

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

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

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษาได้แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นิด แห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นิด แห่งหนึ่ง เป็นการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี กำหนดอัตราคิดลดที่ 10% คิดจากค่าเสียโอกาสเนื่องจากเป็นการลงทุนขนาดเล็ก ใช้ทุนของผู้ประกอบการเอง โดยนำการประมาณการต้นทุนและผลตอบแทนที่ได้มาทำการวิเคราะห์

ต้นทุนของธุรกิจประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งแรก ซึ่งมีมูลค่า 111,710 บาท และต้นทุนในการดำเนินการทั้งหมดตลอดอายุของธุรกิจ มีมูลค่า 2,810,650 บาท ผลตอบแทนตลอดอายุของธุรกิจ มีมูลค่า 3,429,000 บาท ผลการวิเคราะห์ทางการเงินสามารถสรุปได้ดังนี้

- อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่าเท่ากับ 108% หมายความว่า ในขณะที่อัตราคิดลดที่ใช้ในธุรกิจเท่ากับ 10% จากการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนภายใน มีค่าเท่ากับ 108% ซึ่งมีค่ามากกว่าอัตราคิดลดที่เราใช้ในธุรกิจ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจร้านล้าง อัด นิด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่าแก่การลงทุน

- มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 254,736.97 หมายความว่า รายได้หรือผลตอบแทนหลังจากที่จ่ายคืนค่าต้นทุนที่เกิดขึ้นแล้ว เมื่อนำมาคำนวณอัตราคิดลดที่กำหนดไว้ 10% แล้วนั้น มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเป็นบวก แสดงว่าธุรกิจนี้มีผลประโยชน์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนในภาวะปัจจุบัน

- อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio) มีค่าเท่ากับ 1.14 หมายความว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากธุรกิจเมื่อคิดเป็นมูลค่าปัจจุบันมีค่ามากกว่าค่ารายจ่ายทั้งหมดของธุรกิจที่คิดเป็นมูลค่าปัจจุบันเป็น 1.14 เท่า แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจนี้มีผลประโยชน์คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายทั้งหมดของธุรกิจ
- ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) เท่ากับ 10 เดือน 28 วัน หมายความว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ให้ผลตอบแทนสุทธิมีค่าเท่ากับค่าใช้จ่ายในการลงทุน 10 เดือน 28 วัน

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นิด

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้านล้าง อัด นิด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาดังนี้

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

#### พฤติกรรมการใช้บริการร้านล้าง อัด นิดของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมากลุ่มผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นิด 1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่นำรถยนต์หรือรถกระบะ เป็นยี่ห้อรถญี่ปุ่น มาใช้บริการ มีค่าใช้จ่าย 100 ถึง 300 บาทต่อเดือน นิยมมาใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการรักษาคุณภาพรถยืดอายุการใช้งาน และตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตัวเอง

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านล้าง อัด นิด

จากการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านล้าง อัด นิดของผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านล้าง อัด นิดของผู้ใช้บริการจำนวน 1 - 3 ครั้งต่อเดือนและกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านราคา

ส่วนผลการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรในปัจจัยแต่ละด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิด สรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ทำความสะอาด ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิดโดยพิจารณาจากการใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี มียี่ห้อ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิดโดยพิจารณาจากการตั้งราคาในการบริการที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิดโดย

พิจารณาจากทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิด โดยพิจารณาจากการให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิด โดยพิจารณาจากความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพของพนักงาน

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของร้าน ผู้ใช้บริการร้านล้าง อัด นิดจำนวน 1 - 3 ครั้งต่อเดือน โดยพิจารณาจากมีความปลอดภัยทรัพย์สินในรถ ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการร้านล้าง อัด นิดจำนวนมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน โดยพิจารณาจากมีความปลอดภัยทรัพย์สินในรถและเป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพในการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิด โดยพิจารณาจากมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐาน

#### ความพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงร้านล้าง อัด นิด

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีความพอใจหลังการใช้บริการร้านล้าง อัด นิด และมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการของร้านล้าง อัด นิด สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้ปรับปรุงอันดับแรก คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในรถ

#### 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านล้าง อัด นิด แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนดำเนินการงาน และผู้สนใจทั่วไป ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการร้านล้าง อัด นิด นิยมมาใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์เป็นจำนวนมากถึง ร้อยละ 75 ซึ่งถ้าทางร้านเพิ่มพนักงานหรือขยายเวลาการให้บริการช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ทางร้านน่าจะมีลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ และมีรายได้เพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านล้าง อัด นิด ซึ่งถ้าหากทางร้านมีการลดราคาค่าบริการให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก หรือจัดทำโปรโมชั่นส่วนลดให้แก่ลูกค้า น่าจะเป็นการดึงดูดความสนใจในการมาใช้บริการและมีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

3. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะอาด มีความสำคัญในการตัดสินใจมาใช้บริการร้านล้าง อัด นีด ดังนั้นก่อนการดำเนินธุรกิจร้านล้าง อัด นีด น่าจะหาทำเลที่ตั้งของสถานที่บริการที่เหมาะสมอยู่ติดถนนใหญ่ใกล้แหล่งชุมชนและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ พื้นที่ให้บริการกว้างขวาง มีพื้นที่จอดรถเพียงพอในการให้บริการลูกค้า จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามและสะดวกสบาย

4. จากผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านล้าง อัด นีด พบว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 60 เรื่องความปลอดภัยทรัพย์สินภายในรถ ดังนั้นน่าจะมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินภายในรถของผู้มาใช้บริการ โดยมีบทลงโทษพนักงานและสถานที่ให้บริการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในกรณีทรัพย์สินภายในรถเสียหายหรือสูญหาย และมีการรับประกันความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของพนักงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ เงินทุนที่นำมาวิเคราะห์ต้นทุนของธุรกิจร้านล้าง อัด นีดนั้นเป็นเงินทุนส่วนตัวไม่ได้คิดค่าเสียโอกาสของเงินทุน ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงเห็นว่าควรคิดค่าเสียโอกาสของเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจร้านล้าง อัด นีด สอดคล้องกับความเป็นจริงมากขึ้น

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเลือกมาเพียง 100 ราย ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งต่อไปจึงเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากกว่านี้ และควรเพิ่มการเก็บข้อมูลเพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น