

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอนสาขาวิภาวดี อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะของประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิภาวดี อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิภาวดี อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ลักษณะของประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 28-32 ปี มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

5.1.1.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านราคา มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นมาก และด้านสถานที่ให้บริการมีระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ หากจำแนกเป็นรายด้านตามค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุด มีดังนี้

1) ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานมีการแต่งกายในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.53$) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.60$)

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานสามารถทำเครื่องดื่มได้ตรงตามรายการที่สั่ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.58$) พนักงานกล่าวต้อนรับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.63$)

3) ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง มีการปรับระดับความเย็นภายในร้านฯ ที่เย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.60$) และมีการตกแต่งร้านที่สวยงาม เช่น มีน้ำพุ มีต้นไม้ที่ร่มรื่น เหมาะกับการนั่งนอกร้าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.67$)

4) ด้านราคา มีราคาเครื่องดื่มให้เลือกอย่างหลากหลายตามรูปแบบและขนาดของบรรจุภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.69$) และมีราคาถูกเมื่อเทียบกับร้านกาแฟที่มีลักษณะเดียวกันกับร้านกาแฟ อเมซอน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.81$)

5) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการจัดทำระบบสมาชิก Blue Card มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.66$) มีการจัดทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลของร้านฯ ผ่านช่องทาง Facebook ของร้านฯ โดยเฉพาะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.86$)

6) ด้านผลิตภัณฑ์ รสชาติเครื่องดื่มมีความคงที่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.68$) และมีรายการเครื่องดื่มให้เลือกอย่างหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.74$)

7) ด้านสถานที่ให้บริการ สถานที่ตั้งของร้านฯ อยู่ในทำเลที่กว้างขวางและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.76$) และสถานที่ตั้งของร้านฯ ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.92$)

5.1.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอนสาขาวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.62$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.62$) ด้านการซื้อซ้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.62$) หากจำแนกเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีดังนี้

1) ด้านการบอกต่อ ท่านจะนำเรื่องราวความประทับใจในการใช้บริการร้านกาแฟแห่งนี้ไปเขียนในช่องทาง social network ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.64$) ส่วนในด้านต่อมา ท่านจะแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ มาใช้บริการที่ร้านกาแฟแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.60$)

2) ด้านการซื้อซ้ำ หากท่านต้องการจะซื้อเครื่องดื่ม ท่านจะเลือกร้านกาแฟแห่งนี้เป็นแห่งแรก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $S.D = 0.63$) ส่วนในด้านต่อมา ในครั้งต่อไป ท่านจะกลับมาใช้บริการที่ร้านกาแฟแห่งนี้อีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, $S.D = 0.61$)

5.1.2 ผลศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3 ผลการศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยเรียงลำดับจากส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทาง

กายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ส่วนที่ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านราคา และด้านบุคคล ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากมีค่า Sig มากกว่า 0.05

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ลักษณะของประชากรศาสตร์

5.2.1.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2554); กอบกาญจน์ เจริญทอง (2556); หนึ่งฤทัย เชิญฉิน (2560) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2558) ที่กำหนดว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกัน

5.2.1.2 อายุ ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์จิรัฐ จิณิเกียรติ (2558) โดยผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย ตั้งมิ่งชัย (2560) โดยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานด้านอายุของลูกค้าที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีวัยวุฒิต่างกัน

5.2.1.3 อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์จิรัฐ จิณิเกียรติ (2558); ธงชัย ตั้งมิ่งชัย (2560) โดยผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการต่างกัน

5.2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์จิรัฐ จิณิเกียรติ (2558); ธงชัย ตั้งมิ่งชัย (2560) โดยผลการศึกษาพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกัน

5.2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผลการทดสอบพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากค่ามากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ในขณะที่ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านราคา และด้านบุคคล ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากมีค่า Sig มากกว่า 0.05 หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.2.2.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552); ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2552); นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556) โดยผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ โดยผลการทดสอบดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา พุทธวารีกานต์ (2550); ชัยอนันต์ ปริญาวิทิต (2554); ฐิติรัตน์ กลับลาย (2562) โดยผลการศึกษา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความต้องการของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ โดยผลการทดสอบดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา พุทธวารีกานต์ (2550); จเด็จ แสงสรอย (2552); ชัยอนันต์ ปริญาวิทิต (2554) โดยผลการศึกษา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความต้องการของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ โดยผลการทดสอบดังกล่าว เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภวัต วรรณพิน (2555) โดยผลการศึกษา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากร้านกาแฟ อเมซอน มีการดำเนินนโยบายทางด้านการส่งเสริมทางการตลาดจาก บริษัท ป.ต.ท. จำกัด (มหาชน) ทำให้ร้านกาแฟ อเมซอน ทุกสาขามีการโฆษณาสินค้าในรูปแบบเดียวกัน ดังนั้น ลูกค้าสามารถใช้สิทธิจากการส่งเสริมทางการตลาดได้เหมือนกันทุกสาขา

5.2.2.5 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ชนิตา โชคคำพลู (2558); ดารารัตน์ รักเถาว์ และคณะ (2561) โดยผลการศึกษา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่ให้บริการไม่ส่งผลต่อความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะของสถานที่ให้บริการของร้านกาแฟ อเมซอน ทุกสาขาจะมีลักษณะของที่ตั้งที่เหมือนกัน รวมไปถึงรูปแบบของการจัดร้านต้องเป็นไปตามที่บริษัท ป.ต.ท. จำกัด (มหาชน) กำหนด จึงทำให้ผู้ไปใช้บริการไม่เห็นความแตกต่างของสถานที่ให้บริการแต่อย่างใด

5.2.2.6 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ผลการศึกษาพบว่า ด้านราคาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง

จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติยาภรณ์ จิตราภิรมย์ (2558) โดยผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากราคาของเครื่องดื่มร้านกาแฟ อเมซอน ทุกสาขา ไม่ได้แตกต่างกัน การกำหนดราคาต้องเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท ป.ต.ท.จำกัด (มหาชน) ดังนั้น จะซื้อจากที่ใด ประเด็นเรื่องของราคาจึงไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

5.2.2.7 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ด้านบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา พุทธวาริกานต์ (2550); จเด็จ แสงสร้อย (2552) โดยผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเนื่องจากลูกค้าได้รับรู้ว่า พนักงานบริการของร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ มีมาตรฐานการบริการเหมือนร้านกาแฟ อเมซอน สาขาอื่น ๆ ซึ่งมีการบริการที่ต้องผ่านการอบรมตามมาตรฐานของบริษัท ป.ต.ท.จำกัด (มหาชน) โดยที่การบริการของพนักงานร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ จะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันกับร้านกาแฟ อเมซอน สาขาอื่น ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการประกอบกิจการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และสามารถนำไปใช้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

5.3.1.1 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า โดยกำชับให้พนักงานต้องสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำเครื่องดื่มหรือการให้บริการที่แตกต่างกัน ตามความต้องการของลูกค้าที่กำหนดข้างต้น โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิง มีช่วงอายุระหว่าง 28-32 ปี และมีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ที่สามารถเข้าใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญญาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยกลุ่มคนเหล่านี้ จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของราคา รวมไปถึงรสชาติของเครื่องดื่ม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเน้นย้ำให้ความสำคัญต่อการให้บริการของกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับด้านราคามากที่สุด

5.3.1.2 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการทำเครื่องดื่มให้มีรสชาติที่เสมอดีสม่ำเสมอ รักษามาตรฐานในการใช้อุปกรณ์และฐานรองที่ทำมาจากวัสดุที่ไม่ส่งผลเสียต่อสภาวะแวดล้อม ตามแนวคิดของร้านกาแฟ อเมซอน ที่เน้นความเป็นธรรมชาติที่สดชื่น นอกจากนี้ การที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยให้ลูกค้าสะดวกสบายในการถือ หรือไม่ให้หกเลอะเทอะเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้

ลูกค้ามีความสุขในการดื่มและถือไว้ในมือ รวมไปถึงการทำให้เครื่องดื่มที่ส่งมอบให้กับลูกค้าต้องเหมือนกับรูปถ่ายที่แสดงให้ลูกค้าได้เห็น ส่วนสุดท้ายเกี่ยวกับความหลากหลาย ในส่วนนี้ อาจจะเป็นข้อจำกัดตามมาตรฐานของเฟรนไชส์ที่มีเครื่องดื่มตามรายการที่กำหนด แต่อย่างไรก็ตาม หากมีเครื่องดื่มพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ผู้ประกอบการควรสื่อสารให้ลูกค้าได้ทราบเพื่อเกิดความหลากหลายในการเลือกซื้อเครื่องดื่มมาก

5.3.1.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระดับความเย็นภายในร้านที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและให้ความเย็นสบาย รวมถึงรักษาความสะอาดและกลิ่นหอมภายในร้านตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงทำให้ความสว่างในร้านมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเห็นป้ายราคาที่ตั้งเด่น ส่วนในเรื่องของการสร้างบรรยากาศภายนอกร้าน ควรมีการตกแต่งด้วยน้ำพุและต้นไม้ให้มีความร่มรื่น เหมาะสำหรับการนั่งดื่มเครื่องดื่มนอกร้าน

5.3.1.4 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรจะต้องจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การเน้นย้ำให้พนักงานกล่าวขอบคุณลูกค้าทุกครั้งหลังให้บริการ ต้องคำนึงถึงความรวดเร็วในการให้บริการ มีทักษะการทำเครื่องดื่มที่สามารถทำตามที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเน้นย้ำในการรับคำสั่งซื้อ รวมถึงมีการทวนคำสั่งซื้อให้ลูกค้าได้รับทราบทุกครั้งก่อนลงมือทำเครื่องดื่มนั้น ๆ และสิ่งสุดท้ายที่ต้องเน้นย้ำกับพนักงานอย่างเคร่งครัด คือ จะต้องกล่าวต้อนรับลูกค้าด้วยน้ำเสียงที่จริงใจอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม มีส่วนประสมทางการตลาดบริการบางด้านที่ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า แต่หากต้องการให้ส่วนประสมทางการตลาดบริการดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจ ผู้ประกอบการควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

5.3.1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุงในส่วนที่ผู้ที่ซื้อเฟรนไชส์ (Franchise) สามารถดำเนินการได้ในการส่งเสริมการตลาด เช่น จัดทำเว็บไซต์ของร้านเองและนำข้อมูลเกี่ยวกับร้านเผยแพร่ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างภาพลักษณ์ให้กับร้านเพิ่มอีกช่องทางที่นอกเหนือจากเจ้าของเฟรนไชส์ได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประกอบการอยู่แล้ว ในส่วนของป้ายโฆษณาเครื่องดื่มทั้งหลาย ควรมีการจัดแสดงให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการกระตุ้นความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากความสวยงามของภาพถ่ายที่จัดทำโดยเจ้าของธุรกิจหลักอยู่แล้ว รวมไปถึง การเน้นย้ำให้พนักงานกระตุ้นการใช้สิทธิที่ลูกค้าพึงได้รับจากการสะสมแต้ม หรือการเข้าเป็นสมาชิกของ Blue Card เพื่อรับและใช้สิทธิต่าง ๆ จากร้านคาเฟ่ อเมซอน และสถานบริการน้ำมัน ปตท.

5.3.1.6 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ประกอบการควรพิจารณาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ จะต้องตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ง่ายต่อการค้นหา หรือเข้าถึง การเดินทางไปมา ต้องมีความสะดวกสบาย และต้องมีการจัดทำป้ายของร้านที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้จากระยะไกล เพื่อบอกที่ตั้งของร้านอย่างชัดเจน รวมไปถึง พื้นที่โดยรอบของร้านต้องมีขนาดกว้างขวาง ซึ่งเป็นสิ่งที่ร้านฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้ว แต่ให้เพิ่มความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการแก่ลูกค้า

5.3.1.7 ด้านราคา ผู้ประกอบการควรจะเสนอในเชิงนโยบายเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดราคาของเครื่องดื่ม โดยพิจารณาราคาของคู่แข่งที่อยู่ในตำแหน่งทางการตลาดระดับเดียวกัน (positioning) เพื่อให้ราคาของเครื่องดื่มไม่แตกต่างจากราคาเครื่องดื่มของร้านอื่น ๆ มากเกินไป ป้ายราคาควรมีความชัดเจนในการบอกราคาของเครื่องดื่ม รวมถึงผู้ประกอบการควรเสนอเชิงนโยบาย

เกี่ยวกับการเพิ่มชนิดของเครื่องดื่มในรูปแบบใหม่ เมื่อเครื่องดื่มมีหลากหลายรูปแบบ จะช่วยให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง ต้องมีขนาดของบรรจุภัณฑ์ที่มีระดับราคาให้เลือกอย่างหลากหลายด้วย นอกจากนี้ ต้องมีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินหลากหลายรูปแบบ เช่น สแกนจ่าย บัตรเครดิต เงินสด เป็นต้น

5.3.1.8 ด้านบุคคล ผู้ประกอบการมีการจัดอบรมพนักงานของร้านฯ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยเน้นย้ำให้พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นอันดับแรก เมื่อพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น รวมถึงทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ นอกจากนี้ พนักงานควรแต่งกายในรูปแบบเดียวกันและต้องมีความสะอาดของเครื่องแต่งกาย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการลูกค้า

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

5.4.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสามารถนำไปพยากรณ์ความพึงพอใจได้เพียงร้อยละ 36 เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาได้ทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า มีบางตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า แต่ไม่ได้นำมาใช้ในการศึกษา เช่น ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

5.4.2 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ อาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ หรือ ผู้จัดการของร้านฯ ตลอดจน พนักงานที่ให้บริการภายในร้าน เป็นต้น เพื่อให้ได้มุมมองของผู้ให้บริการ

5.4.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบร้านคาเฟ่ อเมซอนของสาขาอื่น ๆ เพื่อให้ได้มุมมองในมิติอื่น ๆ จากลูกค้าในต่างพื้นที่ อันจะเป็นการช่วยทำให้การศึกษาในครั้งนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น