

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของ ร้านกาแฟดอยคำมูลนิธิโครงการหลวง ภายในบริเวณอาคารของ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดความเป็นไปได้ในการลงทุน ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาด้านการวิเคราะห์ทางการตลาด การวิเคราะห์ทางเทคนิค การวิเคราะห์ด้านการจัดการ การวิเคราะห์ทางการเงิน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจร้านกาแฟ ที่เปิดบริการภายในธนาคารและอาคารสำนักงาน พบว่า เป็นธุรกิจที่น่าสนใจ และเหมาะแก่การลงทุน โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการตลาด

จากสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขันของธุรกิจร้านกาแฟ ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการแข่งขันสมบูรณ์ทางตลาด มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา ในการลงทุนจะต้องทำการศึกษาความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเฉพาะการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด มีรายละเอียดดังนี้

จากการออกแบบสอบถามพบว่าผลของการทำแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารทั้งหมดจำนวน 400 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายกับเพศหญิงใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 58 และ 41 ตามลำดับ และมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี รองลงมาเป็น ช่วงอายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่จะมีระดับเงินเดือนส่วนตัวมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป และรองลงมาที่ระดับรายได้ ช่วง 20,001-25,000 บาท ส่วนผลของข้อมูลพฤติกรรมและสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับ 30-50 บาท ต่อคนต่อครั้ง แต่สามารถใช้จ่ายได้ต่อเนื่องตลอดสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง โดยเลือกดื่ม กาแฟชิโน กาแฟดำและกาแฟใส่นม ที่เรียกว่า ลาเต้ ส่วนเครื่องดื่มอื่นๆได้แก่ โกโก้ ส่วนขนมที่รับประทานควบคู่ คือ ขนมเค้ก

และ แชนด์วิช โดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะการซื้อกลับไปรับประทาน มีความถี่ในการซื้อ เครื่องดื่มเฉลี่ย 4 ครั้งต่อสัปดาห์ เฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการ คือ 31-50 บาท และเป็นค่าใช้จ่าย เครื่องดื่มกาแฟต่อแก้วเฉลี่ย 41- 50 บาทโดย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 7.00 - 9.00 น. รองลงมาเป็น 9.01 - 11.00 น. โดยส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ 2-3 คนต่อครั้ง ส่วนการเลือกใช้บริการ เลือกลงจาก การ ตกแต่งร้านเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจ รองลงมา คือ ป้ายโฆษณา หน้าร้านในการตัดสินใจ นอกจากนี้ในการตัดสินใจยังใช้ในเรื่องของตัวผลิตภัณฑ์ และราคาที่เหมาะสมเป็นหลัก สำหรับ ความต้องการของพนักงานธนาคารต่อการเปิดร้านกาแฟดอยคำ ที่ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดว่ามีความต้องการให้เปิดร้านกาแฟควบดสด ร้อยละ 88 และตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ คิด เป็นร้อยละ 65.7 โดยเลือกสถานที่ ในจุดทางเชื่อมระหว่างธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ ถนนสุขุมวิท ซึ่งเชื่อมระหว่างอาคาร 1 และอาคาร 2 ส่วนสินค้าอื่น ๆ ที่อยากให้มีจำหน่ายในร้าน กาแฟดอยคำ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปดอยคำ ร้อยละ 65.5 รองลงมาเป็นผักและผลไม้สดดอย คำ ร้อยละ 21.25 โดยมีงบประมาณค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเฉลี่ยต่อครั้ง ในช่วง 51-100 บาทต่อครั้ง รองลงมา เป็นช่วง 101-150 บาท ในด้านของข้อมูลด้านความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับจากบริการของร้าน กาแฟดอยคำพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการในระดับ ที่มากที่สุด ในด้านการให้บริการของพนักงานที่มีให้กับลูกค้าอันได้แก่ มีชนิดกาแฟให้เลือก หลากหลาย มีรสชาติเข้มข้น มีผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป ขนมน้ำแข็งที่มีรสชาติดี ราคาเหมาะสมต่อ คุณภาพผลิตภัณฑ์มีราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านค้านอื่น ๆ มีป้ายระบุราคาชัดเจน ความคาดหวังที่มี ต่อการจัดจำหน่ายในด้านการจัดส่งและการใช้ระบบโทรศัพท์ในการสั่งจองล่วงหน้า และในส่วน ของการส่งเสริมการขาย อันได้แก่ การมีจดหมายแจ้งประชาสัมพันธ์ การรับจัดเลี้ยงสำหรับ การ ประชุม การสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลดหรือแม้แต่การสะสมคูปองเพื่อแลกสินค้าและบริการ

จากผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าอยากให้ทางโครงการเปิดร้านกาแฟในจุดที่ เป็นทางเชื่อมระหว่างธนาคารกับถนนสุขุมวิท โดยโครงการได้กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็น พนักงานธนาคาร รองลงมาเป็นบุคคลภายนอกที่มาติดต่อธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร โดย ในเรื่องการจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการนั้น เน้นจุดแข็งของโครงการในด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความหลากหลาย ทั้งเครื่องดื่มกาแฟและผลิตภัณฑ์จากมูลนิธิโครงการหลวง ซึ่งเป็นสินค้าที่มี คุณภาพสูง สด สะอาด ปลอดภัย ในด้านของราคา จะตั้งราคาที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับคุณภาพ และบริการ และเน้นในเรื่องของกระบวนการบริการจากพนักงานที่ได้รับอบรมและฝึกในเรื่อง บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น ทางโครงการได้กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่าง ต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 5 ปี เช่น การจัดส่วนลด ทุกวันเสาร์และวันที่ 15 และ 30 ของแต่ละเดือน

การเพิ่มเมนูพิเศษ เพื่อสร้างแปลกใหม่ ทุกฤดูกาล สุดท้ายด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ทางโครงการเน้นจัดให้ภาพในร้านสะอาด สดชื่น ผู้ที่เข้ามาภายในร้านได้รับรู้กิจกรรมและเรื่องราวของการทำการเกษตรบนที่สูงและภาพลักษณ์ของมูลนิธิโครงการหลวง

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

การเลือกทำเลที่ตั้งของร้านนั้นจากการสอบถามความต้องการของกลุ่มลูกค้าพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 ให้เปิดร้านกาแฟคอกเทลบริเวณทางเชื่อมของธนาคารและถนนสุขุมวิท ซึ่งจะทำให้โครงการสามารถรองรับลูกค้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งอาคาร 1 อาคาร 2 และลูกค้าจากภายนอก โดยใช้พื้นที่ของธนาคารต่อเติมเป็นร้านขนาดพื้นที่ 50 ตารางเมตร มีเคาน์เตอร์ขายกาแฟอยู่ด้านในของร้านทางด้านซ้ายมือของร้านเป็นที่นั่งติดกระจกมองเห็นถนนสุขุมวิท ส่วนด้านขวามือเป็นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์คอกเทลมีการตกแต่งภายในร้านตามสมัยนิยมโดยสื่อบรรยากาศภายในร้านในบรรยากาศของภาคเหนือ และตกแต่งด้วยภาพการทำเกษตรบนที่สูงของมูลนิธิโครงการหลวง มีงบประมาณในการลงทุนทั้งหมด 1,509,000 บาท เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการซื้อสินค้าเท่ากับ 62,100 บาทและเงินหมุนเวียนสำหรับเงินทอนและสำรองจ่ายเท่ากับ 15,000 บาท ส่วนขั้นตอนและกระบวนการในการผลิตกาแฟนั้นใช้เมล็ดกาแฟคุณภาพสูงจากมูลนิธิโครงการหลวงที่มีมาตรฐาน และผ่านการชงด้วยเทคนิควิธีการชงจากคู่มือของมูลนิธิโครงการหลวง เพื่อให้ทุกแก้วที่เสิร์ฟมีคุณภาพและรสชาติที่ดีเสมอกันทุกแก้ว การจัดการพื้นที่และอุปกรณ์ให้บริการนั้น เน้นการตรวจสอบอุปกรณ์และสถานที่ให้มีความเรียบร้อยและสะอาดเป็นหลัก นอกจากนี้ ได้มีการวางแผนการสำรองวัตถุดิบหลักได้แก่ เมล็ดกาแฟอาราบิก้า คั่ว ถ่วงหน้าทุกสัปดาห์โดยได้ทำการสำรองวัตถุดิบสำหรับ การจำหน่ายในปีแรกเท่ากับ 2,500 แก้วต่อสัปดาห์ และเพิ่มขึ้น 10 เปอร์เซ็นต์ในแต่ละปี โดยในปีที่ 1 ต้นทุนเครื่องคั่วกาแฟเฉลี่ยเท่ากับ 20.7บาทต่อแก้ว ส่วนเทคนิคและวิธีการชงกาแฟนั้นใช้หลักสูตรการชงตามวิธีการของมูลนิธิโครงการหลวง ที่อ้างอิงจากวิธีการชง สปีดนี อิตาเลียนโดยใช้ กาแฟเอสเปรสโซมาตรฐานเป็นส่วนผสมของเครื่องคั่วแต่ละชนิด ประยุกต์ปรับเปลี่ยนรสชาติให้สอดคล้องกับความชอบของคนไทย

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการจัดการ

รูปแบบการดำเนินงานเป็นในลักษณะของมูลนิธิฯ ไม่มีการจดทะเบียนการค้า หรือเสียภาษี แต่โครงการจะถูกแยกออกมาบริหารตัวเอง เพื่อลดปัญหาการทำงานของระบบองค์กรขนาดใหญ่ ในการบริหารและจัดการให้ขึ้นตรงกับผู้จัดการร้านค้าย่อยโครงการหลวงกรุงเทพ (คู่มือร้านค้าย่อยโครงการหลวงทั้งหมดจำนวน 7 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร) การจัดโครงสร้างการทำงานของพนักงาน ให้มีหัวหน้าร้าน 1 ตำแหน่งและพนักงานขาย 2 ตำแหน่งโดยเน้นการรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในด้านการขายและบริการหากผ่านงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ เปิดทำการ 7 วันพนักงานสลับสับเปลี่ยนกันหยุด โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 7.00 - 18.00 น. ในด้านของหน้าที่แต่ละตำแหน่งงานและ สวัสดิการ ของพนักงานมีภาระบุที่จะชัดเจนตาม โครงสร้างการทำงาน โดยอิงระบบของมูลนิธิโครงการหลวงเป็นหลัก สำหรับค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานนั้น ได้มีการประมาณการไว้เป็นจำนวนเงิน 66,900 บาท เป็นค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน ค่าจ้างพนักงานล่วงหน้า 1 เดือนค่าใช้จ่ายจ่ายในการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์การเปิดร้านและค่าใช้จ่ายในพิธีการเปิดร้าน ส่วนค่าใช้จ่ายระหว่างการดำเนินงานนั้นจะประกอบด้วย ค่าเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานค่าน้ำค่าไฟฟ้าโทรศัพท์ ค่าสินค้าสูญหายค่าเสื่อมสภาพ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าซ่อมบำรุงอุปกรณ์ค่าประกันทรัพย์สินและค่าธรรมเนียมธนาคาร

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน

การลงทุนในธุรกิจร้านกาแฟค้าย่อยมูลนิธิโครงการหลวง ด้วยเงินลงทุน 1,509,000บาท เป็นเงินลงทุนจากมูลนิธิโครงการหลวงทั้งหมด มีการประมาณการรายได้แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องดื่มกาแฟ และจากสินค้าฝากขายของมูลนิธิโครงการหลวง โดยในปีที่ 1 มีรายได้จากการขายเครื่องดื่มกาแฟเท่ากับ 4,536,040 บาท และจากสินค้าฝากขายเท่ากับ 259,201.92 บาท รวมเป็น 4,795,241บาท และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องปีละ 10 เปอร์เซ็นต์ ในระยะเวลา 5 ปี มีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 2ปี 1 เดือน 23 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 1,254,982.67 บาทโดยมีอัตราคิดลดร้อยละ 10 ดัชนีทำกำไรเท่ากับ 1.68 เท่า และอัตราผลตอบแทนเท่ากับ 37.00 % ส่วนการวิเคราะห์ความไวของโครงการนั้นพบว่า หากกรณีที่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 10 เปอร์เซ็นต์ จากสภาพเศรษฐกิจโครงการยังมีความเป็นไปได้ในการลงทุนโดยมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 765,921 บาท ดัชนีการทำกำไรเท่ากับ 1.51เท่า และอัตราผลตอบแทนการลงทุนเท่ากับ 27.02 และหากพบว่ายอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ประมาณการไว้มียอดขายลดลง 10 เปอร์เซ็นต์ โครงการยังคงมีความเป็นไปได้ในการลงทุนเช่นกัน คือมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 175,373 บาทโดยคิดอัตราส่วนลดร้อยละ 10

ดัชนีการทำกำไรเท่ากับ 1.12 เท่าและอัตราผลตอบแทนการลงทุนเท่ากับ 14.45 เปอร์เซ็นต์

5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านกาแฟโดยคำในบริเวณธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการตลาด ผลการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้บริโภคในพื้นที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความต้องการให้เปิดร้านกาแฟร้อยละ 88 โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการ ส่วนประสมการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดร้อยละ 59.7 รองลงมาเป็นด้านราคาร้อยละ 37.7 สอดคล้องกับผลการศึกษาพิธีระ วิจัยกณพันธ์ (2543) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟฟรanchise ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านกาแฟคือ ผลิตภัณฑ์ ราคาและสถานที่ ตามลำดับ

ในด้านระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดว่าจะได้รับการบริการจากร้านกาแฟสดนั้น พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังอยู่ในระดับเฉลี่ยมากและมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาธนศ แก้วกล้า (2549) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านกาแฟสดบริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่ากลุ่มลูกค้ามีความคาดหวังในการที่จะได้รับการบริการจากร้านกาแฟสดในระดับที่มากและมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของกระบวนการ ให้บริการ ในระดับที่มากที่สุด

สำหรับในด้านเทคนิคนั้น โครงการใช้การจัดการอุปกรณ์จากการแนะนำของเจ้าของกิจการร้านกาแฟต่างๆ และวิธีการบริหารงานที่ใกล้เคียงกัน แต่ทั้งนี้ได้มีการปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานของมูลนิธิโครงการหลวง เป็นหลัก

ด้านการจัดการนั้น โครงการดำเนินงานในลักษณะของมูลนิธิฯ ไม่มีการจดทะเบียนการค้าหรือการเสียภาษี ซึ่งแตกต่างจากผู้ประกอบการร้านกาแฟรายอื่นๆ ที่เป็นในลักษณะของบริษัทขนาดใหญ่มีการกำหนดเป้าหมายและยอดขายที่ชัดเจน แต่รูปแบบการดำเนินงานสอดคล้องกับการดำเนินการทางด้านธุรกิจร้านกาแฟทั่วไปของผู้ประกอบการ

ด้านการเงินผลการศึกษาพบว่าได้อัตราผลตอบแทนการลงทุนที่สูงกว่าสมมุติฐานที่กำหนด โดยมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเป็นบวกด้วยจำนวน 1,254,982.67บาทโดยอัตราคิดลดร้อยละ 10 และอัตราผลตอบแทนของโครงการ ที่ 37 เปอร์เซ็นต์ จากการลงทุน 1,509,000บาท ซึ่งให้ผลตอบแทนที่มากกว่าการศึกษาความเป็นไปได้ของร้านกาแฟสดรายอื่นๆ เช่น การศึกษาของ สุภลักษณ์ พงษ์อนันต์ (2546) เรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านกาแฟในสถานบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีอัตราผลตอบแทนการลงทุนเท่ากับ 27.51

จากเงินลงทุนเริ่มแรก 321,880 บาท ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพแวดล้อมและการลงทุนที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อค้นพบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ชื่นชอบรับประทานกาแฟ โดยเพศชายจะเน้นรสชาติเข้มข้น เอสเปรสโซ่สำหรับ เพศหญิง จะนิยมเครื่องดื่มกาแฟ คาปูชิโนที่มีส่วนผสมของฟองนมสด การใช้บริการส่วนใหญ่จะซื้อกลับไป อาจเนื่องมาจาก นิยมซื้อช่วงเวลา 7.00 – 9.00 น. ก่อนเข้าทำงาน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 30 - 50 บาท ต่อแก้วต่อราย

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจในตัวสินค้าอื่นๆ ของมูลนิธิโครงการหลวง เช่น ผักสด ผลไม้ และผลิตภัณฑ์แปรรูปต่างๆ ในด้านของช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม อยากให้มีการส่งภายในอาคารสำนักงานของธนาคาร และบริการจัดเลี้ยงในการประชุม ส่วนในด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสนใจในด้านส่วนลด และการจัดกิจกรรมการขายสินค้า โครงการหลวงในราคาพิเศษ ตามเทศกาล หรือในช่วงต้นเดือน หรือปลายสัปดาห์

สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังสูงสุด เป็นเรื่องกระบวนการให้บริการและบุคลากร เน้นในเรื่องของ การตัดสินใจในการให้บริการ และการบริการที่ดีสุภาพ มากกว่าการคาดหวัง ตัวผลิตภัณฑ์ หรือราคา อาจแสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สำหรับโครงการ อยู่ในกลุ่มของพนักงานที่มีระดับรายได้และหน้าที่การทำงานที่ดีในสังคม ทำให้มีความคาดหวังต่อการบริการที่ดีที่สุดที่พึงได้จากสินค้าและบริการ

สำหรับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านกาแฟในธนาคารและอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครนั้นพบว่า สิ่งสำคัญที่สุดในการเปิดร้านกาแฟ จะเป็นในเรื่องของทำเลสถานที่ตั้ง ที่อยู่ใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะทำให้ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึงสินค้ามากที่สุดและราคาเช่าพื้นที่ไม่สูงมากนัก ด้านผลิตภัณฑ์ควรมีเอกลักษณ์เป็นของตนเองทั้งด้านรสชาติหรือผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญเนื่องจาก ทำให้กลุ่มลูกค้ามีความรู้สึกถึงสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ในด้านการจัดการ นอกเหนือจากรายการเครื่องดื่ม หากมีสินค้าชนิดอื่นเสริมจะเป็นสีทันและเพิ่มยอดขายได้ ให้กับร้าน แต่ทั้งนี้ต้องสถานที่และบรรยากาศร้านด้วย เช่นหากเป็นร้านขนาดเล็กไม่ควรที่จะมีการปรุงอาหาร ที่มีกลิ่นรบกวน ผู้ใช้บริการ ส่วนด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านเน้นเลือกพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สะอาดยิ้มแย้ม มี

ประสบการณ์ในการขายสินค้าและบริการ เพราะพนักงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเป็นคนนำเสนอสินค้าและบริการให้กับลูกค้า

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านกาแฟโดยคำมูลนิธิโครงการหลวงบริเวณธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ถึงแม้จะมีความเป็นไปได้ในการลงทุนก็ตามแต่สิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

1 ด้านการตลาด

สำหรับด้านการตลาดนั้นในธุรกิจร้านกาแฟ เจ้าของกิจการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งจะต้องปรับปรุงและตรวจเช็คตลอดเวลา ซึ่งประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพเมล็ดกาแฟคั่วที่ใช้จะต้องสดใหม่ มีการเก็บรักษาที่ดีอย่าให้มีกลิ่นเหม็นจากการเก็บ และจำเป็นจะต้องตรวจเช็คคุณภาพกาแฟที่ซื้อมาทุกวันหากพบข้อผิดพลาดให้สอบถามผู้ขายเมล็ดกาแฟทันที ส่วนด้านราคา(Price) ปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจกาแฟมีสูงมากการกำหนดราคาจะต้องเทียบกับคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่วนประสมการตลาดบริการทั้งหมดและที่สำคัญจะต้องเป็นราคาที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสามารถตัดสินใจซื้อได้ ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) สถานที่ตั้งเป็นสิ่งสำคัญของการเปิดธุรกิจร้านกาแฟควรเลือกสถานที่ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้โดยง่าย มีที่จอดรถ และค่าเช่าที่ไม่สูงจนเกินไป
- ด้านความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากร้านกาแฟโดยคำของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการให้บริการ ต้องการการรับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและที่สำคัญ ลำดับการส่งมอบสินค้า ดังนั้นในแต่ละร้านควรมีการจัดระบบการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบสินค้าที่ดีและรวดเร็ว นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมและการนำเสนอทางกายภาพ(Physical Evidence)มีความสำคัญที่สุดเช่นกัน คือเรื่องของบรรยากาศร้าน จะต้องมีการตกแต่งที่ดี ตามรูปแบบที่วางไว้ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผู้ที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกว่าจะสะดวกสบาย และอยากที่จะกลับมาใช้บริการ

2.ด้านเทคนิค

- สิ่งสำคัญทางด้านเทคนิคคือ การตรวจเช็คคุณภาพของเมล็ดกาแฟที่ใช้ ในเรื่องของรสชาติและกลิ่นหอมและวิธีการชงกาแฟที่ถูกต้อง หากมีการรับพนักงานใหม่ พนักงานจะต้องมีการฝึกอบรมจนมีความชำนาญจึงสามารถที่จะให้บริการได้เพราะ

หากเสรีฟ เครื่องดื่มที่มีรสชาติผิดจากเดิมอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในรสชาติของ ลูกค้าและทำให้สูญเสียลูกค้าประจำไป

ด้านการจัดการ

- ควรให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน สร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ให้เขาได้รับทราบว่าตัวพนักงานคือสิ่งสำคัญในการนำเสนอสินค้าและบริการไปสู่ลูกค้า หากได้รับคำชมจากลูกค้าคือกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ จะส่งผลให้ผลประกอบการที่ดีต่อร้านและนำไปสู่ผลตอบแทนสำหรับพนักงานด้วย

ด้านการเงิน

- ในด้านการเงินและการลงทุนนั้น จำเป็นจะต้องควบคุมค่าใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่สิ่งที่สำคัญควรเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ดีเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ หากจะลดต้นทุนไม่ควรลดที่วัตถุดิบ ให้ลดในส่วนค่าใช้จ่ายในการขายหรือการบริหาร และสิ่งสำคัญที่สุดคือผลตอบแทนต่อพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ ควรจัดให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ เพื่อเป็นแรงใจในการสร้างสิ่งดีๆให้กับร้านและการบริการลูกค้า