมื่อสมเด็จพระสันตะปาปาเคลมองค์ที่ 8 ทรงลิ้มรสและทรงประกาศยกย่อง กาแฟก็ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางประเทศสำคัญในยุโรป เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส และออสเตรีย เปิดร้านกาแฟเป็นจำนวนมาก ร้านเหล่านี้กลายเป็นศูนย์รวมของนักเขียน นักการเมือง นักปรัชญา และพ่อค้า จนได้รับฉายาว่า โรงเรียนแห่งปัญญาชน (Penny Universities) ในอังกฤษ และแพร่กระจายสู่เอเชียและอเมริกา ในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ชาวดัตช์ นำกาแฟไปปลูกในเกาะชวา (อินโดนีเซีย) และขยายการเพาะปลูกไปยังศรีลังกาและอินเดีย ชาวฝรั่งเศสนำกาแฟไปปลูกที่เวียดนาม หมู่เกาะแคริบเบียน และอเมริกาใต้ พื้นที่เพาะปลูกที่สำคัญ เช่น บราซิล โคลอมเบีย และคอสตาริกา กลายเป็นแหล่งผลิตกาแฟรายใหญ่ของโลก ซึ่งบางประเทศใช้กาแฟเป็นสินค้าส่งออกหลักและกาแฟในยุคอุตสาหกรรมและปัจจุบัน ในคริสต์ศตวรรษที่ 19-20 การปฏิวัติอุตสาหกรรมส่งผลให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการคั่วบด และชงกาแฟ รวมถึงการคิดค้นเครื่องชงเอสเปรสโซ (Espresso Machine) และกาแฟสำเร็จรูป (Instant Coffee) ปัจจุบันกาแฟ เป็นสินค้าที่มีมูลค่าการซื้อขายสูงเป็นอันดับสองของโลก รองจากน้ำมันดิบ ตลาดกาแฟมีการแบ่งออกเป็นหลายระดับ ตั้งแต่กาแฟเชิงพาณิชย์ (Commercial Coffee) ไปจนถึงกาแฟพิเศษ (Specialty Coffee) ที่เน้นคุณภาพและรสชาติ วัฒนธรรมการดื่มกาแฟได้ขยายไปสู่การสร้างสรรคเมนูใหม่ เช่น Latte, Cappuccino, Mocha, Cold Brew รวมถึงเมนูตามฤดูกาลและตามความชอบของผู้บริโภคในแต่ละภูมิภาค

### ระดับการคั่วกาแฟ 3 ระดับ ดังนี้

1. บลอนด์ (Blonde) ใช้เวลาคั่วเมล็ดกาแฟเร็ว มีบอดี้ (Body) เบาบาง รสชาติกลมกล่อม ไม่สูญเสียเอกลักษณ์รสชาติ และกลิ่นของสายพันธุ์กาแฟนั้น ๆ นิยมใช้กับเมล็ดกาแฟสายพันธุ์ดี ๆ
2. คั่วระดับกลาง (Medium) คือกาแฟคั่วระดับกลาง มีความสมดุลของรสชาติ ทั้งกลมกล่อมและเข้มข้นกำลังเหมาะ เอกลักษณ์เฉพาะตัวยังไม่จางหาย
3. คั่วระดับเข้ม (Dark) หรือกาแฟคั่วเข้มซึ่งมีบอดี้ที่หนัก รสชาติกาแฟเข้มข้น เหมาะกับคนชอบกาแฟเข้ม ๆ กาแฟคั่วระดับนี้ทั้ง Acidity Aroma เฉพาะจะสูญเสียหายไป

การคั่วเมล็ดกาแฟต่างกันจึงต้องมีการชงต่างกันและอาจต้องเบรนด์ (Blend) กาแฟคั่วอ่อนควรดื่มเป็นกาแฟร้อน ไม่ควรชงแบบเติมนมหรือน้ำแข็งควรใช้วิธีชงด้วยการหยดผ่านกระดาษกรอง (Filter) หรือใช้เครื่อง French Press เพื่อให้กาแฟค่อยๆ คายเอกลักษณ์ของตนออกมา กาแฟคั่วระดับกลางมีบอดี้ (Body) ที่ดี เอกลักษณ์ของกาแฟยังอยู่และพัฒนาขึ้นจากการคั่ว สามารถใช้เครื่องชงเอสเปรสโซชงได้ ดื่มเป็นกาแฟร้อนได้แต่ถ้าชงแบบเติมนมก็จะได้แต่ความหอมแต่บอดี้ไม่ดี ร้านกาแฟจึงนิยมผสมกาแฟคั่วเข้มลงไป เพราะกาแฟคั่วระดับเข้มจะมีบอดี้ที่หนักขึ้น เมื่อผสมกับกาแฟคั่วกลางจะได้ทั้งบอดี้และอโรมา (Aroma) ที่ลงตัว เหมาะจะใช้ชงกาแฟเติมนม

### หลักการและวิธีการชงกาแฟ

การชงกาแฟเป็นกระบวนการสกัดสารละลายที่ละลายน้ำได้จากเมล็ดกาแฟคั่วบดโดยอาศัยน้ำร้อนเป็นตัวทำละลาย เพื่อดึงเอากลิ่น รส และสารสำคัญ

ต่าง ๆ ออกมาให้ได้เครื่องดื่มที่มีรสชาติสมดุล ทั้งความเข้มข้น ความเปรี้ยว ความขม และกลิ่นหอมเฉพาะของกาแฟ

### ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของกาแฟที่ชงได้ ได้แก่

1. ขนาดการบดของกาแฟ มีผลต่ออัตราการสกัด หากบดละเอียดเกินไปจะทำให้กาแฟมีรสขมจัด แต่หากบดหยาบเกินไปจะได้รสอ่อน
2. อุณหภูมิน้ำ โดยทั่วไปอยู่ระหว่าง 90–96 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการละลายสารสำคัญ
3. อัตราส่วนระหว่างผงกาแฟต่อน้ำ ต้องมีความเหมาะสมสำหรับแต่ละเครื่องชง เพื่อให้ได้รสชาติที่สมดุล
4. เวลาในการสกัด คือช่วงเวลาที่น้ำสัมผัสกับผงกาแฟเพื่อดึงรส กลิ่น หากสกัดนานเกินไปจะทำให้กาแฟมีรสขม แต่หากสั้นเกินไปจะได้รสอ่อนและขาดกลิ่นหอม

### วิธีการชงกาแฟมีดังต่อไปนี้

- 1) Drip เป็นวิธีการชงกาแฟผ่านกระดาษกรอง โดยให้น้ำร้อนหรือหยดน้ำร้อนค่อยๆ ไหลผ่านกระดาษกรอง(หรือ Filter สำหรับที่ใช้ชงกาแฟแบบ Drip) ลงไปยังภาชนะรองรับและอาศัยอุณหภูมิ น้ำที่พอเหมาะ รวมถึงความเร็วในการเทน้ำที่พอดี เพื่อจะได้กาแฟที่ดีที่สุดออกมา
- 2) French Press เป็นการชงกาแฟแบบกด โดยที่ใช้แค่น้ำกับกาแฟบดโดยตรง เพื่อให้ได้รสชาติกาแฟที่บริสุทธิ์ที่สุดโดยมีขั้นตอนการชงที่เรียบง่าย แต่วิธีนี้จะต้องใช้เมล็ดกาแฟบดที่มีขนาดหยาบเพื่อให้เมล็ด

กาแฟไม่หลุดผ่านตัวกรองลงมา โดยวิธีการชงก็คือให้ใส่เมล็ดกาแฟบดลงไป แล้วตามด้วยน้ำร้อน จากนั้นก็ปิดฝารอเวลาประมาณ 4 นาที แล้วจึงกดเพื่อให้กากกาแฟลงไปด้านล่าง

- 3) Espresso machine การชงกาแฟแบบ Espresso คือการชงโดยใช้แรงอัดไอน้ำหรือน้ำร้อนผ่านเมล็ดกาแฟคั่วที่บดละเอียด ซึ่งเป็นกาแฟที่นิยมมากที่สุด在全球ประเทศยุโรปตอนใต้โดยมีวิธีการชงแบบใช้แรงอัด ทำให้ได้รสชาติกาแฟที่เข้มข้นและหนักแน่น และเพราะรสชาติเข้มข้นและหนักแน่นอันเป็นเอกลักษณ์นี้เอง มักจะเสิร์ฟเป็นช็อต (แก้วแบบจอก) เพื่อให้ปริมาณไม่มากจนเกินไป
- 4) Aeropress เป็นวิธีชงกาแฟที่ง่ายมาก ๆ เพราะมีวิธีการแค่เติมน้ำร้อนที่ได้อุณหภูมิตามที่ต้องการให้เหมาะสมกับกาแฟแต่ละชนิด โดยการทำกาแฟแบบ Aeropress จะเป็นการใช้แรงดันอากาศ ดันน้ำร้อนให้ผ่านผงกาแฟ และกรองด้วย Filter ที่มีรูพรุนขนาดเล็ก
- 5) Moka Pot คือหม้อต้มกาแฟสดสไตล์อิตาลี โดยวิธีการชงแบบนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสำหรับคอกาแฟที่ต้องการกาแฟเข้มข้นๆ โดย Moka pot จะมีส่วนประกอบอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ หม้อใส่น้ำ กรวยใส่กาแฟ และตัวกาด้านบน โดยวิธีชงก็สามารถทำได้โดยการใส่น้ำลงไปจนเกือบถึงขีดที่มีแนะนำเอาไว้ ใส่กรวยกาแฟลงไป จากนั้นจึงใส่กาแฟตาม หลังจากนั้นก็ปิดฝา และนำไปต้มบนเตาแก๊ส เมื่อถึงจุดที่น้ำในหม้อน้ำร้อนได้ที่ ไอน้ำจะดันให้น้ำพุ่งขึ้นผ่านกาแฟ (คล้ายกับหลักการของ Syphon) จากนั้นเมื่อปิดไฟ น้ำกาแฟที่เหลือจะดันตัวขึ้นมาอยู่ในกาด้านบน ถือ

เป็นการเสริมขั้นตอนการชงโดยใช้หม้อ  
Moka Pot

- 6) Syphon การชงกาแฟแบบสุญญากาศ ถูก  
คิดค้นขึ้นในสมัยปี ค.ศ.1840 ซึ่งหลังจาก  
นั้นมาอีกร้อยกว่าปี อะกิรา โคโนะ (คน  
ญี่ปุ่น) ได้คิดค้นการดัดแปลงกรรมวิธีเดิมนี้  
ให้เป็นรูปแบบสมัยใหม่ เพื่อให้ได้รสชาติ  
กาแฟสดที่กลมกล่อม เป็นการชงกาแฟด้วย  
หลักการสุญญากาศ โดยใช้ความร้อนดันน้ำ  
จากด้านล่างขึ้นไปผสมกับผงกาแฟในโถบน  
จากนั้นเมื่อดับไฟ น้ำกาแฟจะไหลกลับลง  
มาที่โถล่าง ทำให้ได้กาแฟที่มีรสชาติกลม  
กล่อมและดีกลิ่นรสออกมาได้อย่าง  
สมบูรณ์แบบ
- 7) Chemex กรวยชงกาแฟชนิดหนึ่ง โดย  
วิธีการชงแบบนี้จะมีลักษณะคล้ายๆกับการ  
Drip ที่ใช้น้ำร้อนเทใส่ผงกาแฟและผ่าน  
กระดาษกรองลงไป แต่จะแตกต่างกันที่  
วิธีการนี้ทุกขั้นตอนจะต้องทำด้วยมือตั้งแต่  
การบดไปจนถึงการเทน้ำร้อนใส่ลงบนผง  
กาแฟ

### ขั้นตอนการพัฒนาสูตร

การพัฒนาสูตรซอลท์เต็ด คาราเมล โคโนท  
เอสเปรสโซ่ แฟรปปูชีโน เริ่มต้นจากการวางแผน  
ผสมผสานวัตถุดิบ 3 ชนิด ได้แก่ 1) กาแฟเอสเปรส  
โซ่ (Espresso Coffee) 2) คาราเมลเค็ม (Salted  
Caramel) และ 3) น้ำมะพร้าว (Coconut Water)

ใช้วัตถุดิบที่มีภายในร้าน ทำการทดลอง  
ปรับปริมาณส่วนผสมหลายสูตร เพื่อให้ได้รสชาติที่  
กลมกล่อม โดยวัตถุดิบหลักต่อหนึ่งหน่วยบริโภค  
(16 oz) ดังนี้

- |                   |         |
|-------------------|---------|
| 1) กาแฟเอสเปรสโซ่ | 30 มล.  |
| 2) น้ำมะพร้าว     | 80 มล.  |
| 3) คาราเมลเค็ม    | 7.5 มล. |
| 4) นม             | 40 มล.  |

- |                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 5) น้ำแข็ง                | 160 กรัม  |
| 6) คาราเมลซอส             | 2 มล.     |
| 7) Frappuccino Cream Base | 23.25 มล. |
| 8) เนื้อมะพร้าว           | 2 ชิ้น    |

มีขั้นตอนในการทำซอลท์เต็ด คาราเมล โคโนท  
เอสเปรสโซ่ แฟรปปูชีโน ดังนี้

- 1) เขียนชื่อย่อเครื่องดื่มว่า CO ที่ช่อง Custom และ  
STACRM ที่ช่อง Drink
- 2) เติมน้ำมะพร้าวปริมาณ 80 มล. ลงในแก้วที่เขียน  
ชื่อเตรียมไว้
- 3) เติมนมปริมาณ 40 มล. ลงในแก้ว
- 4) เทวัตถุดิบที่เตรียมไว้ก่อนหน้าทั้งหมดใส่ในโถปั่น
- 5) เติมน้ำเชื่อมซอลท์เต็ดคาราเมล 2 ปัม หรือ 7.5 มล.
- 6) ตักน้ำแข็งขนาดกลาง หรือ 160 กรัม
- 7) เติม Frappuccino Cream Base 1 ปัม หรือ  
23.25 มล.
- 8) ปิดฝาโถปั่นให้สนิท และกดปั่นด้วยเบอร์ 1
- 9) เทเครื่องดื่มลงแก้วที่เตรียมไว้
- 10) ราดคาราเมลซอสสลับเป็นลายตารางและปิด  
ท้ายด้วยวงกลมรอบขอบแก้ว ประมาณ 2 รอบ  
เพื่อเพิ่มความสวยงามให้เครื่องดื่มมากยิ่งขึ้น
- 11) ราดซอสเอสเปรสโซ่ลงบนเครื่องดื่ม 1 ซ็อต หรือ  
30 มล.

- 12) สุดท้ายตกแต่งด้วยเนื้อมะพร้าวอ่อนประมาณ 2  
ชิ้น เพื่อเพิ่มเนื้อสัมผัสและความสวยงามให้กับ  
เครื่องดื่มมากยิ่งขึ้น

### การทดลองและปรับปรุงผลิตภัณฑ์

มีการทดลองทั้งหมด 5 สูตร โดยเปลี่ยน  
สัดส่วนของคาราเมล น้ำมะพร้าว และนม เพื่อหา  
สูตรที่เหมาะสมที่สุดในการชงแบบปั่น ให้ได้ทั้ง  
รสชาติหวาน เค็ม และหอมมันกลมกล่อม

จากการทดลองพบว่า สูตรที่ผู้บริโภคกลุ่ม  
ตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุดคือ

- |                   |        |
|-------------------|--------|
| 1) กาแฟเอสเปรสโซ่ | 30 มล. |
|-------------------|--------|

- |                |         |
|----------------|---------|
| 2) น้ำมะพร้าว  | 80 มล.  |
| 3) คาราเมลเค็ม | 7.5 มล. |
| 4) นม          | 40 มล.  |

สูตรนี้ให้ความรู้สึกสดชื่น หอมกาแฟ และได้รับรสชาติหวาน เค็ม ในระดับที่ไม่กลบรสชาติของกาแฟ

### สรุปผลโครงการ

จากการที่ผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ (Starbucks Coffee Metro West Town) ในศูนย์การค้า Metro West town ถนนกัลปพฤกษ์ แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในแผนกบาริสต้า (Barista) จึงทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานจริง และได้ให้ความสำคัญของรสชาติเครื่องดื่ม ซอลท์เทต คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ ทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำแบบประเมินระดับความพึงพอใจของเครื่องดื่ม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคเครื่องดื่ม ซอลท์เทต คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ ที่สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ โดยทางผู้ประกอบการสามารถนำผลของโครงการมาปรับปรุงและพัฒนาเครื่องดื่มต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเครื่องดื่มซอลท์เทต คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรบปูชิโน่ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และน้อยที่สุดคือ ด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52 และหากพิจารณาตามรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อมะพร้าวอ่อนช่วยเพิ่มสัมผัสในการดื่มได้ดียิ่งขึ้นของเครื่องดื่ม มากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ รสชาติของเครื่องดื่มหวานกำลังดี มีความกลมกล่อมละมุนลิ้น มีค่าเฉลี่ย 4.75 สามารถดื่มได้ง่าย แม้คนที่เพิ่งเริ่มดื่มกาแฟก็สามารถดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70 มีความหอมของมะพร้าวชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนผสมของกาแฟและน้ำมะพร้าวเข้ากันได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.65 สีสวยงาม ถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดียได้ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ได้กลิ่นกาแฟชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และน้อยที่สุดคือ มีความเข้มข้นของช็อตเอสเพรสโซ่ดื่มแล้วรู้สึกตื่นตัว มีค่าเฉลี่ย 4.55 และได้รับรสถึงความหวานของน้ำมะพร้าว มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเรื่องความแปลกใหม่ของการตกแต่งนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40

### ปัญหาที่พบระหว่างการดำเนินโครงการ

- 1) รสชาติของสูตรทดลองบางสูตรไม่สมดุล เช่น กาแฟเข้มข้นเกินไป
- 2) การหาวัตถุดิบบางรายการมีความยาก หรือคุณภาพสูงที่มีราคาสูง
- 3) ต้นทุนรวมต่อแก้วค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับเครื่องดื่มทั่วไป โดยเฉพาะเมื่อใช้วัตถุดิบคุณภาพพรีเมียม
- 4) การทดลองผลิตเครื่องดื่มในปริมาณมากยังไม่เสถียร

### แนวทางการแก้ไข

- 1) ปรับสัดส่วนวัตถุดิบในสูตรอย่างละเอียดและทดลองซ้ำหลายรอบ เพื่อหาความสมดุลของรสชาติที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับผู้บริโภคหลากหลายกลุ่ม
- 2) มองหาแหล่งวัตถุดิบทางเลือกที่มีคุณภาพในราคาย่อมเยา เช่น การผลิตคาราเมลซอสแบบโฮมเมด หรือเลือกใช้น้ำมะพร้าวบรรจุขวดที่ได้มาตรฐาน
- 3) ลดต้นทุนผ่านการผลิตจำนวนมาก (Economy of scale) หรือปรับสูตรในบางจุดเพื่อควบคุมราคาต้นทุนให้อยู่ในระดับแข่งขันได้

4) หากมีแผนวางจำหน่ายจริง ควรใช้อุปกรณ์มาตรฐานร้านกาแฟ เพื่อควบคุมคุณภาพและรสชาติให้คงที่ทุกแก้ว

#### ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรศึกษาต้นทุนเพิ่มเติมในกรณีผลิตจำนวนมาก (scale up) เพื่อประเมินต้นทุนจริงในเชิงธุรกิจ
- 2) ควรทดลองใช้วัตถุดิบทดแทนบางรายการ เช่น คาราเมลซอสหรือครีมเบสแบบโฮมเมด เพื่อประหยัดต้นทุน
- 3) การตลาดควรมุ่งเน้นจุดขายที่เป็นความแปลกใหม่ของเมนู และความเป็นธรรมชาติของมะพร้าวไทย
- 4) หากจะต่อยอดโครงการ ควรทดลอง พัฒนาเวอร์ชันที่ไม่มีคาเฟอีน สำหรับกลุ่มลูกค้าที่หลีกเลี่ยงกาแฟ
- 5) ควรเก็บข้อมูล ความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายขึ้น เช่น ผู้บริโภคต่างวัย ต่างเพศ และอาชีพ

#### บรรณานุกรม

AllRecipes. (n.d.). สูตรกาแฟคาราเมล  
แฟรปปุชิโนสตาร์บัคส์.

<https://www.allrecipes.com>

Arnould, E. J., & Thompson, C. J. (2005).  
Consumer culture theory (CCT):  
Twenty years of research.  
*Journal of Consumer Research*,  
31(4), 868–882.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.

Euromonitor International. (2023). *Coffee in Thailand* (Market research report).  
<https://www.euromonitor.com/coffee-in-thailand/report>

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior*. Addison-Wesley.

Get The Gloss. (n.d.). *เหตุใดชอล์กที่ดคาราเมลจึงกระตุ้นความอยากอาหาร*.  
<https://www.getthegloss.com>

Illy, E., & Viani, R. (Eds.). (2005). *Espresso coffee: The science of quality* (2nd ed.). Academic Press.

Keast, R. S. J., & Breslin, P. A. S. (2002).  
Bitterness suppression and  
bitterness enhancement of  
Na<sup>+</sup>: Role of amiloride-sensitive Na<sup>+</sup>  
channels. *Chemical Senses*, 27(8),  
701–708.  
<https://doi.org/10.1093/chemse/27.8.701>

Kelestemur, F., Demir, M. K., & Uslu, M. G. (2021). Effects of coconut oil addition on the physical and sensory properties of Turkish coffee. *Gida (The Journal of Food)*, 46(2), 365–376.  
<https://doi.org/10.15237/gida.GD21023>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 15; พิชัย ศรีมะณี, ผู้แปล). เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น. (งานต้นฉบับพิมพ์ปี 2012)

Moskowitz, D. S., Russell, J. J., Sadikaj, G., & Sutton, R. (2009). Measuring people intensively.  
*Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 50(3), 131–140.  
<https://doi.org/10.1037/a0016625>

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The*

*experience economy*. Harvard

Business School Press.

Starbucks Thailand. (n.d.). เมนูเครื่องดื่มและ  
ผลิตภัณฑ์ตามฤดูกาล.

<https://www.starbucks.co.th>

Stone, H., & Sidel, J. L. (2004). *Sensory  
evaluation practices* (3rd ed.).

Elsevier Academic Press.



ภาคผนวก ง

โปสเตอร์





Starbucks Coffee Metro West Town

## ซอลท์เก็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino

### บทคัดย่อ

การจัดทำโครงงานเรื่องซอลท์เก็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสูตรเครื่องดื่มชนิดใหม่กับส่วนผสมระหว่าง กาแฟเอสเพรสโซ่เย็นเย็น คาราเมลเค็ม และเนยร่วนน้ำเชื่อม โดยมุ่งเน้นให้ได้เครื่องดื่ม ที่มีรสชาติแปลกใหม่ กลมกล่อม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

ในชุดนี้ผู้จัดทำได้เปรียบเทียบรสชาติหลากหลายและให้คะแนนสำคัญกับคุณภาพของเครื่องดื่ม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านรสชาติโดยรวมของ เครื่องดื่มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และน้อยที่สุดคือ ด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52

### วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาการทำเครื่องดื่มขึ้นเป็นรูปแบบใหม่สำหรับร้านกาแฟสตาร์บัคส์
- เพื่อเปรียบเทียบรสชาติกับลูกค้าและขยายสู่ตลาดใหม่
- เพื่อเผยแพร่เมนูเครื่องดื่มใหม่ให้เป็นที่รู้จัก

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- บริษัทได้ยอดขายมากขึ้นจากการจำหน่ายเครื่องดื่ม
- ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกที่หลากหลายและกลับมาใช้บริการซ้ำที่สาขา
- เมนูเครื่องดื่มใหม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น

### การดำเนินงานวิจัย



ภาพระหว่างการปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานร้านสตาร์บัคส์ แผนกปฏิบัติการ โดยทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างรอบคอบและดี ในการดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าร้านตั้งแต่ต้นจนจบ ให้บริการน้ำตามีด้วย รวมถึงการรักษาสภาพความสะอาด ดูแลบรรยากาศร้านให้น่าใช้บริการ

### ผลการดำเนินงาน

| ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่ม      | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------|-----------|---------------------|------------------|
| ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม  | 4.66      | 0.946               | มากที่สุด        |
| ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม       | 4.55      | 0.79                | มากที่สุด        |
| ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม | 4.72      | 0.523               | มากที่สุด        |
| ด้านการตกแต่ง                  | 4.52      | 0.703               | มากที่สุด        |
| ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม        | 4.65      | 0.632               | มากที่สุด        |
| รวม                            | 4.62      | 0.391               | มากที่สุด        |

ค่าเฉลี่ยของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจกับเครื่องดื่มซอลท์เก็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 หากพิจารณาตามรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมากที่สุดทางด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านเนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และน้อยที่สุดคือ ด้านการตกแต่ง มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเครื่องดื่มซอลท์เก็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปูชีโน่ (Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino) จำนวน 20 คน ที่ให้บริการที่สตาร์บัคส์ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด หากพิจารณาตามรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการประเมินความพึงพอใจในด้านรสชาติโดยรวมของเครื่องดื่ม มากที่สุด รองลงมาคือ เนื้อสัมผัสของเครื่องดื่ม ด้านกลิ่นของเครื่องดื่ม ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม และน้อยที่สุดคือ ด้านการตกแต่ง

### กิตติกรรมประกาศ

จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในสหกิจศึกษา ณ สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ สาขาเมโทรเวสต์ทาวน์ ผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ศึกษาในการแก้ปัญหาต่างๆ และรายละเอียดทั้งหมดนี้ผู้จัดทำรู้สึกขอบคุณเป็นอย่างสูง เนื่องจากได้ทำและนำกลับมาทดลองดื่มได้รับการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ของพี่ๆ และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ยอมรับในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแล และให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการทำอาณัติ ซึ่งผู้จัดทำขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้



ข้อมูลการติดต่อ  
0641597441  
s.kongplakorn@gmail.com

ภาควิชาอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวและการบริการ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

// วิชาติญา คล้ายทองดี  
ผู้จัดทำโครงงาน

ภาคผนวก จ

ประวัติผู้จัดทำ



## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวอาธิญา คล้ายทองดี  
รหัสนักศึกษา : 6004400115  
ภาควิชา : ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
คณะ : ศิลปศาสตร์  
สาขาวิชา : การโรงแรม  
ที่อยู่ : 312 ซ.บางบอน 5 ซอย 18 แขวงบางบอนเหนือ  
เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150



<https://drive.google.com/file/d/1y0NkTjCtF2eJdDmn-tNROPf8clgqCzaS/view?usp=sharing>

## รายงานปฏิบัติสหกิจศึกษา

ซอลท์เต็ด คาราเมล โคโคนัท เอสเพรสโซ่ แฟรปปุชิโน  
Salted Caramel Coconut Espresso Frappuccino

โดย

นางสาวอาริตินา คล้ายทองดี 6004400115

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 116-495 สหกิจศึกษา  
ภาควิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563