

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านขายเครื่องทองเหลืองในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้ทำการศึกษาด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 1. ความเป็นไปได้ด้านการตลาด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือธุรกิจส่วนตัว การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป การศึกษาความต้องการ และพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าเครื่องทองเหลืองของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าเครื่องทองเหลืองมากที่สุดเพราะเป็นของขวัญของกำนัล โดยซื้อประเภทของที่ระลึกมากที่สุด สำหรับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องทองเหลืองคือตนเองมากที่สุด แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลืองได้รับจากงานแสดงสินค้ามากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบ ก่อนตัดสินใจซื้อ และตัดสินใจซื้อในทันที ส่วนมากไปใช้บริการร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลืองในวันเสาร์และวันอาทิตย์ และวันเทศกาลสำคัญ และระยะเวลาเฉลี่ยของการซื้อแต่ละครั้งส่วนใหญ่ 3 เดือนต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการซื้อแต่ละครั้งมูลค่าต่ำกว่า 3,000 บาท

มีการจัดส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

##### ผลิตภัณฑ์(tcudorP)

ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้าเครื่องทองเหลืองที่ผลิตจากเนื้อโลหะประเภททองแดงผสมสังกะสีซึ่งเป็นโลหะที่นำธาตุอื่นมาผสมให้ได้คุณสมบัติที่ดีขึ้น อันได้แก่ความแวววาวความทนทาน และมีความหอมซ่า การขายประเภทสินค้าให้มีความหลากหลายตามประโยชน์การใช้งาน มีหลายขนาด หลายรูปแบบ

### ราคา (Price)

ราคาของสินค้าเครื่องทองเหลือง เมื่อพิจารณาถึงราคาของร้านที่ขายสินค้าคล้ายคลึงกัน สามารถนำมากำหนดราคาขายเพื่อสร้างการแข่งขันได้ ด้วยวิธีการคิด จากส่วนเพิ่มของราคาขาย (Mark Up on Price) โดยต้องการกำไรร้อยละ 40 ต่อชิ้น เมื่อพิจารณาจากต้นทุนของผลิตภัณฑ์ของร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลืองสามารถประกอบกับพิจารณากำลั้งซื้อของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้วสามารถนำมากำหนดราคา ให้มีราคาขายระหว่าง 1,000 ถึงมากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป

### ช่องทางการจัดจำหน่าย (e-calP)

ช่องทางการจัดจำหน่าย จะใช้พนักงานขายหน้าร้านเป็นหลัก มีการอบรมให้ ความรู้พื้นฐานด้านสินค้าเครื่องทองเหลือง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบริการด้วยความสุภาพ ทำเลที่ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาพญา บิข เพื่อที่ลูกค้าสามารถเดินทางไปได้สะดวก และสร้างความน่าเชื่อถือของร้านด้วยการตกแต่งร้านอย่างดี มี การจัดแสงไฟอย่างเหมาะสม

### การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลืองนี้ เป็นกิจการเปิดใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จักการส่งเสริมการตลาดจะเน้นไปที่ให้เป็นที่รู้จักด้วยการแจกใบปลิว แผ่นพับ ทำเว็บไซต์แนะนำร้าน และมีส่วนลด หรือของแถม เพื่อต้องการให้ ลูกค้าเข้ามาชมสินค้า ที่ร้านเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการขาย และก่อให้เกิดการบอกต่อ

### การประมาณแผนการขาย

จากการเก็บแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ สามารถนำข้อมูลมาประมาณแผนการขาย พิจารณาจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ห้างเซ็นทรัลสาขาพญา บิข ในช่วงวันธรรมดา อยู่ที่ 40,000-50,000 คน ขณะที่วันหยุดสุดสัปดาห์ เพิ่มขึ้นเป็น 80,000 คน ซึ่งโครงการนี้ทำการเปิดกิจการทุกวัน เป็นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ จำนวน 118 วัน และวันธรรมดา 247 วัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลือง พบว่าร้านส่วนใหญ่จะขายสินค้าที่เป็นเครื่องทองเหลืองประมาณ 65%ต่อเดือนมี ยอดขายสินค้าเครื่องทองเหลืองที่ขายได้วันเสาร์-อาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ประมาณ 60 ,000 บาท

ต่อวัน และมียอดขายในช่วงวันธรรมดาประมาณ 40,000 บาทต่อวัน เมื่อพิจารณาข้อมูลดังกล่าว คือ ในช่วงเปิดกิจการเริ่มแรกมียอดขายเพียงแค่ประมาณ 50 % ของยอดขายปัจจุบันดังนั้น ในวันธรรมดาทางร้านจะมียอดขายประมาณ  $(40,000/50\%) = 20,000$  บาทต่อวัน และวันหยุดจะมียอดขายประมาณ  $(60,000/50\%) = 30,000$  บาทต่อวันหรือเท่ากับ 8,480,000 บาทในปีแรก การเติบโตของยอดขายประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ต่อปี และโครงการมีการส่งเสริมการตลาดโดยแจกใบปลิวและมีการแจกของแถมและมีการจัดทำเว็บไซต์ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดของโครงการมีค่าเฉลี่ยประมาณปีละ 146,000 บาท

## 2. ความเป็นไปได้ด้านเทคนิค

สถานที่ตั้งร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา พัทยา บีช มีพื้นที่ร้านขนาด 50 ตารางเมตร ค่าเช่าเดือนละ 150,000 บาท ในปีแรกเสียค่าเช่า 1,800,000 บาทและเพิ่มขึ้นปีละ 5 เปอร์เซ็นต์ และค่ามัดจำค่าเช่าที่ 300,000 บาท ทำสัญญา 5 ปี มีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการทำความสะอาด หรือซ่อมแซมสินค้าเครื่องทองเหลืองไว้สำหรับบริการลูกค้ามีค่าตกแต่งพื้นที่ 450,000 บาท และค่าเครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์ 420,000 บาทต้นทุนสินค้าประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์ของราคาขาย ค่าซื้อสินค้าปีแรกเท่ากับ 3,392,000 บาท และเพิ่มขึ้นปีละ 5 เปอร์เซ็นต์

การดำเนินการจัดซื้อสินค้าเครื่องทองเหลืองที่ผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้วพร้อมขาย และรับผลิตสินค้าเครื่องทองเหลืองตามแบบที่ลูกค้าสั่ง โดยสั่งผลิตกับโรงงานรับผลิตสินค้าเครื่องทองเหลืองซึ่งใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของรูปแบบชิ้นงานเมื่อได้รับงานเสร็จเรียบร้อยแล้วทางร้านจะไปรับสินค้าพร้อมกับ ตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานหากสินค้านั้นไม่ตรงกับที่สั่ง หรือไม่ได้ คุณภาพ จะส่งในส่วนที่ผิดกลับไป และทำการชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดทั้งหมด ไม่มีการทำสัญญา ซื้อขาย ใ้ราคาตรงตาม ณ วันที่ตกลงกันเป็น หลัก การติดตามการสั่งซื้อจะทำโดยทางโทรศัพท์ สำหรับค่าแรงงาน และต้นทุนสินค้าขึ้นอยู่กับประเภท

การจัดจำหน่าย ร้านเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 – 21.00 น. มีป้ายบอกเวลาเปิดปิด และติดป้ายราคาไว้อย่างชัดเจน พนักงานขายจัดเตรียมสินค้าไว้เพื่อจำหน่าย โดยมีผู้จัดการร้านเป็นผู้ตรวจสอบนับจำนวน ตรวจสอบสภาพ หากมีลูกค้าสั่งผลิตผู้จัดการซึ่งเป็นผู้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการผลิตและการออกแบบจะเป็นผู้ประสานงานในขั้นตอนการผลิต จนกระทั่งเสร็จออกมาเป็นชิ้นงาน ปริมาณของสินค้าเครื่องทองเหลืองต้องอยู่ในสัดส่วนที่

พอเหมาะกับการขาย หากต้องการสั่งผลิตเพิ่ม หรือถ้ามีแนวโน้มของตลาดไปในทิศทางใหม่ๆ ผู้จัดการจะดำเนินการแจ้งเจ้าของกิจการให้พิจารณาเพื่อจัดซื้อ พนักงานบัญชีจะทำการออกบิลใบเสร็จเมื่อมีการซื้อขาย บันทึกบัญชีซื้อขายประจำวันเพื่อส่งเงินให้แก่เจ้าของกิจการ

### 3. ความเป็นไปได้ด้านการจัดการ

กิจการจดทะเบียนการค้าแบบบริษัทจำกัด จัดโครงสร้างองค์กรแบบทางการที่ไม่ซับซ้อน มีการแบ่งงานตามหน้าที่อย่างชัดเจน คือ มีผู้จัดการจำนวน 1 คน พนักงานขายจำนวน 3 คน และพนักงานบัญชีจำนวน 1 คน โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารดูแลทุกด้าน สรรหาบุคลากรจากการแนะนำจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ และประกาศผ่านทางสื่อต่างๆ ซึ่งการคัดเลือกบุคลากรจะใช้เกณฑ์ด้านการศึกษา คลินิกภาพ ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ และประสบการณ์ สวัสดิการแก่พนักงาน ได้แก่ โบนัสประจำปี ชุดทำงานหรือเครื่องแบบ น้ำดื่ม การลาพัก วันหยุด และเบี้ยเลี้ยงพิเศษ (ล่วงเวลา) สำหรับผลตอบแทนจะกำหนดอัตราค่าจ้างจากวุฒิการศึกษา ความสามารถ ประสบการณ์ และอายุการทำงาน มีการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานโดยการแนะนำ อบรมในงานที่ทำประจำวัน ประเมินผลจากความขยันอดทน ความซื่อสัตย์ สติปัญญา ไหวพริบ ความมีระเบียบ วินัย และมนุษยสัมพันธ์ การมอบหมายงานแก่พนักงานทำเป็นรายสัปดาห์โดยมอบหมายผ่านผู้จัดการร้านด้วยวาจาเป็นหลัก และเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานว่าตรงตามเป้าหมายหรือไม่ สำหรับแผนกขายใช้วิธีการกำหนดปริมาณงานจากการที่สามารถขายได้ในแต่ละวัน สำหรับแผนกบัญชีและการเงินใช้วิธีการกำหนดคุณภาพงาน รวมเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารซึ่งค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการในปีแรกเท่ากับ 2,868,800 บาทและเพิ่มขึ้นปีละ 5 เปอร์เซ็นต์

### 4. ความเป็นไปได้ด้านการเงิน

โครงการการลงทุนธุรกิจร้านขายเครื่องทองเหลืองใช้เงินลงทุนทั้งหมด จำนวน 3,000,000 บาท มาจากเจ้าของกิจการ 2,400,000 บาท และกู้จากสถาบันการเงิน 600,000 บาท ในอัตราดอกเบี้ย MRR 8.45% ต่อปี คงที่ตลอดระยะเวลาโครงการ 5 ปี ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย กำหนดผลตอบแทนที่ต้องการของการลงทุนเท่ากับ 14% จากการประเมินความเป็นไปได้ด้านการเงินของ โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน คือ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ 1,851,512 บาท มีอัตราผลตอบแทนการลงทุน เท่ากับ 41.60% และมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 1 ปี 11 เดือน

การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ได้ผลสรุปจากการศึกษาว่าการลงทุน  
ธุรกิจร้านขายเครื่องทองเหลืองในเมืองพญา จังหวัดชลบุรี มีความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยสรุป  
ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์

	ผลการวิเคราะห์
ระยะเวลาคืนทุน	PB= 1 ปี 11 เดือน
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ	NPV=1,851,512
อัตราผลตอบแทนของโครงการ	IRR=41.60%
การวิเคราะห์ความไว :	
เงินขายลดขายลดลง 4%	NPV= 1,422,664
เงินขายลดขายลดลง 8%	NPV= 993,827
เงินขายลดขายลดลง 12%	NPV= 564,967
เงินขายลดขายลดลง 16%	NPV= 136,119
เงินขายลดขายลดลง 20%	NPV= -292,729
เงินใจต้นทุนสินค้าขายเพิ่มขึ้น 2%	NPV= 1,425,703
เงินใจต้นทุนสินค้าขายเพิ่มขึ้น 4%	NPV= 999,896
เงินใจต้นทุนสินค้าขายเพิ่มขึ้น 6%	NPV= 574,088
เงินใจต้นทุนสินค้าขายเพิ่มขึ้น 8%	NPV= 148,280
เงินใจต้นทุนสินค้าขายเพิ่มขึ้น 10%	NPV= -277,528

## อภิปรายผล

### ผลการศึกษาด้านตลาด

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดสินค้าเครื่องทองเหลืองพบว่า ตลาดซื้อขาย  
ของสินค้าเครื่องทองเหลืองกับ ทางโรงงานผู้ผลิตสินค้าเครื่องทองเหลืองมีความสัมพันธ์กัน  
โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรวดี พุดตินิลภัทร์(2550) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ใน  
โครงการลงทุนร้านหน้าอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่าตลาดซื้อ  
ขายอัญมณีกับผู้ผลิตมีความต้องการทางการตลาดเหมือนกัน

### ผลการศึกษาด้านเทคนิค

ผลจากการศึกษาพบว่า ร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลือง ได้พิจารณาในด้านสถานที่ตั้งเพื่อให้ที่ความเหมาะสมในการดำเนินกิจการ ซึ่งพบว่า สถานที่ตรงห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาพญาภิษ เป็นที่ที่ใกล้แหล่งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พูลศิริ กลายสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้ากลุ่มของที่ระลึกบนถนนคนเดิน ถนนราชดำเนิน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าได้มีการพิจารณาพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวกและเป็นศูนย์กลางของเมืองเชียงใหม่

### ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการ

ผลจากการศึกษาพบว่า มีการดำเนินกิจการแบบจัดตั้งเป็นบริษัทเอกชนจำกัด และมีการจัดการโครงสร้างองค์กรแบบทางการที่ไม่ซับซ้อน มีการแบ่งงานตามหน้าที่ คือ มีผู้จัดการ พนักงานขาย และพนักงานบัญชี โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารดูแล ทุกด้าน ในการเลือกบุคลากรสรรหาบุคลากรจาก การแนะนำจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ และประกาศผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ซึ่งการ คัดเลือกบุคลากรจะใช้ เกณฑ์ด้านการศึกษา บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ ทางการศึกษา และ ประสบการณ์และมีการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนให้กับพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรวดี พุดินิลาภัทร์(2550) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในโครงการลงทุนร้านจำหน่ายอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน

### ผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน

ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการการลงทุน ธุรกิจร้านขายเครื่องทองเหลืองในเมืองพญาภิษจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีความเป็นไปได้ในแนวทางเดียวกับการศึกษาของ มังกร วณิชดีสุวรรณ (2546) ที่ศึกษาเรื่องความเป็นไปได้ในการลงทุนประกอบธุรกิจร้านจำหน่ายทองรูปพรรณในเทสโก้ โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาตลาดคำเที่ยง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าร้านจำหน่ายทองรูปพรรณ ว่าจะมีความเป็นไปได้ในการลงทุนโดยโครงการมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ 1 ,705,537 บาท และทางร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลืองได้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 1,851,512 บาท

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความเป็นไปได้ในการลงทุน ธุรกิจขายสินค้าเครื่องทองเหลืองในเมืองพญาภิษ จังหวัดชลบุรี ได้ข้อค้นพบดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ความไวของโครงการในกรณีที่ยอดขายลดลง 20 % นั้นจะส่งผลให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นลบ ซึ่งทางร้านค้าเครื่องทองเหลืองต้องบริหารงานไม่ให้ยอดขายลดลง 20%

2. จากผลการวิเคราะห์ความไวของโครงการในกรณีต้นทุนเพิ่มขึ้น 10% ส่งผลให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเป็นลบ ซึ่งทางร้านค้าเครื่องทองเหลืองต้องควบคุมต้นทุนการจัดซื้อสินค้าไม่ให้สูงเพิ่มขึ้น 10%

### ข้อเสนอแนะของผู้ทำการศึกษา

1. การซื้อสินค้าเครื่องทองเหลืองอาจเป็นสินค้าที่ไม่จัดอยู่ในสินค้าที่ต้องซื้อประจำ ดังนั้น ทางร้านต้องมีการออกสินค้าแบบใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าได้เกิดพฤติกรรมการซื้ออย่างต่อเนื่อง
2. การเปลี่ยนแปลงของยอดขายเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อธุรกิจซึ่งถ้ายอดขายลดลงมากจะส่งผลให้ขาดทุนได้ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องมีการทำการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องและมีการวัดผลว่าให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการขายแบบไหนทางผู้ประกอบการจะได้พิจารณาและให้ความสำคัญได้อย่างถูกต้อง
3. เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และพนักงานขายในร้านต้องมีความรู้ด้านเครื่องทองเหลืองอย่างถูกต้องเพียงพอ ที่จะใช้ในการขายหรือแนะนำสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ เพราะปัจจุบันนี้ลูกค้าบางส่วนที่เข้ามาส่วนใหญ่จะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลมาก่อน การตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างไม่ถูกต้องจะเป็นการลดความน่าเชื่อถือของร้าน
4. สินค้าเครื่องทองเหลืองเป็นสินค้าที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อเพราะความคงทนสวยงามหรือความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องทองเหลืองชิ้นนั้น ร้านค้าต้องสามารถนำเสนอสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าให้ได้ รูปแบบของสินค้าในร้านควรมีรูปแบบใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ในเทศกาลและโอกาสต่างๆ เพื่อสร้างการหมุนเวียนของลูกค้าให้เข้าร้าน เมื่อจำนวนลูกค้าที่เข้าร้านสูง โอกาสในการขายสินค้าก็สูงขึ้นด้วย
5. ต้นทุนของสินค้าเครื่องทองเหลือง มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามความต้องการของตลาด เจ้าของกิจการควรวางแผนกลยุทธ์กิจการให้เหมาะสมกับสภาพตลาดและเศรษฐกิจในอนาคต เพื่อให้ร้านค้ายังสามารถขายได้ อาทิเช่น การหาวัตถุดิบอื่นร่วมกับการใช้ทองเหลืองเพื่อลดต้นทุน การใช้เทคนิคต่างๆ ในการผลิตให้ได้เครื่องทองเหลืองที่มีขนาดเท่าเดิม แต่ได้ในราคาที่ถูกลง เป็นต้น

6. ร้านขายสินค้าเครื่องทองเหลือง ต้องรู้ว่ากลุ่มลูกค้าเป็นใคร เช่นนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มสตรีวัยทำงาน หรือกลุ่มคู่รัก คู่แต่งงาน เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถนำรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้ามาสร้างเป็นกิจกรรมทางการตลาด หรือมาพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า เพิ่มโอกาสในการขายได้

7. ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ มีผลตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อสร้างพนักงานที่ดี เชื่อใจได้ และสามารถบริการลูกค้าด้วยความสุภาพได้อย่างดี