

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นีด แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นีด แห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด โดยได้วางระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 3.1 วิธีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นีด แห่งหนึ่ง

วิธีการศึกษาได้ประมาณการต้นทุนของธุรกิจและประมาณการผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจ ดังนี้

##### 3.1.1 การประมาณการต้นทุนของธุรกิจ

ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายของธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

##### 1) ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- แท่นล้างรถ มีลักษณะเป็นพื้นปูนที่ลาดเอียงขนาดความสูง 1 เมตร กว้าง 4 เมตร ยาว 4 เมตร มีช่องว่างระหว่างล้อรถเพื่อทำความสะอาดช่วงล่างรถ ค่าก่อสร้างประมาณ 7,000 บาท
- เจาะน้ำบาดาล เจาะขนาดความกว้าง 4 นิ้ว ลึก 20 เมตร ราคาเจาะเมตรละ 650 บาท รวมเป็นเงิน 13,000 บาท
- ค่าวัสดุและติดตั้งระบบไฟฟ้าและน้ำ จะแบ่งค่าใช้จ่ายของระบบไฟฟ้าประมาณ 4,000 บาทซึ่งครอบคลุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าทั้งหมดของสถานที่ดำเนินงาน ห้องรับรองลูกค้า ห้องเก็บของ และห้องน้ำ ส่วนระบบน้ำใช้ในการดำเนินงาน และห้องน้ำ ค่าใช้จ่ายประมาณ 3,000 บาท รวมเป็นเงิน 7,000 บาท
- ค่าตกแต่งและปรับปรุงสถานที่ เช่น ค่าทาสี ปลูกต้นไม้ ค่าทำความสะอาด บอร์ดป้ายราคา ป้ายชื่อร้าน ราคาประมาณ 10,000 บาท

- เครื่องมือช่าง 1 ชุด ประกอบไปด้วยกุญแจปากตายและกุญแจแหวน เบอร์ 8 ถึง 22 1 ชุด ไชควงแฉก 1 อัน ไชควงแฉก 1 อัน คีม 1 อัน เพื่อใช้ในกรณีเมื่อรถมีปัญหาหรือซ่อมแซมรถเบื้องต้น ราคาชุดละ 550 บาท
- ปั้มน้ำ 1 เครื่อง ใช้สำหรับดูดน้ำบาดาลมายังที่กรองน้ำ ราคา 4,200 บาท
- มอเตอร์ 1 เครื่อง ใช้สำหรับหมุนโมเล่โดยสายพานของปั้มน้ำ เพื่อให้เกิดพลังงานในการดูดน้ำจากถังพักน้ำดิบและปล่อยน้ำออก ราคา 7,200 บาท
- ปั้มน้ำ 1 เครื่อง ใช้ดูดน้ำจากถังพักน้ำดิบและปล่อยน้ำออก ราคา 3,600 บาท
- ปีนีตน้ำแรงดันสูง 1 อัน ปีนีตน้ำแรงดันสูงสามารถปรับระดับแรงดันของน้ำ และการกระจายตัวของน้ำ ที่ถูกปล่อยออกมาจากปั้มน้ำ ราคา 1,200 บาท
- ปั้ลม 1 เครื่อง ใช้ในการบริการเติมลมยางรถให้ลูกค้า และใช้ลมเป่าน้ำที่ขังตามซอกมุมของรถที่เข็ดน้ำออกหลังจากการล้างรถเสร็จแล้วได้ลำบาก ราคา 1,900 บาท
- แทงก์น้ำ ขนาด 1,000 ลิตร 2 แทงก์ ใช้ใ้่น้ำบาดาลหลังจากกรองเสร็จแล้ว และเป็นที่พักน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการล้างรถ ราคาแทงก์ละ 3,600 บาท รวมเป็นเงิน 7,200 บาท
- ถังน้ำ ขนาด 20 ลิตร 5 ถัง ใช้ใ้่น้ำแชมพูในการล้างรถ ราคาถังละ 40 บาท รวมเป็นเงิน 200 บาท
- เครื่องดูดฝุ่น 1 เครื่อง ใช้ในการดูดฝุ่น เศษดิน เศษทราย หรือเศษขยะชิ้นเล็ก ๆ ภายในห้องโดยสารของรถ ราคาเครื่องละ 4,500 บาท
- ที่กรองน้ำ ลักษณะเป็นกะบะสเตนเลสขนาดกว้าง 60 เซนติเมตร ยาว 60 เซนติเมตร สูง 20 เซนติเมตร วางเรียงกัน 4 ชั้น แต่ละชั้นจะมี กรวด ทราย เมงกานีส คาร์บอน เพื่อกรองน้ำให้สะอาดและลดกลิ่นเหม็นของน้ำบาดาล วางอยู่ด้านบนแทงก์น้ำขนาด 1,000 ลิตร ราคา 2,500 บาท
- โตรทัศน์ ราคา 9,800 บาท
- เครื่องปรับอากาศ ราคา 23,000 บาท
- โต๊ะรับแขก ราคา 4,500 บาท
- เครื่องทำน้ำเย็น ราคา 3,600 บาท
- กระทิกต้มน้ำร้อนไฟฟ้า ราคา 520 บาท
- แก้วน้ำ แก้วกาแฟ ราคา 240 บาท

2) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Cost) ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

2.1) ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) ต้นทุนส่วนนี้เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณการให้บริการ เมื่อมีการให้บริการมากต้นทุนผันแปรก็จะเพิ่มขึ้นตาม ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีการให้บริการน้อยต้นทุนผันแปรก็จะน้อยตาม เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบไปด้วย

- แคมพูล้างรถ แคมพูล้างรถ 1 ลิตรผสมน้ำล้างรถยนต์ได้ประมาณ 20 คัน ใช้แคมพูล้างรถประมาณ 6 แกลลอนต่อเดือน (1 แกลลอนมี 5 ลิตร) ราคาแกลลอนละ 120 บาท รวมเป็นเงิน 720 บาทต่อเดือน

- น้ำยาเคลือบภายในรถ ใช้เคลือบภายในรถยนต์ที่เป็นหนัง และพลาสติก หลังจากเช็ดฝุ่นและคราบสกปรกออกหมดแล้ว ใช้ประมาณ 2 แกลลอนต่อเดือน ราคา 220 บาทต่อแกลลอน รวมเป็นเงิน 440 บาทต่อเดือน

- แวกซ์เคลือบยางรถ ใช้เคลือบยางรถให้ดูสะอาดและใหม่ หลังจากทำความสะอาดเศษดินและคราบสกปรกที่เกาะติดยางรถออก ใช้ประมาณ 2 แกลลอนต่อเดือน ราคา 220 บาทต่อแกลลอน รวมเป็นเงิน 440 บาทต่อเดือน

- น้ำยาล้างห้องเครื่อง ใช้กำจัดคราบน้ำมัน คราบสกปรกต่าง ๆ ภายในห้องเครื่องเพื่อให้ดูสะอาดและใหม่ ใช้ประมาณ 1 แกลลอนต่อเดือน ราคา 480 บาทต่อแกลลอน รวมเป็นเงิน 480 บาทต่อเดือน

- สารกรองน้ำ ประกอบไปด้วย กรวด ทราย ผงแมงกานีส คาร์บอน เพื่อกรองน้ำให้สะอาดและลดกลิ่นเหม็นของน้ำบาดาล ทุก 6 เดือนต้องเปลี่ยนสารกรองน้ำใหม่ ราคาประมาณ 450 บาท

- ฟองน้ำและผ้าเช็ดรถ ฟองน้ำล้างรถหาซื้อเฉพาะฟองน้ำจากร้านทำเบาะทั่วไป ราคาจะถูกมาก ส่วนผ้าเช็ดรถใช้ผ้านุ่ม ๆ ที่ไม่มีขน รวมราคาประมาณ 100 บาทต่อเดือน

- สายยางฉีดน้ำแรงดันสูง เป็นสายยางชนิดพิเศษที่ทนต่อแรงดันน้ำสูงได้ ใช้ยาว 15 เมตร ราคาเมตรละ 35 บาท อายุการใช้งานประมาณ 2 เดือนต้องเปลี่ยนสายยางใหม่ เพราะสายยางจะมีรอยแตก รอยรั่ว รวมราคาประมาณ 525 บาทต่อ 2 เดือน

- หนังสือพิมพ์ นิตยสาร กาแฟ น้ำดื่ม ให้บริการลูกค้า ค่าใช้จ่ายประมาณ 1,000 บาทต่อเดือน

- ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ผงซักฟอก ทิชชู น้ำยาล้างห้องน้ำ ค่าใช้จ่ายประมาณ 200 บาทต่อเดือน

- ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา จะเป็นค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เปลี่ยนชิ้นส่วนต่าง ๆ ตามอายุการใช้งาน อัดจารบีเครื่องพ่นน้ำ ทำความสะอาดมอเตอร์และปั้มน้ำ ค่าใช้จ่ายประมาณ 1,500 บาทต่อปี

- ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินของโครงการคิดจากค่าใช้จ่ายที่ลงทุนในทรัพย์สินถาวร ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาสั่งปลูกสร้าง ค่าเครื่องมือ/อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โดยค่าเสื่อมราคาเท่ากันทุกปีตลอดอายุการใช้งานของทรัพย์สิน ซึ่งโครงการนี้กำหนดอายุโครงการ 5 ปี สำหรับในปีที่เริ่มทำโครงการแต่เนื่องจากการคำนวณของกระแสเงินสดปัจจุบันสุทธิได้กำหนดให้นำค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งแรกมาคำนวณทั้งจำนวน จึงไม่ถือว่าค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้บริการอีก

2.2) ค่าใช้จ่ายในการบริหาร (Management Cost) ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายคงที่ (Fixed Cost) ได้แก่

- ค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือน จะรวมถึงเงินเดือนผู้จัดการร้านและเงินเดือนพนักงาน รวมเป็นเงิน 31,000 บาทต่อเดือน ในส่วนของผู้จัดการร้านมี 1 คน เงินเดือน 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนของพนักงานมีทั้งหมด 5 คน เงินเดือนคนละ 4,200 บาท

- ค่าเช่าสถานที่ประกอบการ สำหรับการดำเนินธุรกิจร้านล้างอัดฉีด จะต้องหาทำเลของร้านที่อยู่ติดถนนใหญ่ ใกล้แหล่งชุมชนและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ กว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอในการบริการลูกค้า สถานที่ประกอบการเช่าดำเนินการ มีพื้นที่หน้ากว้าง 25 เมตร ลึก 22 เมตร ประกอบด้วย โรงจอดรถขนาดกว้าง 20 เมตร ยาว 15 เมตร ห้องรับรองลูกค้า ห้องเก็บของ และห้องน้ำ โดยมีสัญญาเช่า 5 ปี ค่าเช่าเดือนละ 12,000 บาท

### สรุปประมาณการต้นทุนของธุรกิจ

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนลงทุน 111,710 บาท

- แทนล้างรถ 7,000 บาท
- เจาะน้ำบาดาล 13,000 บาท
- ค่าวัสดุและติดตั้งระบบไฟฟ้าและน้ำ 7,000 บาท
- ตกแต่งและปรับปรุงสถานที่ 10,000 บาท
- เครื่องมือช่าง 450 บาท
- ปั้มน้ำ 4,200 บาท
- มอเตอร์ 7,200 บาท

● บั้มพ่นน้ำ	3,600	บาท
● ปืนฉีดน้ำแรงดันสูง	1,200	บาท
● บั้มลม	3,900	บาท
● แทงก์น้ำ	7,200	บาท
● ถังน้ำ	200	บาท
● เครื่องดูดฝุ่น	4,500	บาท
● ที่กรองน้ำ	2,500	บาท
● โทรทัศน์	9,800	บาท
● เครื่องปรับอากาศ	23,000	บาท
● โต๊ะรับแขก	4,500	บาท
● เครื่องทำน้ำเย็น	3,600	บาท
● กระติกต้มน้ำร้อนไฟฟ้า	520	บาท
● แก้วน้ำ แก้วกาแฟ	240	บาท

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อปี จำนวนวันให้บริการ 360 วัน/ปี

**1) ต้นทุนผันแปร 46,130 บาท**

● แคมพูล้างรถ	8,640	บาท
● น้ำยาเคลือบภายในรถ	5,280	บาท
● แวกซ์เคลือบภายนอก	5,280	บาท
● น้ำยาล้างห้องเครื่อง	5,760	บาท
● สารกรองน้ำ	900	บาท
● ฟองน้ำล้างรถ ผ้าเช็ดรถ	1,200	บาท
● สายยางฉีดน้ำแรงดันสูง	3,150	บาท
● หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม กาแฟ	12,000	บาท
● วัสดุสิ้นเปลือง	2,400	บาท
● ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	1,500	บาท

**2) ค่าใช้จ่ายในการบริหาร 516,000 บาท**

● เงินเดือน	372,000	บาท
● ค่าเช่าสถานที่	144,000	บาท

### 3.1.2 การประมาณการผลตอบแทนของธุรกิจ

ธุรกิจร้านล้าง อัด นีด นั้นจะทำการศึกษา และวิเคราะห์ในรูปแบบดังนี้

1) ผลตอบแทน ได้แก่ ประมาณการรายได้จากการให้บริการของร้านล้าง อัด นีด ต่อเดือน โดยแยกการให้บริการต่อเดือนดังนี้

- ล้าง อัด นีด รถยนต์ ราคา 100 บาทต่อคัน ปริมาณ 360 คัน
- ล้าง อัด นีด รถจักรยานยนต์ ราคา 40 บาทต่อคัน ปริมาณ 210 คัน
- ล้างสี รถยนต์ ราคา 70 บาทต่อคัน ปริมาณ 150 คัน
- ล้างห้องเครื่อง รถยนต์ ราคา 450 บาทต่อคัน ปริมาณ 5 คัน

ราคาการให้บริการ(P) x ปริมาณการให้บริการ (Q) = รายรับ (Total Revenue)

ซึ่งเมื่อกำหนดโดยการแทนค่าตัวแปรดังกล่าวแล้วจะได้รายได้เท่ากับ 57,150 บาท/เดือน และ 685,800 บาท/ปี (ณ ระดับ 30 วันทำงานต่อเดือน วันละ 9 ชั่วโมง เวลา 8.00 – 17.00 น.) ดังนั้นสามารถประมาณการผลตอบแทนดังตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการประมาณรายได้จากการให้บริการของร้านล้าง อัด นีด

การให้บริการ	ปริมาณการให้บริการ/เดือน(คัน)	ราคา (บาท/คัน)	รายได้ต่อเดือน (บาท)	รายได้ต่อปี (บาท)
ล้าง อัด นีด รถยนต์	360	100	36,000	432,000
ล้าง อัด นีด รถจักรยานยนต์	280	40	8,400	100,800
ล้างสี รถยนต์	150	70	10,500	126,000
ล้างห้องเครื่อง รถยนต์	5	450	2,250	27,000
รวม			57,150	685,800

ที่มา : จากการคำนวณ (360 วันทำงาน / ปี)

### 3.2 วิธีการศึกษาเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด

วิธีการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด ได้วางระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### 3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร คือกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจร้านล้าง อัด นีด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างทำการคัดเลือกจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากผู้ใช้บริการธุรกิจร้านล้าง อัด นีด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 100 คน

#### 3.1.2 ข้อมูลที่ใช้

เป็นข้อมูลปฐมภูมิได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด จำนวน 100 คนประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด ซึ่งเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วย ประเภทรถ ชนิดของรถ จำนวนครั้งที่ใช้บริการค่าใช้จ่าย วันที่นิยมนำรถมาใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นีด โดยให้ผู้บริการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ทำความสะอาด
2. ราคา
3. สถานที่ให้บริการ
4. การส่งเสริมการขาย
5. พนักงานผู้ให้บริการ
6. ภาพลักษณ์ของร้าน
7. กระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจหลังการใช้บริการร้านล้าง อัด นีดของผู้บริการ และความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ราคาให้บริการ การทำความสะอาด เวลาที่ให้บริการ ความปลอดภัยทรัพย์สินในรถ

### 3.2.3 วิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางร้อยละ

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด ได้จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดใน 7 ปัจจัย ได้แก่ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ทำความสะอาด ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการขาย พนักงานผู้ให้บริการ ภาพลักษณ์ของร้าน กระบวนการให้บริการ จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด จะทำได้โดยการให้ผู้ใช้บริการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยของปัจจัยทั้ง 7 ประการ 3 ลำดับ ทั้งนี้การเลือกลำดับที่ 1 ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่อการมาใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด มากที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญที่ 1 ถึง 3 ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

นำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด มากที่สุดส่วนค่าคะแนนอื่น ๆ มีความสำคัญในการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด เป็นลำดับรองลงมาตามลำดับของคะแนน การวิเคราะห์ความสำคัญในการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด ได้วิเคราะห์ข้อมูลไปตามอาชีพของผู้มาใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด คือ อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานเอกชน อาชีพเจ้าของกิจการ อาชีพนักเรียนนักศึกษา นอกจากนั้นยังวิเคราะห์ไปตามกลุ่มเพศ ระดับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละด้านนั้นมีตัวแปรใดที่เป็นตัวอธิบายปัจจัยแต่ละด้านได้ทำการวิเคราะห์โดยให้ผู้มาใช้บริการเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรแต่ละด้าน 3 ลำดับ ทั้งนี้ ลำดับที่ 1 ถือว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านล้าง อัด ฉีด มากที่สุด และกำหนดค่าคะแนนให้กับความสำคัญดังนี้ 1 ถึง 3 ดังนี้



ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

นำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้าน โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดถือว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นืด มากที่สุด ส่วนค่าคะแนนอื่น ๆ มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นืด เป็นลำดับถัดมาตามลำดับของคะแนน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นืด แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลความพอใจหลังการให้บริการร้านล้าง อัด นืด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงร้านล้าง อัด นืด กำหนดให้ผู้บริการเรียงลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ ทั้งนี้ ลำดับที่ 1 ถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

นำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของเรื่อง que ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุง โดยเรื่องที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดถือว่าควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ส่วนค่าคะแนนอื่น ๆ ควรมีการปรับปรุงเป็นลำดับถัดมาตามลำดับของคะแนน