

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก
แบบสัมภาษณ์เจาะลึก

แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าแฟสด

การตัดสินใจลงทุนทำธุรกิจร้านกาแฟสด ในเขตตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ข้อมูลร้านกาแฟสด
ชื่อร้าน
สถานที่ตั้ง
ขนาดพื้นที่ร้าน
จำนวนที่นั่งภายในร้าน
ผู้สัมภาษณ์

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ลักษณะการเป็นเจ้าของ
5. ภูมิฐานะเดิมของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดต่อการตัดสินใจลงทุนดำเนินธุรกิจร้านกาแฟสด

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์กาแฟสด

1. แหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์กาแฟสด และส่วนผสมอื่นๆ
.....
2. กาแฟสดที่ท่านใช้ปรุงจำหน่ายมาจากที่ใด
.....
3. กาแฟสดที่มียอดจำหน่ายสูงสุด
.....

4. ลักษณะกาแฟสดส่วนใหญ่ที่ลูกค้านิยมซื้อมากที่สุด

.....

5. ลูกค้าของร้านกาแฟท่านส่วนใหญ่เป็นกลุ่มใด

.....

6. สินค้าที่ท่านขายควบคู่กับกาแฟสด

.....

7. สภาพคล่องทางการตลาดของร้านกาแฟ

.....

2.2 ด้านราคา

8. ท่านกำหนดราคาขายกาแฟชนิดต่างๆ อย่างไร

.....

9. การที่ท่านกำหนดราคาดังกล่าวข้างต้น เนื่องจาก

.....

10. หากมีการปรับเปลี่ยนราคาขายเดิม สภาพการตลาดของร้านท่านจะเป็นอย่างไร

.....

11. การกำหนดราคาที่ยขายอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไร

.....

12. วัตถุดิบกาแฟและส่วนผสมมีผลต่อการกำหนดราคา

.....

2.3 ด้านการจัดจำหน่าย

13. สถานที่ตั้งร้านกาแฟของท่าน

.....

14. ร้านท่านมีความสามารถการแข่งขันกับร้านกาแฟอื่น

.....

15. โอกาสในการขยายร้านกาแฟของท่าน

.....

2.4 ด้านการส่งเสริมการขาย

16. ท่านประชาสัมพันธ์ร้านกาแฟ

.....

17. ความถี่ในการส่งเสริมการขาย

.....

18. รูปแบบการส่งเสริมการขายของร้านท่านที่จัดบ่อยสุด

.....

19. บริการที่เป็นจุดเด่นของร้าน

.....

20. บรรจุภัณฑ์สำหรับร้านกาแฟที่ใช้บรรจุ

.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการลงทุนดำเนินธุรกิจร้านกาแฟสด

ด้านการตลาด

แนวคิดในการดำเนินการ มีอะไรบ้าง และทำอย่างไร

.....

.....

ด้านเทคนิคการตั้งจุดลูกค้า

แนวคิดในการดำเนินการ มีอะไรบ้าง และทำอย่างไร

.....

.....

ด้านการจัดการ

แนวคิดในการดำเนินการ มีอะไรบ้าง และทำอย่างไร

.....

.....

	ด้านการเงิน	
18	เงินลงทุนดำเนินการธุรกิจร้านกาแฟของท่าน	
19	ค่าใช้จ่ายในการตกแต่งร้าน	
20	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อเดือน	
21	ต้นทุนวัตถุดิบต่อเดือน	
22	รายรับเฉลี่ยต่อวันสูงสุด	
23	รายรับเฉลี่ยต่อวันน้อยสุด	

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินการธุรกิจร้านกาแฟสด

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านกาแฟสดในเขตตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

คุณปาลินฯ (นามสมมุติ) เพศ หญิง อายุ 38 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ลักษณะการเป็นเจ้าของคนเดียวและดำเนินการเอง อาศัยในตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ชื่อร้าน (ผู้ประกอบการขอไม่เปิดเผยข้อมูลชื่อเจ้าของ และชื่อร้าน) ตั้งอยู่ที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ขนาดพื้นที่ร้าน 48 ตารางเมตร

การจำหน่ายกาแฟสดของร้าน มีแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์กาแฟสดจากแฟรนไชส์ตราคอยคำ ผลิตภัณฑ์จากจังหวัดเชียงราย ประเทศไทย ซึ่งมีคุณภาพดีเทียบเท่ากับของต่างประเทศโดยไม่จำเป็นต้องสั่งจากต่างประเทศเลย การสั่งไม่จำเป็นต้องสต็อกไว้มาก จะทำให้กาแฟสดเสื่อมคุณภาพหากกาแฟสดหมดสามารถสั่งจากตัวแทนจำหน่ายที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครให้มาส่งให้ตามที่ทางร้านฯ โทรศัพท์แจ้งไป แต่ส่วนผสมต่างๆ เช่น ครีม นมข้นหวาน นมสด น้ำตาลทราย ฯลฯ ที่ใช้ในการปรุงรสกาแฟสดนั้นทางร้านฯ หาซื้อเอาเองตามร้านขายส่งในตลาดแสนสุข หรือในห้างโลตัส หรือคาร์ฟูตามที่เราสะดวกเขามีขายเป็นแพ็คเท่ากับราคาขายส่ง

กาแฟที่ร้านนี้ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือ เอสเปรสโซ่ อื่นๆ ก็คือ คาปูชิโน่ ลาเต้ และมอคค่า ส่วนใหญ่ที่นิยมซื้อกินมากที่สุดคือ กาแฟเย็น และกาแฟเย็นปั่น กาแฟร้อนมีบ้างไม่มากนัก และมีบ้างที่ลูกค้ากาแฟสั่งปรุงพิเศษ เช่น เดมเกร็ดกาแฟสำเร็จรูป โรยคาราเมล เดมผงไมโล ลาต นมข้นหวาน เป็นต้น ลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ ส่วนใหญ่เป็นคนทำงานแถวๆ นี้ เป็นนักท่องเที่ยวก็พอมี ประชาชนทั่วไปที่เดินผ่าน และนักเรียน/นักศึกษา มีบ้างแต่ไม่มากเท่ากับคนทำงาน ไม่ค่อยมีคนนั่งทานที่ร้านเท่าไรนัก แต่ก็นำเบเกอรี่ ขนมปังกรอบ มันฝรั่งซอง มาขายควบคู่ไปด้วยวางหน้าร้านเพื่อมีคนสั่งหรือซื้อไปทานกับกาแฟสด ส่วนยอดขายของแต่ละวันถือว่าดีมาก บางวันขายจนน้ำแข็งหมด ส่วนผสมหมดก็มี

การกำหนดราคาขายกาแฟชนิดต่างๆ นั้น เจ้าของแฟรนไชส์เป็นผู้กำหนดให้เราไม่ได้กำหนดเอง ราคาน่าจะเท่ากับร้านกาแฟที่ใช้แฟรนไชส์เดียวกัน คิดว่าร้านกาแฟที่ตั้งชุมชนร้านแบบนี้ราคาไม่ต่างกันบาทหรือสองบาทเท่านั้น แต่ก็มีบางรายการที่สั่งพิเศษมีราคาสูงกว่าร้านกาแฟอื่นนิดหน่อย แต่ราคาต่ำกว่าร้านที่ตั้งห้างสรรพสินค้าแน่นอน เราเองไม่สามารถปรับเปลี่ยนราคาได้แฟรนไชส์เขาไม่ยอม เขาไม่ต้องการให้ตัดราคาระหว่างแฟรนไชส์เดียวกัน แต่จะว่าไปขายราคานี้ดีแล้ว เหมาะสมดี ถ้าใครพออยู่ได้เลี้ยงครอบครัวได้ แต่ถ้าเขายอมให้ขึ้นราคาตัวเองคงไม่ขึ้นเพราะลูกค้าประจำมีเยอะ กลัวเขาว่าเอา แล้วเขาไม่มาซื้อ อาจทำให้ขายได้น้อยลง สงสารลูกค้าด้วย และคิดว่าราคาที่ขายอยู่ในปัจจุบันนี้ก็อยู่แล้วควรปรับค่าที่กาแฟไม่ขึ้นราคา เพราะวัตถุดิบกาแฟ

มีจะกระทบมากกว่าต่อการขายในราคาดนี้ ส่วนผสมมีผลต่อการกำหนดราคาแต่น้อย เพราะทดแทนกันได้ เช่น นมข้นหวานขึ้นราคาก็ใส่น้ำตาลมากหน่อยหรือเติมครีมเทียมมากขึ้นนิดนึง

สถานที่ตั้งร้านกาแฟสด คิดว่าดีที่สุดถ้าตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ หรือใกล้กับสำนักงาน หรือตามแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะสามารถสู้ได้มากกับคู่แข่งที่ขายกาแฟสดเหมือนกัน โอกาสในการขยายร้านกาแฟนั้น จะว่าเป็นไปได้ก็ว่าได้ เป็นไปไม่ได้ก็ไม่ได้ สังเกตดูว่าร้านกาแฟที่ตั้งอยู่จะมีเนื้อที่จำกัด พวกที่เช่าที่เป็นที่ตั้งร้านยิ่งขยายไม่ได้ เพราะนั่นหมายถึงค่าเช่าเพิ่ม จัดร้านดีๆ วางของให้เป็นระเบียบก็คิดว่าไม่จำเป็นต้องขยายร้านให้สิ้นเปลือง แต่หากอยากรวยต้องขยายเป็นแบบร้านเอสแอนด์พี อย่างนั้นไปเลย

การทำประชาสัมพันธ์ของร้านกาแฟสดนี้ไม่ค่อยได้ทำอะไร ทำน้อยมาก ทำเฉพาะจัดหน้าร้านด้วยสีสันๆ เขียนป้ายชื่อใหญ่ๆ เข้าไว้ รูปสัญลักษณ์ของแฟรนไชส์ที่เขาให้มาคิดให้เด่นๆ ไว้ คือ ทำเท่าที่ทำได้ การส่งเสริมการขายอย่างที่บอกไม่ได้ทำอะไรเลย เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าขาจร แต่ก็ทำในแบบการส่งเสริมการขายที่ว่ามีก็คือ ลดราคา ทำกับลูกค้าประจำอยู่บ่อยๆ บริการที่เป็นจุดเด่นของร้านนี้คือ ความสะอาด การจัดร้านให้ดูเหมือนเป็นมืออาชีพ เนื้อที่น้อยแต่มีบริการทุกอย่างที่ร้านขายกาแฟมี วัสดุหรือถ้วยบรรจุ ทางคอกค้าเขาบังคับซื้อจากเขารูปแบบของถ้วยหรือแก้วกาแฟก็เป็นมีรูปทรงเหมือนร้านกาแฟอื่นๆ นิ่งแหละ

ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการลงทุนดำเนินธุรกิจร้านกาแฟสด

การดำเนินการด้านการตลาด ก่อนตัดสินใจลงทุนทำร้านกาแฟได้ศึกษาข้อมูลแฟรนไชส์กาแฟสดหลายยี่ห้อ ท้ายที่สุดก็เลือกคอกค้า เพราะประเมินผลจนมั่นใจอย่างมากว่าคอกค้าเป็นกาแฟที่ลูกค้านิยม และจากการไปสังเกตการณ์ด้วยตนเอง เมื่อเปิดร้านก็พบว่ามียุคคอกค้ามาซื้อเยอะมาก ทั้งลูกค้าประจำ นักท่องเที่ยว นักศึกษาก็เยอะ ที่มีลูกค้าเยอะน่าจะเป็นการให้บริการที่เป็นกันเองของเรามากกว่า คู่กันได้ ลูกค้าอยากได้อะไรก็บอกจัดให้หมด สังเกตเอาเองว่าลูกค้ามีความประทับใจมาก ทำให้จำนวนลูกค้าเราเมื่อเทียบกับที่อื่นร้านนี้จัดว่ายอดขายอยู่ในระดับที่ดีทีเดียว โอกาสการเติบโตของธุรกิจร้านกาแฟนี้มีอีกมากเพราะลูกค้าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็คงไม่ขยายกิจการแค่นี้กำลังดี เรามีกำลังแค่นี้ทำแค่นี้ก็พอแล้ว ไม่ต้องลงทุนอีก

ถามวิธีการดำเนินการเพื่อดึงดูดลูกค้าของนี้ก็คือ ทางร้านเน้นการจัดร้านที่สะอาด ไม่ได้เน้นรูปแบบของร้านเพราะแฟรนไชส์ให้มาอย่างไก็อย่างนั้น แต่มาจัดแต่งเพิ่มเติมนิดหน่อย จัดให้มันสะอาด หยิบจับอะไรง่ายๆ เหมือนเป็นมืออาชีพนี้แหละจุดขายของร้านนี้ ถ้วยหรือแก้วบรรจุก็แฟรนไชส์อีกนั่นแหละ ของเขาสะอาดตา ถือง่ายด้วย ร้านนี้เน้นที่สุดก็คือการปรุงรสชาติของกาแฟต้องได้มาตรฐาน โดยปรับสูตรนิดหน่อยตามจากลูกค้าเอาแล้วมาพัฒนาจนเป็นสูตรที่ลูกค้า

ต้องการ ส่วนบรรยากาศภายในและรอบร้านเน้นความสะดวก สะอาด ทำป้ายชื่อใหญ่ๆ สูงๆ มองเห็นได้แต่ไกล

การบริหารจัดการร้านกาแฟสด เน้นทำเองทุกอย่าง ถูกใจตัวเราเองดี ที่นี้จึงมุ่งรักษาคุณภาพมาตรฐานของรสชาติเป็นของเราเอง กินที่ไหนไม่เหมือนกินที่นี้ การจัดการด้านบริการคือพยายามอำนวยความสะดวกให้มากที่สุด จัดการให้เร็วเพราะลูกค้าเป็นพนักงานมีเวลาจำกัด ให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การจัดการด้านบรรยากาศของร้านนั้น เน้นความสะอาดของร้านและอุปกรณ์ก็ต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านการเงิน	จำนวนเงิน*
เงินลงทุนดำเนินการธุรกิจร้านกาแฟของท่าน	250,000
ค่าใช้จ่ายในการตกแต่งร้าน	35,000
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อเดือน	10,000
ต้นทุนวัตถุดิบต่อเดือน	20,000
รายรับเฉลี่ยต่อวันสูงสุด	2,500
รายรับเฉลี่ยต่อวันน้อยสุด	1,200

หมายเหตุ : * ไม่ขอเปิดเผยตัวเลขจริง แต่ให้ข้อมูลด้านการเงินที่ใกล้เคียงเท่านั้น

ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินการธุรกิจร้านกาแฟสด ไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไรนัก เนื่องจากเราเป็นร้านกาแฟเล็กๆ บ้านก็อยู่ที่นี่ ไม่ต้องเสียค่าเช่าหน้าร้าน มีปัญหานิดหน่อยก็คือเราไม่มีที่จอดรถเวลาจะเข้ามาซื้อ เพราะแถวนี้เป็นที่สาธารณะใครมาจอดก็ได้ บางทีเขาจอดรถไม่ได้ เขาก็ไม่ซื้อร้านเรา เขาไปซื้อร้านที่จอดรถได้